

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN,  
DAN PROMOSI TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN  
PADA *E-WALLET* DANA DI KOTA BANJARMASIN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
(S1) Pada Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

**MONA SALSABILA**

**NIM: 2010412220008**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
BANJARMASIN**

**2024**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN, DAN  
PROMOSI TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN PADA *E-WALLET*  
DANA DI KOTA BANJARMASIN

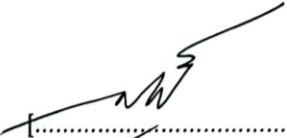
A. Nama Mahasiswa : Mona Salsabila  
NIM : 2010412220008

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji:

a. Pembimbing

Drs. Sugiharto, MS  
NIP. 195906151987031004

  
[.....]

b. Penguji I

Dr. Taharuddin, S.Sos., MM.  
NIP. 19740110200031001

  
[.....]


c. Penguji II

M. Hasanur Arifin, S.Sos., MM  
NIP. 197604142001121003

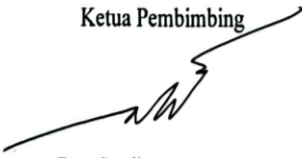
  
[.....]

Banjarmasin, 17 April 2024

Koordinator Program Studi  
Administrasi Bisnis

  
Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB.  
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing

  
Drs. Sugiharto, MS  
NIP. 195906151987031004

Mengetahui  
Dekan FISIP ULM

  
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.  
NIP. 197301221998021001

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Promosi Terhadap Minat Menggunakan pada *E-Wallet* Dana Di Kota Banjarmasin” sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini terselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos.,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Tomi Oktavianor, M. Sos., Sc selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Mahyuni, S. Sos., M. AP selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Nasrudin, S. Pd., M. Si selaku wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M. AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Sekertaris Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
6. Bapak Drs. Sugiharto, MS selaku Dosen Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi Penulis.
7. Bapak Dr. Taharuddin, S. Sos, MM selaku Dosen Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin sekaligus Dosen Penguji Skripsi pertama Penulis.
8. Bapak Muhammad Hasanur Arifin, S. Sos, MM selaku Dosen Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin sekaligus Dosen Penguji Skripsi kedua Penulis.
9. Bapak Drs. Fitriyadi, M.Si selaku Dosen Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin sekaligus Dosen Pembimbing Akademik Penulis.
10. Bapak dan Ibu Dosen program studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dan semua Staf FISIP ULM Banjarmasin.
11. Semua pihak yang ikut serta mendukung dalam pembuatan skripsi ini.

Semoga Allah SWT, memberikan balasan atas amal kebaikan dan bantuan yang Bapak/Ibu berikan, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, 9 November 2023

Mona Salsabila  
NIM. 2010412220008

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji dan Syukur kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan Kesehatan, kekuatan, kesabaran, ketekunan, dan kemudahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Serta Sholawat dan Salam selalu tercurah kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW. Karya ini penulis persembahkan sebagai bentuk terimakasih kepada orang-orang yang selalu memberikan dukungan dan menjadi alasan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

1. Untuk Kedua orang tua tercinta, Bapak Syamsudin Noor dan Ibu Nuril Hasanah yang selalu berjuang memberikan yang terbaik untuk putrinya. Terimakasih atas segala cinta, dukungan, dan doa yang tiada henti-hentinya. Sebagai bentuk bakti dan hormat serta rasa terimakasih yang tak terhingga penulis persembahkan skripsi ini untuk kalian. Tolong hidup lebih lama lagi, sampai putrimu ini bisa membahagiakan dan membalas segala pengorbanan yang kalian berikan.
2. Untuk seluruh keluarga besar terimakasih atas bantuan, dukungan dan doa yang diberikan sehingga membuat penulis termotivasi menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk teman-teman seperjuangan Salwa Noor Azizah, Anisa Fitri, Harisya Putri Oktavia, dan Rabiatul Hasanah. Terimakasih sudah menemani selama menjalani proses perkuliahan ini, terimakasih atas bantuan, dukungan, dan motivasi yang diberikan sehingga penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dan untuk teman-teman Administrasi Bisnis angkatan 2020, yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih untuk dukungan dan bantuannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali dari dosen pembimbing dan masukan dari tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di publikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 17 April 2024

