

## **SKRIPSI**

# **PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN QRIS SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN DIGITAL PADA PENGGUNA GO-PAY DI KOTA BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada  
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

**SAUFA GULAM AZIZAN**

**NIM: 1910412210012**



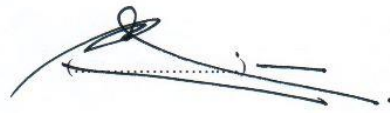
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
BANJARMASIN**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

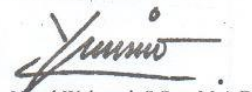
**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN RISIKO TERHADAP  
KEPUTUSAN PENGGUNAAN QRIS SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN DIGITAL  
PADA PENGGUNA GO-PAY DI KOTA BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : SAUFA GULAM AZIZAN  
Nim : 1910412210012
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji :
- a. Pembimbing  
Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA  
NIP. 195608081984031002
  - b. Penguji I  
Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si  
NIP.197104201999031001
  - c. Penguji II  
Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM  
NIP.197306161999031003



Banjarmasin, 04 Agustus 2023

Koordinator  
Prodi Administrasi Bisnis



Nurul Wahyuni, S.Sos, M.A.B  
NIP.197511052001122001

Ketua Pembimbing



Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA  
NIP. 195608081984031002

Mengetahui  
Dekan FISIP ULM



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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

## SURAT TUGAS

Nomor : 3509/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin  
menugaskan Saudara/i :

1. Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
2. Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
3. Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung  
Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Saufa Gulam Azizan  
NIM : 1910412210012  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap  
Keputusan Menggunakan dari QRIS Sebagai Alat  
Pembayaran Digital Pada Pengguna Go-Pay di Kota  
Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 19 Juni 2023  
J a m : 14.00 Wita s.d Selesai  
T e m p a t : Ruang Sidang 2

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 14 Juni 2023  
Dekan,



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



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh SSrE



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 19 bulan Juni tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3509/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 14 Juni 2023 untuk menguji skripsi :

Nama : Saufa Gulam Azizan  
NIM : 1910412210012  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital Pada Pengguna Go-Pay di Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Sidang 2  
Waktu Ujian : 14.00 Wita s.d Selesai  
Nilai : 81,0  
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 19 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Saufa Gulam Azizan

1. Ketua : Prof. Dr. Saqidin Ghalib, MA

2. Sekretaris : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si

3. Anggota : Dr. H. Hairudin, S.Sos, MM

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB  
NIP. 19751105 200112 2 001



Dipindai dengan CamScanner

## **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 Kemudahan Penggunaan dan Risiko terhadap Keputusan Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital Pada Pengguna Go-Pay 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 ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

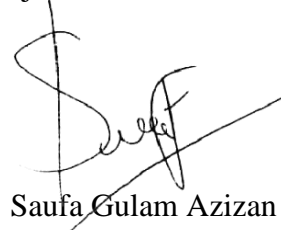
1. Bapak Prof Dr. Ahmad Alim Bachri, S. E., M. Si. Selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB Selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Irwansyah, S. Sos, M. Si Selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberi masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Dr. H. Hairudinor, S. Sos, MM Selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberi masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Staff Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang memberikan bekal ilmu kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu saya yang telah memberikan motivasi serta dukungan yang tidak pernah terputus kepada saya.
9. Sahabat – sahabat saya yang telah banyak memberikan kritikan, saran, dukungan, bantuan dan motivasi yang berharga sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
10. Semua pihak yang ikut serta mendukung dalam pembuatan skripsi ini.

Semoga Allah SWT, memberikan imbalan atas amal dan bantuannya, Aamiin.

