

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP  
MINAT MENGGUNAKAN E-MONEY MANDIRI DI CIBUBUR  
SELAMA PANDEMI COVID-19**

**Oleh:**

**Nama: CANDRA BUDIONO**

**NIM: 23170029**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi**

**Program Studi Manajemen**

**Konsentrasi Pemasaran**



**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**Mei 2021**

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## PENGESAHAN

# PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN E-MONEY MANDIRI DI CIBUBUR SELAMA PANDEMI COVID-19

**Diajukan Oleh:**

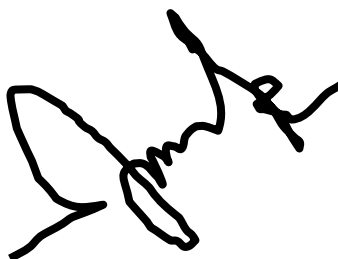
**Nama: CANDRA BUDIONO**

**NIM: 23170029**

**Jakarta, 10 september 2021**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing**



**(Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M.)**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2021**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## ABSTRAK

Candra Budiono / 23170029 / 2021 / pengaruh kepercayaan dan kemudahan terhadap minat menggunakan E-money mandiri di Cibubur selama pandemi covid-19 / Dosen Pembimbing: Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M.

Sering perkembangan jaman, keinginan dan kebutuhan konsumen *wants and needs* semakin beragam. salah satunya Perkembangan teknologi informasi yang membawa perubahan besar, khususnya selama pandemic covid-19. Pembayaran awalnya berupa uang tunai *cash* sekarang sudah digantikan dengan pembayaran digital online. Disamping itu, terdapat kemudahan yang diterima oleh masyarakat maupun pengguna dalam bertransaksi. sehingga kepercayaan dan kemudahan dapat terciptanya minat menggunakan terhadap produk atau jasa. Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah definisi, dimensi dan indikator yang berhubungan dengan kepercayaan, kemudahan dan minat menggunakan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan survei dan metode kausal-prediktif. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk pengambilan data sebanyak 30 responden untuk uji validitas dan uji reliabilitas. Lalu, sebanyak 100 responden untuk uji rata-rata, rentang skala, analisis regresi linear berganda dan uji asumsi klasik dengan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan pendekatan *sampling purposive*. Data ini diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 24. *Output* yang dihasilkan menunjukkan bahwa nilai (Sig). kepercayaan  $0,001 < 0,05$  dimana kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat menggunakan dan nilai (Sig) kemudahan  $0,0005 < 0,05$  sehingga memiliki pengaruh signifikan terhadap minat menggunakan.

Kepercayaan terdiri dari tiga dimensi yaitu Integritas *Integrity*, Kebaikan *Benevolence* dan Kompetensi *Competence*. Sedangkan kemudahan terdiri dari empat dimensi yaitu mudah dimengerti *Clear and Understandable*, tidak membutuhkan banyak usaha *Does not require a lot of mental effort*, mudah digunakan *Easy to use* dan mudah mengoperasikan *Easy to get the system-to do what he/she wants to do*. Dan minat menggunakan terdiri dari tiga dimensi yaitu Minat *transaksional*, Minat *referensial* dan Minat *eksploratif*.

Objek penelitian ini adalah pengguna yang pernah maupun menggunakan produk E-money Mandiri. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Teknik komunikasi dengan menggunakan instrumen kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden. Penulis menggunakan *Google Forms*, dimana para responden dapat mengisi kuesioner secara *online*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan uji analisis regresi linier berganda. Alat bantu yang digunakan untuk menganalisis data adalah SPSS 24.0.

Hasil penelitian menunjukkan responden setuju bahwa produk E-money Mandiri memberikan kemudahan dalam bertransaksi dan kepercayaan menggambarkan bahwa produk E-money Mandiri tersebut aman sehingga terjadinya minat menggunakan. penelitian ini mendapatkan hasil bahwa kepercayaan dan kemudahan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah, variabel kepercayaan dan kemudahan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan E-money Mandiri di Cibubur selama pandemi covid-19.



## ABSTRACT

Candra Budiono / 23170029 / 2021 / the influence of trust and ease of interest in using independent E-money in Cibubur during the Covid-19 pandemic / Advisor: Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M.

