

Skripsi

ANALISIS FAKOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN

GO-PAY PADA *CUSTOMER* DAN *DRIVER* GOJEK

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar

Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapratana

Semarang



PRISKA TRI WIDYANINGSIH

14.G1.0135

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

2019

Skripsi dengan judul :

**Analisis Faktor – faktor yang Mempengaruhi Penggunaan GO-PAY pada
*Customer dan Driver GOJEK***

Oleh :

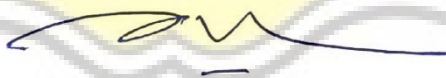
Priska Tri Widyarningsih

14.G1.0135

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing

Semarang, 4 Desember 2019

Pembimbing



Drs. H. Hudi Prawoto, MM., Akt

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada :

Senin, 27 Januari 2019 skripsi dengan judul :

**ANALISIS FAKOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN
GO-PAY PADA CUSTOMER DAN DRIVER GOJEK**

Oleh :

PRISKA TRI WIDYANINGSIH

14.G1.0135

Penguji I

Penguji II

Penguji III


(G. Freddy Koeswoyo, M.Si., CPA)  (Yusni Warastuti, M.Si)  (Drs. H. Hudi Prawoto, MM., Akt)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata


Dr. Octavianus Digo Hartomo, SE., M.Si.Akt

iii

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS FAKOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN GO-PAY PADA *CUSTOMER* DAN *DRIVER* GOJEK

Benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruhnya karya orang lain yang seolah-olahnya saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 18 Desember 2019

Yang menyatakan,



Priska Tri Widyaningsih

PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Priska Tri Widyaningsih
NIM : 14.G1.0135
Alamat lengkap : Ds. Kaligading RT 3/3 Kec. Boja, Kab. Kendal
Nama orang tua : Theresia Minarsih
Nomor telepon (Orang tua) : 081390922062
Nomor telepon (Mahasiswa) : 083843872277
Nomor telepon (Saudara) : 08788588622

Dengan ini menyatakan bahwa seluruh data penelitian yang tertulis dalam skripsi saya berjudul ” **Analisis Faktor – faktor yang Mempengaruhi Penggunaan GO-PAY pada Customer dan Driver GOJEK**” merupakan data yang sebenarnya. Bila suatu saat terbukti bahwa data yang saya cantumkan dalam skripsi adalah data fiktif maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 16 Desember 2019

Yang menyatakan,



Priska Tri Widyaningsih

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Mintalah, maka akan diberikan kepadamu; carilah, maka kamu akan mendapat;
ketoklah, maka pintu akan dibukakan bagimu.”*

(Matius 7:7)

“Jangan malas. Nanti kalau jadi kebiasaan gak baik itu. Gimana kamu itu”

(Pak Hudi)

“Usahain aja dulu. Semua akan enak pada waktunya.”

(Penulis)

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Tuhan Yesus Kristus, yang selalu memberi kesempatan ditengah kemalasan
Orang tua, keluarga, dan semua saudara yang selalu mendukung, mendoakan,
mengomeli dan memberikan semangat kepada saya

Dosen pembimbing yang sangat sabar membimbing dan mengarahkan saya

Semua orang yang bertanya “semester berapa sekarang?”

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, penulis ucapkan karena atas berkat dan rahmat karunia-Nya, skripsi dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan GO-PAY pada *Customer* dan *Driver* Gojek” telah terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, penulis membutuhkan banyak bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, petunjuk serta pemberian data – data yang terkait dalam pembuatan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini, perkenankan penulis dengan penuh kerendahan hati untuk menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khusus nya kepada :

1. Tuhan Yesus, Bunda Maria, Bapa Yosef, Roh Kudus, dan segala bala tentara surgawi yang selalu membuktikan bahwa usaha dan doa tidak akan menghianati hasil.
2. Bapak Dr. Oct. Digo Hartomo SE.,MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata.