Yang membuat pernyataan,

**Mona Salsabila**

NIM. 2010412220008

## ABSTRAK

Mona Salsabila, 2010412220008, 2024. Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi terhadap Minat Menggunakan pada *E-Wallet* Dana Di Kota Banjarmasin, dibawah bimbingan: Sugiharto.

Penelitian ini untuk menguji tingkatan persepsi kemudahan, fitur layanan, promosi dan minat menggunakan. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan, fitur layanan, dan promosi terhadap minat menggunakan.

Lokasi penelitian ini di Kota Banjarmasin. Ada 150 pengguna yang memiliki dan menggunakan *E-Wallet* Dana yang dipilih menjadi responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengujian hipotesis menggunakan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian ini menunjukkan persepsi kemudahan, fitur layanan, dan promosi berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan *E-Wallet* Dana Di Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan, Fitur layanan, Promosi, Minat Menggunakan

## ABSTRACT

*Mona Salsabila, 2010412220008, 2024. The Effect of Perceptions of Ease, Service Features, and Promotion on Interest in Using E-Wallet Funds in Banjarmasin City, under the guidance of: Sugiharto.*

*This study is to examine the level of perceived convenience, service features, promotion and interest in using. In addition, this study also aims to examine the effect of perceived convenience, service features, and promotion on interest in using.*

*The location of this research is in Banjarmasin City. There are 150 users who own and use E-Wallet Dana who were selected as respondents. Data collection using a questionnaire and hypothesis testing using Partial Least Square (PLS).*

*The results of this study indicate that perceived convenience, service features, and promotion have a significant effect on interest in using E-Wallet Dana in Banjarmasin City.*

*Keywords: Perception of Ease, Service Features, Promotion, Interest in Using*



## DAFTAR ISI

Judul	Hal
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
KATA PENGANTAR .....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vii
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xivvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	27
1.3 Tujuan Penelitian.....	28
1.4 Manfaat Penelitian.....	28
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	30
2.1 Landasan Teoritis .....	30
2.1.1 Pemasaran .....	30
2.1.2 Promosi .....	32
2.1.3 Fitur Layanan .....	35
2.1.4 <i>Financial Technology (FinTech)</i> .....	37
2.1.5 Dompot Digital atau <i>Elektronik Wallet (E-Wallet)</i> .....	39
2.1.6 <i>Theory Acceptance Model (TAM)</i> .....	41
2.1.7 Persepsi Kemudahan .....	43
2.1.8 Perilaku Konsumen .....	46
2.1.9 Model AIDA ( <i>Attention, Interest, Desire, Action</i> ).....	48
2.1.10 Minat Menggunakan .....	49
2.2 Penelitian Terdahulu.....	54
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....	71
2.3.1 Hipotesis Penelitian.....	71