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

Banjarmasin, 21 Juni 2023



Saufa Gulam Azizan

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan Alhamdulillah rabbi'l'alamin, puji syukur kepada Allah SWT. Karena atas karunianya serta pertolonganyalah saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta shalawat dan salam yang selalu dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Karya skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yaitu ayahanda (Muhammad Adil Makmur) dan ibunda (Khairina) tercinta. Sebagai tanda bakti, cinta, dan terima kasih saya kepada mereka karena telah mengantarkan saya sampai dengan ke titik dimana saya bisa merasakan bagaimana bangku perkuliahan. Semoga ini menjadi Langkah awal saya untuk membanggakan kalian. Terima Kasih kalian yang tak hentinya mendoakan anakmu yang masih banyak kekurangannya ini. Terima kasih telah mengajarkanku untuk menjadi manusia yang selalu kuat, dan selalu membebaskanku untuk mengeksplor dunia luar sehingga aku bisa menjadi manusia yang pantang menyerah dan mengerti apa arti kehidupan yang keras ini

Teruntuk kakak saya (Maulana Akmal Ahmed), para sahabat – sahabatku yang selalu membantuku disaat senang maupun kesusahan. Terima kasih banyak atas segala doa dan support kalian selama ini, saling menyemangati dan tak pernah bosan mendengarkan segala keluh kesahku selama pengerjaan skripsi ini. Saya sangat amat bersyukur mempunyai orang – orang seperti kalian.

## 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 dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan 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 undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 21 Juni

Yang membuat pernyataan



**Saufa Gulam Azizan**  
NIM: 1910412210012



## ABSTRAK

Saufa Gulam Azizan, 1910412210012, 2023. Pengaruh kemudahan penggunaan dan risiko terhadap keputusan penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital pada pengguna Go-Pay di Kota Banjarmasin, di bawah bimbingan bapak Saladin Ghalib.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial maupun simultan variabel kemudahan penggunaan dan risiko terhadap keputusan penggunaan QRIS. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, lokasi penelitian dipilih pada Kota Banjarmasin sebanyak 110 pengguna Go-Pay yang pernah melakukan transaksi menggunakan QRIS pada *e-wallet* Go-Pay dipilih secara accidental sampling sebagai responden kuesioner digunakan untuk pengumpulan data dan analisis regresi linear berganda untuk menguji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital pada pengguna Go-Pay di Kota Banjarmasin, risiko berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital pada pengguna Go-Pay di Kota Banjarmasin. Secara simultan kemudahan penggunaan dan risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital pada pengguna Go-Pay di Kota Banjarmasin.

**Kata kunci:** kemudahan penggunaan, risiko, dan keputusan penggunaan.

## ABSTRACT

*Saufa Gulam Azizan, 1910412210012, 2023. The effect of ease of use and risk on the decision to use QRIS as a digital payment tool for Go-Pay users in Banjarmasin City, under the guidance of Saladin Ghalib.*

*This research was conducted with the aim of examining the effect of the ease of use and risk variables partially or simultaneously on the decision to use QRIS. This study used a quantitative approach, the research location was selected in Banjarmasin City as many as 110 Go-Pay users who had made transactions using QRIS on Go-Pay e-wallets were selected by accidental sampling as respondents to the questionnaire used for data collection and multiple linear regression analysis to test the hypothesis.*

*The results of this study indicate that ease of use has a significant effect on the decision to use QRIS as a digital payment tool for Go-Pay users in Banjarmasin City, risk has no significant effect on the decision to use QRIS as a digital payment tool for Go-Pay users in Banjarmasin City. Simultaneously ease of use and risk significantly influence the decision to use QRIS as a digital payment tool for Go-Pay users in Banjarmasin City.*

**Keywords:** *ease of use, risk, and decision to use.*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
SURAT TUGAS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	iv
PERSEMBAHAN.....	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	15
2.1.1.1 Konsep Perilaku Konsumen.....	15
2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	16
2.1.1.3 Model Perilaku Konsumen .....	17
2.1.2 Keputusan Penggunaan.....	17
2.1.2.1 Pengertian Keputusan Penggunaan.....	17
2.1.2.2 Faktor-faktor Keputusan Penggunaan .....	18
2.1.2.3 Tahapan Proses Pengambilan Keputusan Penggunaan.....	19
2.1.2.4 Indikator Keputusan Penggunaan .....	22
2.1.3 Kemudahan Penggunaan.....	22
2.1.3.1 Pengertian Kemudahan Penggunaan .....	22