3. Bapak Drs. H. Hudi Prawoto, MM., Akt, selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dan bijaksana menghadapi progres skripsi saya, dan mengingatkan saya untuk menjadi pribadi yang lebih baik.
4. Bapak G. Freddy Koeswoyo, M.Si., CPA. dan Ibu Yusni Warastuti, M.Si., selaku tim dosen penguji yang telah membantu mengoreksi dan memberi solusi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Yusni Warastuti, M.Si, selaku dosen wali yang telah memberikan pengarahan dan bersedia direpoti selama masa perkuliahan.
6. Para dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata, terutama Program Studi Akuntansi, yang telah memberikan pengetahuan ilmu bermanfaat kepada saya dalam menyelesaikan skripsi.
7. Staf Perpustakaan Unika yang telah meluangkan waktu dan membantu saya dalam melakukan plagiasi.
8. Responden – responden pengguna gojek yang bersedia meluangkan waktu.
9. Kedua orang tua saya, Ibu Minarsih yang selalu memberikan bagian terbaik darinya sebagai ibu dan bapak bagi saya, dan Bapak Juwadi yang mungkin disana merayu Tuhan untuk tidak bosan memberi saya kelancaran untuk sarjana pada waktunya.
10. Keluarga kecil kakak saya, Mbak Nanik, Bro James, dan Baby Arlo, yang selalu bersedia berkorban untuk saya dalam segi apapun.
11. Ale, Dia, Felix, Mas Adi, Mbak Rini, Mak Kis, dan seluruh anggota keluarga lain yang selalu memberi senyuman hangat untuk segala prestasi dan

kegagalan saya, serta Romo Redemptus Hardo Putranto, SJ, yang selalu memberi asupan gizi.

12. Mas Rio, selaku partner dalam segala hal, yang selalu siap ceramah seharian kalau tidak ada progres dan bimbingan.

13. Apit dan Mas Fatan, kedua saudara beda agama yang sudah bosan tanya tanggal wisuda saya.

14. Teman – teman Ragils Foreeeefaaaaa yang awalnya membantu lalu tidak peduli lagi dengan progres saya.

15. Yayuk, Gembeng, Tapir, yang bersama berjuang demi ilmu dan gaji yang besar.

16. Semua pihak yang telah membantu dalam proses menyelesaikan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penulisan yang lebih baik di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Semarang, 27 Januari 2019

Penulis,

Priska Tri Widyaningsih

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR DIAGRAM	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan dan Batasan Masalah.....	10
1.2.1 Rumusan Masalah	10
1.2.2 Batasan Masalah.....	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	11
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	11
1.4 Kerangka Pikir.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1 TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>)	16
2.1.1 Persepsi Manfaat	17
2.1.2 Persepsi Kemudahan	18

2.2 Risiko	20
2.3 Kepercayaan	21
2.4 Pengetahuan Produk	23
2.5 <i>E-Money</i>	24
2.6 GO-PAY	25
2.7 Penggunaan Sistem	27
2.7 Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Subjek Penelitian	32
3.3 Sumber Data	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Uji Keabsahan Data	33
3.6 Teknik Analisis Data	35
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Responden	37
4.1.1 <i>Customer</i>	37
4.1.2 <i>Driver</i>	40
4.2 Analisis Data	43
4.2.1 Reduksi Data	43
4.2.2 Penyajian Data	58
4.2.3 Penarikan Kesimpulan.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN 1.....	71
LAMPIRAN 2.....	76