*As time goes by, the wants and needs of consumers are increasingly diverse, one of which is the development of information technology that has brought big changes, especially during the covid-19 pandemic. The initial payment in the form of cash has now been replaced by online digital payments. In addition, there are facilities that are accepted by the public and users in making transactions. so that trust and convenience can create interest in using the product or service. The theories used to support this research are definitions, dimensions and indicators related to trust, ease of use and interest in using. The research method used is a descriptive method with a survey approach and a causal-predictive method. This study used a questionnaire to collect data as many as 30 respondents for validity and reliability tests. Then, as many as 100 respondents for the average test, scale range, multiple linear regression analysis and classical assumption test using non-probability sampling with purposive sampling approach. This data is processed using the SPSS 24 application. The resulting output shows that the value (Sig.) Of confidence is  $0.001 < 0.05$  where trust has a significant effect on interest in use and the value (Sig) of convenience is  $0.0005 < 0.05$  so that it has a significant effect. against interest in using.*

*Trust consists of three dimensions, namely Integrity, Benevolence and Competence. While convenience consists of four dimensions, namely easy to understand (Clear and Understandable), does not require a lot of effort (Does not require a lot of mental effort), easy to use (Easy to use) and easy to operate (Easy to get the system to do what he does) / she wants to do). And interest in using consists of three dimensions, namely transactional interest, referential interest and explorative interest.*

*The object of this research is users who have or have used Mandiri E-money products. Data collection techniques used are communication techniques using a questionnaire instrument distributed to 100 respondents. The author uses Google Forms, where respondents can fill out questionnaires online. The measuring instruments used in this research are validity test, reliability test, descriptive analysis, classical assumption test, and multiple linear regression analysis test. The tool used to analyze the data is SPSS 24.0.*

*The results show that respondents agree that the Mandiri E-money product provides convenience in transactions and the trust illustrates that the Mandiri E-money product is safe so that there is an interest in using it. This study found that trust and ease of use have a positive effect on interest in using.*

*The conclusion of this study is that the variables of trust and convenience have a positive effect on the interest in using Mandiri E-money in Cibubur during the Covid-19 pandemic.*

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

Copyright © 2023 by Kwik Kian Gie School of Business. All rights reserved. This document is the property of Kwik Kian Gie School of Business. It is not to be distributed, reproduced, or stored in a retrieval system without the prior written permission of Kwik Kian Gie School of Business.

## KATA PENGANTAR

Ⓒ Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas berkat dan anugerahNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana jurusan Manajemen konsentrasi Pemasaran Kwik Kian Gie School of Business.

penulisan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, pengarahan, saran, dan kritik yang membangun dalam proses penulisan skripsi ini.
2. Seluruh jajaran manajemen, dosen, staf administrasi, staf perpustakaan, dan seluruh karyawan Kwik Kian Gie School of Business yang telah mendukung penulis hingga selesainya studi penulis.
3. Seluruh keluarga penulis yang telah selalu memotivasi dan mendoakan penulis sejak awal perkuliahan, menjalani perkuliahan, hingga selesainya skripsi.
4. Sahabat dan teman penulis yang selalu memberikan semangat, masukan berharga dan bantuan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini.
5. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebut satu per satu, yang telah membantu peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam isi, bahasa, maupun penyajiannya. Namun penulis telah berusaha memberikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Ⓒ Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

yang terbaik dengan usaha semaksimal mungkin. Oleh karena itu, penulis berkenan apabila terdapat kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan mantaat bagi pembaca. Terima kasih Tuhan memberkati.

Jakarta, Mei 2021

Candra Budiono

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| PENGESAHAN.....                           | i         |
| ABSTRAK.....                              | ii        |
| ABSTRACT .....                            | iii       |
| KATA PENGANTAR.....                       | iv        |
| DAFTAR ISI .....                          | vi        |
| DAFTAR TABEL .....                        | viii      |
| DAFTAR GAMBAR.....                        | x         |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                     | xi        |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>            | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang Masalah .....           | 1         |
| B. Identifikasi Masalah .....             | 6         |
| C. Batasan Masalah .....                  | 6         |
| D. Batasan Penelitian.....                | 7         |
| E. Rumusan Masalah.....                   | 7         |
| F. Tujuan Penelitian.....                 | 7         |
| G. Manfaat Penelitian.....                | 8         |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>        | <b>9</b>  |
| A. Landasan Teori .....                   | 9         |
| 1. Kepercayaan.....                       | 9         |
| 2. Kemudahan .....                        | 15        |
| 3. Minat menggunakan.....                 | 17        |
| 4. Uang elektronik / <i>E-MONEY</i> ..... | 18        |
| B. Penelitian terdahulu .....             | 20        |
| C. Kerangka pemikiran .....               | 22        |
| D. Hipotesis Penelitian .....             | 23        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>    | <b>24</b> |
| A. Objek penelitian.....                  | 24        |
| B. Desain penelitian .....                | 24        |



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



|   |           |
|---|-----------|
| C. Variabel penelitian.....                 | 26        |
| D. Teknik pengumpulan data .....            | 30        |
| E. Teknik pengambilan sampel.....           | 31        |
| F. Teknik analisis data .....               | 32        |
| <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>45</b> |
| A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....      | 45        |
| B. Analisis Deskriptif.....                 | 46        |
| 1. Profil Responden .....                   | 46        |
| 2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas ..... | 50        |
| 3. Analisis Deskriptif.....                 | 54        |
| 4. Uji Asumsi Klasik .....                  | 61        |
| C. Hasil Penelitian.....                    | 66        |
| D. Pembahasan .....                         | 69        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>     | <b>71</b> |
| A. Kesimpulan.....                          | 71        |
| B. Saran .....                              | 71        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                  | <b>73</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                       | <b>75</b> |

