

**PENGARUH KEMUDAHAN LAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP MINAT PEMAKAIAN
FINANCIAL TECHNOLOGY
(STUDI KASUS DOMPET ELEKTRONIK OVO DAN GOPAY)**

TUGAS AKHIR



BETARI SUWANDI

NIM: 1191901004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA


2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Betari Suwandi

NIM : 1191901004

Tanda Tangan : 

Tanggal : 26 Agustus 2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Betari Suwandi
NIM : 1191901004
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Layanan dan Promosi terhadap Minat
Pemakaian Financial Technology (Studi Kasus Dompot Elektronik
OVO dan GOPAY)

Telah berhasil dipertaruhkan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Gunardi Endro, Ph.D. ()
Penguji I : Dr. Suwandi, SE, M.Si ()
Penguji II : Holila Hatta, S.Pd., M.M ()

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 26 Agustus 2023

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Betari Suwandi
NIM : 1191901004
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kemudahan Layanan dan Promosi Terhadap Minat Pemakaian *Financial Technology* (Studi Kasus Dompot Elektronik OVO dan GOPAY)”

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia, mengelola dalam bentuk pangkal data, merawat dan mempublikasi Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Dibuat di : Jakarta
Tanggal : 26 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Betari Suwandi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Layanan dan Promosi Terhadap Minat Pemakaian *Financial Technology* (Studi Kasus Dompot Elektronik OVO dan GOPAY)”. Penulisan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan kelulusan Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. terselesainya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan kerja sama dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, mengabulkan doa-doa penulis, membantu mewujudkan dan menunjukkan jalan terbaik untuk penulis sehingga Tugas Akhir dapat selesai.
2. Kedua orang tua saya, Ibu dan Bapak, Kakak serta Adik, yang senantiasa memberikan doa dan semangat serta mendukung penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Ir. Gunardi Endro, Ph. D. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini sehingga dapat dibuat dan selesai dengan baik.
4. Bapak Dr. Suwandi, SE, M. Si, dan Ibu Holila Hatta, S.Pd., M.M, selaku pembahas tugas akhir yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan masukan dalam Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman mahasiswa Program Studi Manajemen Kelas Karyawan Universitas Bakrie Batch 12, terima kasih telah membantu penulis selama masa perkuliahan dan semua pihak yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis menyadari dalam proses penulisan Tugas Akhir ini terdapat kekurangan dan kendala. Oleh karena itu, diharapkan untuk adanya kritik dan saran yang membangun dan semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Jakarta, Agustus 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Betari Suwandi', written in a cursive style.

Betari Suwandi

“Pengaruh Kemudahan Layanan dan Promosi Terhadap Minat Pemakaian *Financial Technology* (Studi Kasus Dompot Elektronik OVO dan GOPAY)”

Betari Suwandi

ABSTRAK

Dalam lima tahun terakhir, penggunaan telepon pintar yang semakin meningkat di Indonesia telah mendorong popularitas layanan *e-wallet*. Penggunaan teknologi canggih untuk pembayaran non-tunai, baik domestic maupun internasional, telah mengalami pertumbuhan pesat dengan berbagai inovasi yang membuatnya semakin praktis, aman, cepat serta nyaman. Salah satu provider dari dompet elektronik adalah OVO dan GOPAY. Salah satu cara untuk meningkatkan transaksi penggunaan dompet elektronik adalah melalui kemudahan layanan dan promosi penjualan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dapat menjelaskan pengaruh kemudahan layanan dan promosi terhadap minat pemakaian *financial technology* pada dompet elektronik OVO dan GOPAY di wilayah Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan dompet elektronik OVO dan GOPAY setidaknya satu kali. Penelitian ini menggunakan teknik *non-purposive sampling* dengan sampel berjumlah 110 responden. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kemudahan Layanan (X1), Promosi (X2) dan variabel dependen adalah Minat Pemakaian (Y). Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif antara Kemudahan Layanan dan Promosi terhadap Minat Pemakaian *Financial Technology* pada dompet elektronik OVO dan GOPAY.

Kata Kunci: Dompot Elektronik, Minat Pemakaian, Teknologi Finansial.

