

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP
MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE PAYMENT OVO*
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI
SRIWIJAYA)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**FATMARIANI
NPM 061630600487**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2019**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP
MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE PAYMENT OVO*
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI
SRIWIJAYA)**



**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**FATMARIANI
NPM 0616 3060 0487**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Rini, S.E., M.AB.
NIP 196012281990032002**

**Palembang, 05 Juli 2019
Pembimbing II,**

**Heri Setiawan, S.E., M.AB.
NIP 197602222002121001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



**Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum., Res.M.
NIP 196008061989101001**



**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fatmariani
NPM : 061630600487
Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kepercayaan dan Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Payment OVO* (Studi Kasus pada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 05 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Fatmariani

NPM 0616 3060 0487

LEMBAR PENGESAHAN

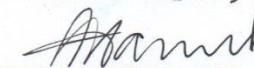
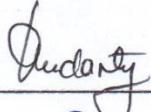
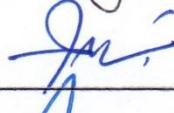
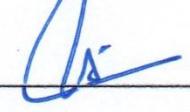
Nama : Fatmariani
NIM : 0616 3060 0487
Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis / DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Payment Ovo* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Jumat

Tanggal: 02 Agustus 2019

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Abd Hamid, S.E., M.Si. Ketua		02 Agustus 2019
2.	Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M. Anggota		02 Agustus 2019
3.	Heri Setiawan, S.E., M.AB. Anggota		02 Agustus 2019
4.	Dr. Marieska L., S.E., M.M. Anggota		02 Agustus 2019

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri.
(QS. Al-Isra’: 7)”**

“Usaha tidak akan mengkhianati hasil” (Penulis)

Persembahan

Laporan Akhir ini kupersembahkan untuk:
Orang tuaku tercinta, Keluarga – keluarga tersayang.
Teman-teman seperjuangan 6NC.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas karunia dan nikmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Laporan akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Laporan akhir ini berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Payment* OVO (Studi Kasus pada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya)”. Tujuan penulisan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan layanan *mobile payment* OVO. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile payment* OVO, sedangkan persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile payment* OVO.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan laporan akhir ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran agar dapat memperbaiki kesalahan yang ada sehingga menjadi pembelajaran bagi penulis untuk masa yang akan datang.

Palembang, 05 Juli 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan laporan akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan, dorongan dan saran serta doa dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M. Hum, Res, M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E, M.Ec. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Rini, S.E., M.AB., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penulisan Laporan akhir ini.
5. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penulisan Laporan akhir ini.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah membantu dalam penulisan Laporan ini.
7. Para responden yang sudah membantu dalam proses pengambilan data untuk laporan akhir ini.
8. Orang tua yang saya sayangi yang telah memberikan doa, motivasi dan kebutuhan materi maupun non materi hingga laporan ini dapat diselesaikan.
9. Sahabat terdekat saya yang saya cintai, teman-teman seperjuangan, khususnya kelas 6 NC yang telah membantu untuk menyelesaikan laporan akhir ini.
10. Pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan laporan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata semoga Allah SWT. melimpahkan berkah dan rahmat-Nya atas segala kebaikan dalam membantu penyelesaian laporan ini dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Palembang, 05 Juli 2019
Penulis

ABSTRAK

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE PAYMENT OVO* (STUDI KASUS PADA MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA)

Oleh:
Fatmariani

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan layanan *mobile payment* dan mengetahui variabel apa yang paling dominan mempengaruhi. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner secara langsung dengan total sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *disproportionate stratified random sampling*, dengan kriteria yaitu orang yang belum pernah menggunakan layanan *mobile payment* OVO, mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya dan tau tentang layanan *mobile payment* OVO. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile payment* OVO sebesar 45%, dan persepsi risiko memiliki pengaruh langsung yang negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile payment* OVO sebesar 18,7%. Variabel yang paling dominan mempengaruhi minat menggunakan layanan *mobile payment* OVO adalah kepercayaan.

Kata Kunci : *Kepercayaan, persepsi risiko, minat menggunakan layanan mobile payment OVO*

ABSTRACT

TRUST INFLUENCE AND RISK PERCEPTION OF INTEREST USING OVO MOBILE PAYMENT SERVICES (CASE STUDY IN SRIWIJAYA STATE POLITECHNIC STUDENTS)

By:
Fatmariani

This study aims to determine the effect of trust and perceived risk on the interest in using mobile payment services and find out which variables are the most dominant influence. This research method uses a quantitative approach. Data collected through questionnaires directly with a total sample of 100 respondents. The sampling technique uses disproportionate stratified random sampling, with the criteria that people who have never used OVO mobile payment services, Sriwijaya Polytechnic students and know about OVO mobile payment services. Data analysis used descriptive analysis with the help of the SPSS program. The results showed that trust has a positive and significant influence on interest in using OVO mobile payment services by 45%, and risk perceptions have a negative and significant direct effect on interest in using OVO mobile payment services by 18.7%. The most dominant variable affecting interest in using OVO's mobile payment service is trust.