Hak Cipta © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR TABEL

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 3.1  | 1 – Penelitian Terdahulu .....  | 20 |
| Tabel 3.1  | 1 – Data Operasional Variabel Kepercayaan .....                       | 28 |
| Tabel 3.2  | 2 – Data Operasional Variabel Kemudahan .....                         | 29 |
| Tabel 3.3  | 3 – Data Operasional Variabel Minat Menggunakan .....                 | 30 |
| Tabel 3.4  | 4 – Skala Likert .....  | 31 |
| Tabel 3.5  | 5 – Rentang Skala .....   | 39 |
| Tabel 4.1  | 1 – Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                  | 47 |
| Tabel 4.2  | 2 – Profil Responden Berdasarkan Usia .....                           | 47 |
| Tabel 4.3  | 3 – Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                      | 48 |
| Tabel 4.4  | 4 – Profil Responden Berdasarkan Rentang Pengeluaran (Sebulan) .....  | 49 |
| Tabel 4.5  | 5 – Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan (Sebulan) ..... | 49 |
| Tabel 4.6  | 6 – Hasil Uji Validitas Kepercayaan .....                             | 50 |
| Tabel 4.7  | 7 – Hasil Uji Validitas Kemudahan .....                               | 51 |
| Tabel 4.8  | 8 – Hasil Uji Validitas Minat Menggunakan .....                       | 52 |
| Tabel 4.9  | 9 – Hasil Uji Reliability Kepercayaan .....                           | 53 |
| Tabel 4.10 | 10 – Hasil Uji Reliability Kemudahan .....                            | 53 |
| Tabel 4.11 | 11 – Hasil Uji Reliability Minat Menggunakan .....                    | 54 |
| Tabel 4.12 | 12 – Skor Rata-Rata Variabel Kepercayaan .....                        | 55 |
| Tabel 4.13 | 13 – Skor Rata-Rata Variabel Kemudahan .....                          | 57 |
| Tabel 4.14 | 14 – Skor Rata-Rata Variabel Minat Maneggunakan .....                 | 59 |
| Tabel 4.15 | 15 – Hasil Uji Normalitas .....                                       | 62 |
| Tabel 4.16 | 16 – Hasil Uji Multikolineritas .....                                 | 62 |



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



|  |    |
|--|----|
| Tabel 4. 17 – Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                    | 63 |
| Tabel 4. 18 – Hasil Uji Otokorelasi .....                            | 63 |
| Tabel 4. 19 – Hasil Uji F .....                                      | 64 |
| Tabel 4. 20 – Hasil Uji T .....                                      | 65 |
| Tabel 4. 21 – Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> )..... | 66 |

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1. 1 – Data Transaksi Uang Elektronik ..... | 3  |
| Gambar 1. 2 – Kartu E-money Mandiri .....          | 4  |
| Gambar 1. 3 – Daftar Penyelenggara Dari BI .....   | 5  |
| Gambar 2. 1 – Model Kerangka Pemikiran .....       | 22 |

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1 – Kuisisioner .....                                      | 75 |
| Lampiran 2 – Data Pra Kuisisioner Kepercayaan .....                 | 78 |
| Lampiran 3 – Data Pra Kuisisioner Kemudahan .....                   | 79 |
| Lampiran 4 – Data Pra Kuisisioner Minat Menggunakan .....           | 80 |
| Lampiran 5 – Hasil Output Uji Validitas Kepercayaan.....            | 81 |
| Lampiran 6 – Hasil Output Uji Validitas Kemudahan .....             | 81 |
| Lampiran 7 – Hasil Output Uji Validitas Minat Menggunakan .....     | 82 |
| Lampiran 8 – Hasil Output Uji Reliabilitas Kepercayaan .....        | 82 |
| Lampiran 9 – Hasil Output Uji Reliabilitas Kemudahan .....          | 82 |
| Lampiran 10 – Hasil Output Uji Reliabilitas Minat Menggunakan ..... | 82 |
| Lampiran 11 – Data Profil Responden .....                           | 83 |
| Lampiran 12 – Respon Kuisisioner Kepercayaan .....                  | 86 |
| Lampiran 13 – Respon Kuisisioner Kemudahan .....                    | 88 |
| Lampiran 14 – Respon Kuisisioner Minat Menggunakan .....            | 91 |
| Lampiran 15 – Skor Rata-Rata Kepercayaan .....                      | 93 |
| Lampiran 16 – Skor Rata-Rata Kemudahan .....                        | 93 |
| Lampiran 17 – Skor Rata-Rata Minat Menggunakan .....                | 94 |
| Lampiran 18 – Hasil Output Uji Asumsi Klasik .....                  | 94 |
| Lampiran 19 – Hasil Output Uji F dan Uji T .....                    | 96 |
| Lampiran 20 – Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....       | 96 |