**“Pengaruh Kemudahan Layanan dan Promosi Terhadap Minat Pemakaian
Financial Technology (Studi Kasus Dompot Elektronik OVO dan GOPAY)”**

Betari Suwandi

ABSTRACT

In the past five years, the increasing use of smartphones in Indonesia has driven the popularity of e-wallet services. The utilization of advanced technology for non-cash transactions, both domestically and internationally, has experienced rapid growth with various innovations that make it increasingly convenient, secure, fast, and user-friendly. One of the providers of electronic wallets is OVO and GOPAY. One way to enhance e-wallet transaction usage is through service convenience and sales promotions. This research employs quantitative research methods to elucidate the influence of service convenience and promotions on the interest in using financial technology in OVO and GOPAY e-wallets in the Jakarta area. The population in this study comprises individuals who have used OVO and GOPAY e-wallets at least once. Non-purposive sampling techniques were used with a sample size of 110 respondents. The independent variables in this study are Service Convenience (X1) and Promotions (X2), while the dependent variable is Usage Interest (Y). The results of this study indicate a positive influence of service convenience and promotions on the usage interest in financial technology in OVO and GOPAY e-wallets.

Keywords: Electronic Wallet, Usage Interest, Financial Technology.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Uang Elektronik (<i>e-money</i>)	7
2.2. Dompot Elektronik (<i>e-wallet</i>)	7
2.3. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	8
2.4. Persepsi Kemudahan	9
2.5. Promosi	10
2.6. Minat	11
2.7. Penelitian Terdahulu	13
2.8. Kerangka Konseptual dan Hipotesis	14
2.8.1. Kerangka Konseptual	14
2.8.2. Hipotesis	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1. Jenis Penelitian	15
3.2. Populasi serta Sampel	15
3.2.1. Populasi	15
3.2.2. Sampel	15
3.3. Sumber Data	17
3.4. Variabel Penelitian	18

3.4.1. Variabel Independen	18
3.4.2. Variabel Dependen	18
3.5. Operasionalisasi Variabel	18
3.6. Pengukuran Variabel	21
3.7. Teknik Analisis Data	21
3.7.1. Analisis Deskriptif	21
3.7.2. Uji Instrumen	23
3.7.2.1. Uji Reliabilitas	23
3.7.2.2. Uji Validitas	23
3.7.3. Uji Asumsi Klasik	23
3.7.3.1 Uji Normalitas	23
3.7.3.2 Uji Heterokedastisitas	24
3.7.3.3 Uji Multikolinearitas	24
3.7.4. Uji Hipotesis	24
3.7.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda	24
3.7.4.2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	25
3.7.4.3. Uji t	25
3.7.5. Uji Crosstabulation	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Hasil Penelitian	27
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	28
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	28
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	29
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	29
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi	30
4.1.7 Statistik Deskriptif Variabel Kemudahan Layanan	31
4.1.8 Statistik Deskriptif Variabel Promosi	31
4.1.9 Statistik Deskriptif Variabel Minat Pemakaian	32
4.1.10 Analisa Statistik Deskriptif <i>Crosstabulation</i>	32
4.2 Uji Validitas	35
4.3 Uji Reliabilitas	37
4.4 Uji Asumsi Klasik	39
4.4.1 Uji Normalitas	39
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	40
4.4.3 Uji Multikolinearitas	41

4.5 Uji Hipotesis	42
4.5.1 Koefisien Determinasi (R^2)	42
4.5.2 Uji t Regresi Linier Berganda	43
4.6 Pembahasan	45
4.6.1 Pembahasan Komprehensif Statistik Deskriptif	45
4.6.2 Pembahasan Analisa <i>Crosstabulation</i>	47
4.6.3 Pengaruh Antara Kemudahan Layanan Terhadap Minat Pemakaian Financial Technology Dompot Elektronik OVO dan GOPAY	48
4.6.4 Pengaruh Antara Promosi Terhadap Minat Pemakaian Financial Technology Dompot Elektronik OVO dan GOPAY	49
BAB V PENUTUP	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Penyelenggara Uang Elektronik per Oktober 2019. (Sumber: Bank Indonesia, 2019)	2
Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel.....	18
Tabel 3. 2 Kategori Skala.	22
Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan Informasi.....	27
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Macam Kelamin.....	27
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	28
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.	28
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.	29
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pemakaian.	29
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi.	30
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Kemudahan Layanan.	31
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Promosi.....	31
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Minat Pemakaian.	32
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Layanan.....	36
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	36
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Pemakaian.....	36
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan Layanan.....	37
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi.....	38
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Minat Pemakaian.....	38
Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.	39
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heterokedastisitas.	40
Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	43
Tabel 4. 21 Hasil Uji t Regresi Linier Berganda.	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Technology Acceptance Model (TAM). (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989)	8
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual.....	14
Gambar 3. 1 SkaIa Semantik Diferensial.....	21
Gambar 3. 2 SkaIa Semantik Diferensial.....	22
Gambar 4. 1 Grafik Probability Plot Uji Normalitas.	40
Gambar 4. 2 Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.	41