2.1.3.2 Indikator Kemudahan Penggunaan.....	23
2.1.4 Risiko .....	25
2.1.4.1 Pengertian Risiko.....	25
2.1.4.2 Indikator Risiko .....	26
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....	36
2.3.1 Hipotesis .....	36
2.3.2 Model Penelitian .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	41
3.2 Desain Penelitian.....	41
3.3 Lokasi Penelitian .....	42
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Tehnik Sampling .....	42
3.4.1 Populasi.....	42
3.4.2 Besar Sampel .....	42
3.4.3 Tehnik Sampling.....	44
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	44
3.5.1 Variabel Bebas (Independen).....	44
3.5.1.1 Kemudahan Pengguna (X1).....	44
3.5.1.2 Risiko (X2) .....	46
3.5.2 Variabel Terikat (Dependen) .....	47
3.5.2.1 Keputusan Penggunaan (Y) .....	47
3.6 Tehnik Pengumpulan Data .....	50
3.6.1 Data Primer .....	51
3.6.2 Data Sekunder .....	51
3.7 Tehnik Analisis Data.....	51
3.7.1 Skala Pengukuran.....	51
3.7.2 Deskriptif Statistik .....	52
3.7.3 Uji Validitas dan Realibilitas .....	53
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	54
3.7.4.1 Uji Normalitas Data .....	55
3.7.4.2 Uji Multikolinearitas.....	55

3.7.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	56
3.7.5 Uji Regresi Linier Berganda .....	57
3.7.6 Alat Uji Hipotesis .....	57
3.7.6.1 Uji T .....	57
3.7.6.2 Uji F .....	58
3.7.6.3 Koefisien Determinasi .....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>61</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	61
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	62
4.2 Analisis Statistik Deskriptif .....	63
4.3 Uji Validitas dan Realibilitas .....	69
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	72
4.4.1 Uji Normalitas Data .....	72
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	75
4.4.3 Uji Multikolinearitas .....	76
4.5 Uji Regresi Linear Berganda.....	77
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis .....	79
4.6.1 Uji T .....	79
4.6.2 Uji F .....	80
4.6.3 Pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	81
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>83</b>
5.1 Pembahasan.....	83
5.1.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan	83
5.1.2 Pengaruh Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan .....	84
5.1.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan.....	85
5.2 Implikasi Hasil .....	85
5.2.1 Implikasi Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan	86
5.2.2 Implikasi Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan .....	86
5.2.3 Implikasi Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan.....	87

5.3 Keterbatasan Penelitian .....	88
BAB VI KESIMPULAN .....	90
6.1 Kesimpulan.....	90
6.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA .....	92

## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1.1	Transaksi Uang Elektronik di Indonesia Juli 2021 – Juli 2022 .....	3
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel .....	49
Tabel 3.2	Skala Likert .....	52
Tabel 3.3	Rentang Kategori Jawaban Responden .....	52
Tabel 3.4	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	60
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	61
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	62
Tabel 4.4	Rekapitulasi jawaban responden variabel kemudahan penggunaan (X1).....	63
Tabel 4.5	Rekapitulasi jawaban responden variabel risiko (X2) .....	65
Tabel 4.6	Rekapitulasi jawaban responden variabel keputusan menggunakan (Y) .....	67
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas .....	69
Tabel 4.8	Hasil Uji Realibilitas .....	72
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	74
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas .....	77
Tabel 4.11	Hasil Regresi Linear Berganda .....	78
Tabel 4.12	Hasil Statistik Secara Parsial (Uji T) .....	79
Tabel 4.13	Hasil Statistik Secara Simultan (Uji F) .....	81
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	82

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 1.1	Jumlah Uang Elektronik Beredar di Indonesia Juli 2021 – Juli 2022 .....	3
Gambar 1.2	E-Wallet yang Paling Sering Dipakai di Indonesia 2022 .....	5
Gambar 1.3	Ilustrasi Penerapan QRIS .....	7
Gambar 2.1	Model Perilaku Konsumen.....	17
Gambar 2.2	Model Penelitian .....	40
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas Histogram.....	73
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas P-Plot .....	73
Gambar 4.3	Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot .....	76
Gambar 5.1	Hasil Model Penelitian .....	88