

DESKRIPSI PENGARUH *DIGITAL WALLET* TERHADAP KONSUMEN

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen
(S1)**

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Ferry Putro Wicaksono

NPM: 150322404

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

JUNI 2021

LEMBAR PENYETUJUAN

Skripsi
DESKRIPSI PENGARUH DIGITAL WALLET TERHADAP KONSUMEN



Disusun oleh:

FERRY PUTRO WICAKSONO

NPM: 150322404

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA

Juni 2021



**FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA**
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

SURAT KETERANGAN

No. 1347/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Jumat, 5 November 2021 dengan susunan penguji sebagai berikut:

- | | |
|---|-----------------|
| 1. Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. | (Ketua Penguji) |
| 2. Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc.IB., Ph.D. | (Anggota) |
| 3. Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA. | (Anggota) |

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Ferry Putro Wicaksono

NPM : 150322404

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Ferry Putro Wicaksono telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,



FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Alamat

Kampus III Gedung Bonaventura
Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281

URL

<https://fbe.uajy.ac.id>

Kontak

Telepon : +62-274-487711 ext. 3120, 3127
Fax : +62-274-485227
Surel : fbe@uajy.ac.id



PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

DESKRIPSI PENGARUH *DIGITAL WALLET* TERHADAP KONSUMEN

Benar-benar hasil karya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut atau daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Juni 2021

Ferry Putro Wicaksono

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus untuk segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perspektif Konsumen Terhadap *Digital wallet*”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana dari Fakultas Bisnis dan Ekonomi, prodi Management Universitas Katolik Atma Jaya Yogyakarta

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan, doa, dan bimbingan dari berbagai pihak, baik selama masa kuliah secara umum maupun selama masa penulisan skripsi secara khusus. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

- 1) Bapak Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA selaku dosen pembimbing skripsi Penulis sekaligus Wakil Dekan UAJY yang sudah meluangkan waktu untuk memotivasi penulis dan membimbing dengan penuh kesabaran dalam penulisan skripsi ini.
- 2) Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Bisnis dan Ekonomi yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan.
- 3) Kedua orang tua, Bapak Heri Purnomo dan Ibu Kartika Rini.

4) Kepada sahabat peneliti Kelvin, Yohanes Rigen, Stefan, Paul Wijayanto, Garry Alexander, Firman Pasolang, Aldo, Henry, Nicky Virgo, Mark Davin, Egbert Ganadi, Celeste, Wina, Mella, Livano, Vato, Vanya.

5) Seluruh mahasiswa-mahasiswi angkatan 2015 UAJY prodi Management

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan masih banyak kekurangan dan adanya keterbatasan dalam pengalaman dan kemampuan. Peneliti berharap agar penelitian ini dapat menjadi referensi ataupun acuan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian terkait.

Yogyakarta, Juni 2021

Ferry Putro Wicaksono

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENYETUJUAN	ii
SKRIPSI	ii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR ISI TABEL.....	ix
DAFTAR ISI GAMBAR	xi
DAFTAR ISI LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Batasan Masalah	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Sitematika Pembahasan Penelitan	8
1.7. Studi Terkait	9
1.8. Metode Penelitian	11
BAB II	13
2.1. Kajian Pustaka	13
2.2. Kajian Teori.....	18

2.3. Kerangka Pikiran	30
BAB III	36
3.1. Pengenalan.....	36
3.2. Strategi Penelitian	37
3.3. Pendekatan Penelitian	39
3.4. Desain Penelitian.....	41
3.5. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	43
3.6. Alat Pengumpulan Data.....	47
3.7. Batasan Penelitian.....	47
3.8. Pertimbangan Secara Etika.....	48
BAB IV.....	49
4.1. Pendahuluan	49
4.2 Background Data.....	49
4.8. Uji Deskriptif	112
BAB V	120
5.1. Kesimpulan.....	120
5.2. Menjawab Permasalahan.....	122
5.3. Saran	124
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN.....	131

DAFTAR ISI TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2 Umur.....	53
Tabel 4.3 Pekerjaan.....	55
Tabel 4.4 Konfirmasi Penggunaan	59
Tabel 4.5 Penggunaan Untuk Pembayaran Online.....	60
Tabel 4.6 Penggunaan Dengan Metode <i>Debit card</i>	62
Tabel 4.7 Penggunaan Dengan Metode <i>Credit card</i>	63
Tabel 4.8 Penggunaan Dengan Metode <i>Online Banking</i>	64
Tabel 4.9 Penggunaan Dengan Metode <i>E-wallet</i>	66
Tabel 4.10 Penggunaan Dengan <i>Digital wallet</i>	68
Tabel 4.11 Faktor Biaya.....	71
Tabel 4.12 Faktor Kenyamanan.....	73
Tabel 4.13 Faktor Kemudahan	75
Tabel 4.14 Keamanan Data	77
Tabel 4.15 Keamanan Transaksi	78