2.3.2	Model Penelitian .....	77
BAB III	METODE PENELITIAN.....	77
3.1	Pendekatan Penelitian.....	77
3.2	Desain Penelitian.....	77
3.3	Lokasi Penelitian .....	78
3.4	Populasi, Besar Sampel, dan Tehnik Sampling.....	78
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	81
3.6	Tehnik Pengumpulan Data .....	90
3.7	Tehnik Analisis Data .....	91
BAB IV	HASIL PENELITIAN .....	101
4.1	Profil Responden .....	101
4.1.1	Domisili Responden Berdasarkan Penelitian .....	101
4.1.2	Jenis Kelamin Responden Berdasarkan Penelitian .....	102
4.1.3	Usia Responden Berdasarkan Penelitian.....	102
4.1.4	Pendidikan Responden Berdasarkan Penelitian.....	103
4.1.5	Pekerjaan Responden Berdasarkan Penelitian .....	104
4.1.6	Penghasilan Responden Berdasarkan Penelitian.....	105
4.2	Deskriptif Variabel .....	106
4.2.1	Deskriptif Variabel Persepsi Kemudahan (X1).....	107
4.2.2	Deskriptif Variabel Fitur Layanan (X2).....	112
4.2.3	Deskriptif Variabel Promosi (X3).....	117
4.2.4	Deskriptif Variabel Minat Menggunakan (Y).....	123
4.3	Uji <i>SmartPLS</i> .....	128
4.3.1	Uji Outer Model Struktural Ke- 1 .....	128
4.3.2	Uji Outer Model Struktural Ke- 2 .....	133
4.3.3	Uji Outer Model Struktural Ke- 3 .....	138
4.4	Hasil Uji <i>SmartPLS</i> .....	143
4.4.1	Bobot Faktor ( <i>Outer Model</i> ) .....	143
4.5	Pengujian Model Struktural.....	148
4.5.1	<i>Path Koefisien</i> dan T Statistik Model .....	149
4.5.2	<i>R Square</i> (Koefisien Determinasi) .....	152
4.5.3	<i>Effect Size (F Square)</i> .....	153

4.5.4	Pengujian Hipotesis.....	154
BAB V	PEMBAHASAN HASIL .....	158
5.1	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis .....	158
5.1.1	Pengaruh Persepsi Kemudahan (X1) terhadap Minat Menggunakan (Y) .....	158
5.1.2	Pengaruh Fitur Layanan (X2) terhadap Minat Menggunakan (Y) .....	159
5.1.3	Pengaruh Promosi (X3) terhadap Minat Menggunakan (Y) .....	159
5.2	Implikasi Hasil Penelitian.....	160
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	163
BAB VI	PENUTUP .....	165
6.1	Kesimpulan.....	165
6.2	Saran.....	165
6.2.1	Saran Akademis.....	165
6.2.2	Saran Praktis.....	166
DAFTAR PUSTAKA	.....	168
LAMPIRAN	.....	173

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
Tabel 1. 1	Perbandingan Fitur Layanan Aplikasi E-Wallet .....	17
Tabel 1. 2	Jumlah Pengikut Media Sosial E-Wallet .....	24
Tabel 2. 1	Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu .....	54
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	88
Tabel 3. 2	Penentuan Skor Jawaban Kuisisioner .....	91
Tabel 3. 3	Rentang Kategori Jawaban Responden.....	92
Tabel 3. 4	Kriteria Penilaian PLS .....	99
Tabel 4. 1	Domisili Responden Berdasarkan Penelitian.....	101
Tabel 4. 2	Jenis Kelamin Responden Berdasarkan Penelitian .....	102
Tabel 4. 3	Usia Responden Berdasarkan Penelitian.....	102
Tabel 4. 4	Pendidikan Responden Berdasarkan Penelitian .....	103
Tabel 4. 5	Pekerjaan Responden Berdasarkan Penelitian .....	104
Tabel 4. 6	Penghasilan Responden Berdasarkan Penelitian.....	105
Tabel 4. 7	Nilai Skor dan Kategori .....	106
Tabel 4. 8	Distribusi Frekuensi Item Persepsi Kemudahan .....	107
Tabel 4. 9	Distribusi Frekuensi Item Fitur Layanan .....	112
Tabel 4. 10	Distribusi Frekuensi Item Promosi .....	117
Tabel 4. 11	Distribusi Frekuensi Item Minat Menggunakan .....	123
Tabel 4. 12	<i>Outer Loading (Convergent Validity) Model Structural Ke- 1</i> ....	128
Tabel 4. 13	<i>Cross Loading (Discriminant Validity) Model Structural Ke- 1</i> ..	130
Tabel 4. 14	<i>Nilai Average Variance Extracted (AVE) Model Struktur ke 1</i> ....	131
Tabel 4. 15	<i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha Model</i> Struktural ke- 1.....	132
Tabel 4. 16	<i>Outer Loading (Convergent Validity) Model Structural Ke- 2</i> ....	134
Tabel 4. 17	<i>Cross Loading (Discriminant Validity) Model Structural Ke- 2</i> ...	135
Tabel 4. 18	<i>Nilai Average Variance Extracted (AVE) Model Struktur ke 2</i> ....	136
Tabel 4. 19	<i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha Model</i> Struktural ke- 2.....	137