Keywords: Trust, risk perception, interest in using OVO mobile payment services

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PESETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan	7
1.4.1 Tujuan Penulisan	7
1.4.2 Manfaat Penulisan	7
1.5 Metodologi Penelitian	8
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	8
1.5.2 Jenis Sumber Data	8
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	8
1.5.4 Populasi, Sampel, Teknik Sampling dan Variabel Penelitian	9

	Halaman
1.5.4.1 Populasi	9
1.5.4.2 Sampel	10
1.5.4.3 Teknik Sampling	11
1.5.4.4 Variabel Penelitian	13
1.5.4.5 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	14
1.5.5 Teknik Analisis Data	15
1.5.5.1 Metode Kualitatif	15
1.5.5.2 Metode Kuantitatif	16
1.5.5.2.1 Uji Validitas	17
1.5.5.2.2 Uji Reliabilitas	17
1.5.5.2.3 Regresi Linier Berganda.....	18
1.5.5.2.4 Uji Hipotesis	19

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepercayaan	22
2.1.1 Pengertian Kepercayaan	22
2.1.2 Faktor yang membentuk kepercayaan seseorang	22
2.2 Persepsi Risiko	24
2.2.1 Pengertian Persepsi Risiko	24
2.2.2 Dimensi Persepsi Risiko	25
2.3 Minat Penggunaan Produk/Jasa	26
2.3.1 Pengertian Minat Penggunaan Produk/Jasa	26
2.3.2 Faktor yang mempengaruhi Minat Penggunaan Produk/Jasa	27
2.3.3 Dimensi Minat Menggunakan Produk/Jasa	30
2.4 <i>Mobile Payment</i>	31

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat PT Visionet Data International	32
3.2 Visi dan Misi PT Visionet Data International	34
3.2.1 Visi PT Visionet Data International	34
3.2.2 Misi PT Visionet Data International.....	34

	Halaman
3.3 Struktur Organisasi	34
3.4 Profil Responden	35
3.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Independen dan Variabel Dependental	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Uji Validitas	40
4.2 Uji Reliabilitas	41
4.3 Regresi Linier Berganda	42
4.4 Uji Hipotesis	42
4.4.1 Uji t (Uji Secara Sendiri – sendiri/Parsial)	42
4.4.2 Uji F (Uji Secara Bersama/Simultan)	45
4.4.3 Koefisiensi Determinasi	47
4.5 Pembahasan	49
4.5.1 Pengaruh Kepercayaan dan Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan Layanan <i>Mobile Payment</i> OVO secara Parsial	49
4.5.2 Pengaruh Kepercayaan dan Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan Layanan <i>Mobile Payment</i> OVO secara Simultan	50
4.4.3 Variabel Independen yang Paling Dominan	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Populasi Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya	10
Tabel 1.2 Jumlah Sampel Penelitian Berdasarkan Jurusan	12
Tabel 1.3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	14
Tabel 1.4 Skor Skala <i>Likert</i>	16
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jurusan	35
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Tingkatan Semester	36
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Tingkatan Umur	36
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 3.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X1)	38
Tabel 3.6 Rekapitulasi Jawaban Responden variabel persepsi risiko (X2) ...	38
Tabel 3.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Minat Menggunakan .	39
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	41
Tabel 4.3 Uji t (parsial)	43
Tabel 4.4 Uji Statistik F	46
Tabel 4.5 <i>Model Summary</i>	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Perkembangan Pengguna Smartphone Di Indonesia	3
Gambar 1.2 Peluncuran Aplikasi Mobile Payment	3
Gambar 1.3 Pengguna Mobile Payment Di Indonesia	4
Gambar 1.4 Kerangka Pemikiran	14
Gambar 3.1 Struktur Organisasi <i>Board of Director</i>	34
Gambar 3.2 Struktur Organisasi <i>Head of Business Unit</i>	34

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Pengambilan Data
2. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
3. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
4. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
5. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
6. Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
7. Lembar Revisi Laporan Akhir
8. Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
9. Data Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya
10. Kuesioner Penelitian
11. Rekapitulasi Hasil Data Kuesioner
12. Hasil Rekapitulasi Karakteristik Responden
13. Uji Validitas dan Reliabilitas
14. Analisis Regresi Linier Berganda
15. R-tabel, t-tabel dan F-tabel
16. Tampilan aplikasi OVO