Tabel 4.16 Inovasi.....	80
Tabel 4.17 Usefulness.....	82
Tabel 4.18 Brand Loyalty.....	84
Tabel 4.19 Penawaran Diskon.....	86
Tabel 4.20 Menjadi Pilihan Alternative Mode Pembayaran.....	89
Tabel 4.21 Menggantikan Metode Pembayaran Berbasis Tunai.....	91
Tabel 4.22 Dapat Mendukung Metode Pembayaran Yang Ada.....	93
Tabel 4.23 Tidak Terlalu Penting.....	95
Tabel 4.24 <i>Digital wallet</i> Yang Sering Digunakan.....	97
Tabel 4.25 Kepuasan Layanan.....	99
Tabel 4.26 Interface Yang Mudah Dipahami.....	103
Tabel 4.27 Sikap Provider Terhadap Konsumen.....	104
Tabel 4.28 <i>Digital wallet</i> Mempermudah Pembayaran Digital.....	106
Tabel 4.29 <i>Digital wallet</i> Mempermudah Pembayaran Barang.....	108
Tabel 4.30 Payback dan Pengisian di <i>Digital wallet</i> Dikenakan Biaya.....	109
Tabel 4.31 Menyimpan/Mengisi Uang di <i>Digital wallet</i>	111
Tabel 4.32 Customer Service Memuaskan.....	113

DAFTAR ISI GAMBAR

Gambar 2.1 <i>The Official Mobile Wallet Ecosystem</i>	23
Gambar 2.2 <i>Mobile Wallet Ecosystem</i>	24
Gambar 3.1 Pendekatan Penelitian	41
Gambar 4.1 Jenis Kelamin	52
Gambar 4.2 Umur	54
Gambar 4.3 Pekerjaan	56
Gambar 4.4 Berpenghasilan	57
Gambar 4.5 Tidak Berpenghasilan	58
Gambar 4.6 Konfirmasi Penggunaan.....	59
Gambar 4.7 Penggunaan Untuk Pembayaran Online	61
Gambar 4.8 Penggunaan Dengan Metode <i>Debit card</i>	62
Gambar 4.9 Penggunaan Dengan Metode <i>Credit card</i>	63
Gambar 4.10 Penggunaan Dengan Metode <i>Online Banking</i>	65
Gambar 4.11 Penggunaan Dengan Metode <i>E-wallet</i>	67

Gambar 4.12 Penggunaan Dengan <i>Digital wallet</i>	69
Gambar 4.13 Sumber Informasi Tentang <i>Digital wallet</i>	70
Gambar 4.14 Faktor Biaya	72
Gambar 4.15 Faktor Kenyamanan	74
Gambar 4.16 Faktor Kemudahan.....	76
Gambar 4.17 Keamanan Data	77
Gambar 4.18 Keamanan Transaksi.....	79
Gambar 4.19 Inovasi.....	81
Gambar 4.20 Usefulness	83
Gambar 4.21 <i>Brand Loyalty</i>	85
Gambar 4.22 Penawaran Diskon	87
Gambar 4.23 Alasan Memilih <i>Digital wallet</i>	88
Gambar 4.24 Menjadi Pilihan Alternative Mode Pembayaran	90
Gambar 4.25 Menggantikan Metode Pembayaran Berbasis Tunai	92
Gambar 4.26 Dapat Mendukung Metode Pembayaran Yang Ada	94
Gambar 4.27 Tidak Terlalu Penting	96
Gambar 4.28 <i>Digital wallet</i> Yang Sering Digunaka.....	98

Gambar 4.29 Kepuasan Layanan.....	100
Gambar 4.30 Tantangan Penggunaan	101
Gambar 4.31 Fitur Favorit.....	102
Gambar 4.32 Interface Yang Mudah Dipahami	103
Gambar 4.33 Sikap Provider Terhadap Konsumen	105
Gambar 4.34 <i>Digital wallet</i> Mempermudah Pembayaran Digital.....	107
Gambar 4.35 <i>Digital wallet</i> Mempermudah Pembayaran Barang	108
Gambar 4.36 Payback dan Pengisian di <i>Digital wallet</i> Dikenakan Biaya ..	110
Gambar 4.37 Menyimpan/Mengisi Uang di <i>Digital wallet</i>	112
Gambar 4.38 Customer Service Memuaskan	114

DAFTAR ISI LAMPIRAN

Petunjuk Kuesioner	139
Biodata Responden	140
<i>Activity</i>	142
<i>Awareness</i>	144
<i>Interest</i>	147
<i>Desire</i>	149
<i>Action</i>	151

DESKRIPSI PENGARUH *DIGITAL WALLET* TERHADAP KONSUMEN

Disusun Oleh:

Ferry Putro Wicaksono

NPM: 150322404

Pembimbing:

Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh minat pakai yang diberikan terhadap *digital wallet*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua WNI (warga negara Indonesia) yang menerima kuesioner yang disebarkan. Sampel sebanyak 165 responden yang dipilih menggunakan metode quota sampling yang mewajibkan minimal 150 responden untuk memenuhi syarat penelitian. Analisis data menggunakan metode regresi linear dengan melihat pengaruh variabel faktor *activity*, faktor *interest*, faktor *desire*, dan faktor *action* terhadap minat pakai konsumen. Hasil analisis data menyimpulkan bahwa faktor *activity*, faktor *interest*, faktor *desire*, dan faktor *action* secara positif dan signifikan mempengaruhi terhadap minat pakai dan ketertarikan konsumen.

Kata Kunci: *Digital wallet*, minat pakai, ketertarikan, faktor *activity*, faktor *interest*, faktor *desire*, dan faktor *action*.