Tabel 4. 20 <i>Outer Loading (Convergent Validity) Model Structural Ke- 3</i> .....	139
Tabel 4. 21 <i>Cross Loading (Discriminant Validity) Model Structural Ke- 3</i> ..	140
Tabel 4. 22 <i>Nilai Average Variance Extracted (AVE) Model Struktur ke 3</i> ....	141
Tabel 4. 23 <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha Model</i> Struktural ke- 3.....	142
Tabel 4. 24 <i>Outer Loading Item Konstruk Persepsi Kemudahan</i> .....	143
Tabel 4. 25 <i>Outer Loading Item Konstruk Fitur Layanan</i> .....	144
Tabel 4. 26 <i>Outer Loading Item Konstruk Promosi</i> .....	145
Tabel 4. 27 <i>Outer Loading Item Konstruk Minat Menggunakan</i> .....	146
Tabel 4. 28 <i>Kriteria Penilaian Inner Model SmartPLS</i> .....	148
Tabel 4. 29 <i>Path Coefficients Model structural Fit</i> .....	150
Tabel 4. 30 <i>T Statistik Inner Model Struktural Fit</i> .....	152
Tabel 4. 31 <i>R. Square</i> .....	152
Tabel 4. 32 <i>Result of Inner Model</i> .....	154
Tabel 4. 33 <i>T-Statistik Inner Model Struktural Fit</i> .....	155
Tabel 4. 34 <i>Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung</i> .....	156

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
Gambar 1.1	Jumlah Uang Elektronik Yang Beredar .....	2
Gambar 1.2	Nilai Transaksi Uang Elektronik (Maret 2021 – Maret 2023)....	3
Gambar 1.3	<i>E-Wallet</i> yang Paling Sering Dipakai di Indonesia.....	5
Gambar 1.4	Metode Pembayaran Digunakan Di Indonesia 2023.....	6
Gambar 1.5	Penyebaran Digital <i>Wallet</i> Di Indonesia .....	7
Gambar 1.6	<i>R</i> Pertumbuhan Jumlah Pengguna Dana .....	10
Gambar 1.7	Pecarian Aplikasi Dana di Kalimantan Selatan.....	11
Gambar 1.8	Peringkat dan Pertumbuhan jumlah merchant online Dana .....	12
Gambar 2.1	Model Konseptual <i>Theory Acceptance Model (TAM)</i> .....	43
Gambar 2.2	Tahapan Keputusan Pembelian .....	51
Gambar 2.3	Model Penelitian .....	76
Gambar 3.1	Langkah-Langkah Analisis SmartPLS .....	93
Gambar 4.1	Uji Outer Model Struktural Ke- 1 .....	127
Gambar 4.2	Uji Outer Model Struktural Ke - 2 .....	133
Gambar 4.3	Uji Outer Model Struktural Ke - 3 .....	138
Gambar 4.4	<i>Path Coefficients Model structural Fit (Algoritma SmartPLS)</i> ....	149
Gambar 4.5	<i>Hasil T Statistik Bootstrapping SmartPLS</i> .....	151
Gambar 4.6	Model Hasil Penelitian .....	156

## DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal
	Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	174
	Lampiran 2 Tabulasi Data.....	181
	Lampiran 3 Hasil Output.....	198
	Lampiran 4 Hasil Output <i>SmartPLS</i> .....	207