LAMPIRAN 3..... 139
LAMPIRAN 4..... 237



DAFTAR GAMBAR

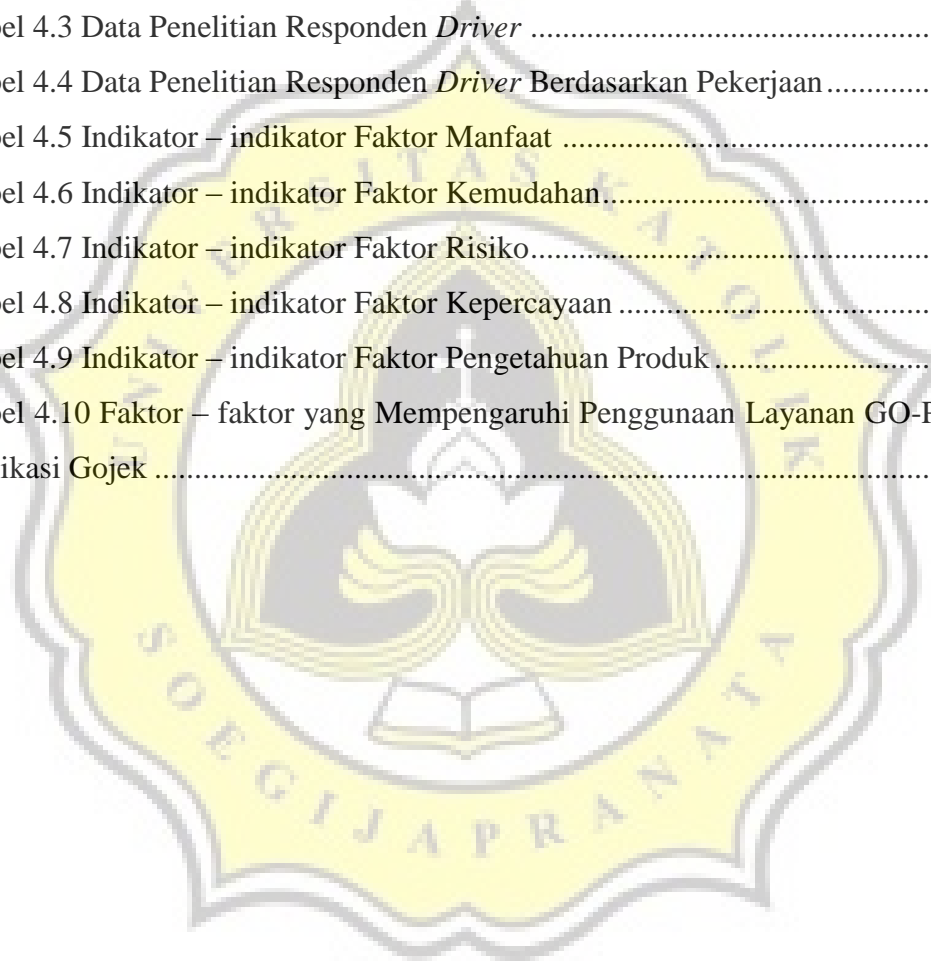
halaman

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian..... 13



DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1 Transaksi E-Money yang Beredar dari Tahun 2012 - 2019.....	2
Tabel 4.1 Data Penelitian Responden <i>Customer</i>	37
Tabel 4.2 Data Penelitian Responden <i>Customer</i> Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.3 Data Penelitian Responden <i>Driver</i>	40
Tabel 4.4 Data Penelitian Responden <i>Driver</i> Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.5 Indikator – indikator Faktor Manfaat	43
Tabel 4.6 Indikator – indikator Faktor Kemudahan.....	47
Tabel 4.7 Indikator – indikator Faktor Risiko.....	50
Tabel 4.8 Indikator – indikator Faktor Kepercayaan	53
Tabel 4.9 Indikator – indikator Faktor Pengetahuan Produk.....	55
Tabel 4.10 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan GO-PAY pada Aplikasi Gojek	58



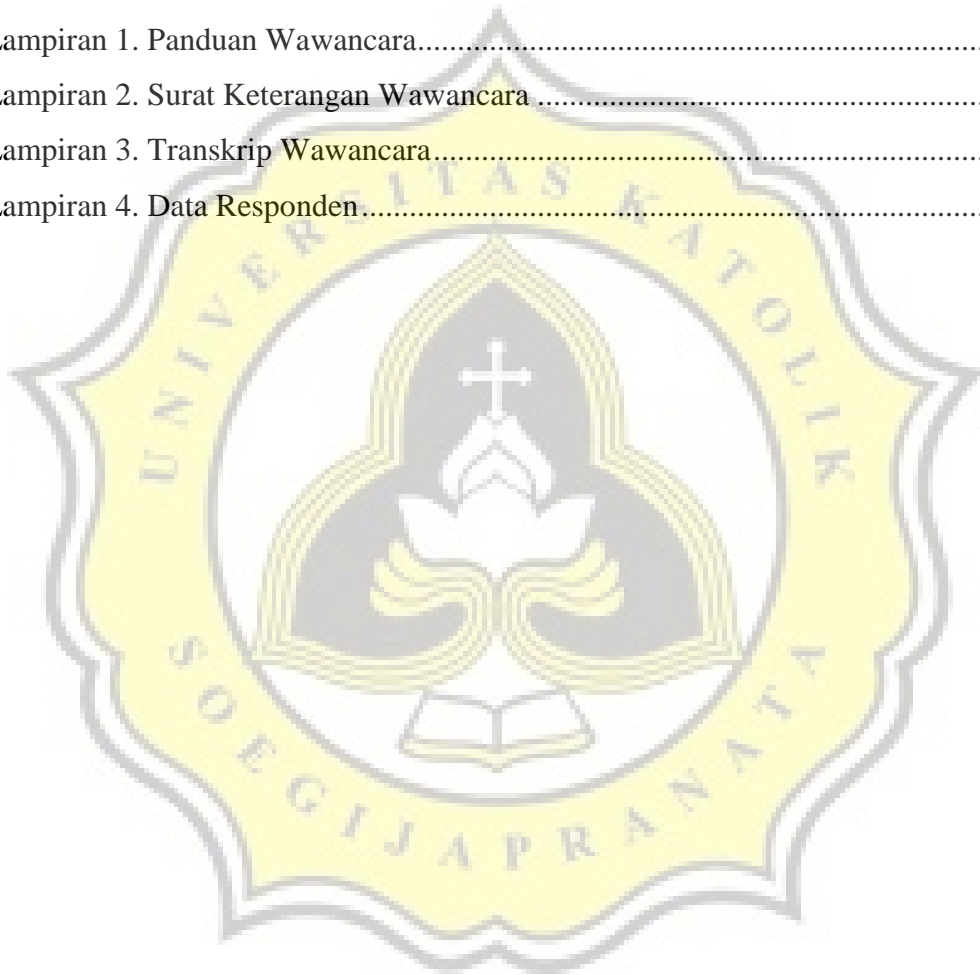
DAFTAR DIAGRAM

	halaman
Diagram 4.1 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan GO-PAY pada Aplikasi Gojek dari sisi Responden <i>Customer</i>	59
Diagram 4.2 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan GO-PAY pada Aplikasi Gojek dari sisi Responden <i>Driver</i>	59



DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1. Panduan Wawancara.....	71
Lampiran 2. Surat Keterangan Wawancara	76
Lampiran 3. Transkrip Wawancara.....	139
Lampiran 4. Data Responden.....	237



ABSTRAK

Studi ini menganalisis faktor – faktor yang berpengaruh pada penggunaan GO-PAY. GO-PAY merupakan layanan keuangan yang disediakan dalam aplikasi gojek. Belum banyak penelitian mengenai penggunaan GO-PAY dari sisi *driver*, padahal pengguna GO-PAY tidak hanya *customer*, namun *driver* termasuk didalamnya meskipun layanan GO-PAY *customer* dan *driver* berbeda. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 30 orang responden *customer* dan 30 orang responden *driver*, melalui wawancara langsung.

