



LAPORAN PENELITIAN

JUDUL:

**Analisis Kemudahan, Fitur Layanan dan Risiko
dalam Keputusan**

**Penggunaan Sistem Pembayaran ShopeePay
Generasi Z di Wilayah**

Kecamatan Wates

Oleh:

Melinda Ifa Nuzila
(2112010027)

Edy Djoko Soeprajitno, S.E, M.M.
(0715106203)

Sigit Ratnanto, S.T, M.M.
(0706067004)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA**

PGRI KEDIRI
JULI 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian : Analisis Kemudahan, Fitur Layanan, dan Risiko dalam Keputusan

Penggunaan Sistem Pembayaran ShopeePay Generasi Z di Wilayah Kecamatan Wates

Ketua

Nama Lengkap : Melinda Ifa Nuzila

NPM :

2112010027 Fak/Prodi

: FEB/Manajemen Alamat Rumah

:

Telp./HP : 6281 527 119 289

Email : melindaifa70@gmail.com

Jangka waktu Penelitian : x bulan

Pembiayaan :

Diajukan ke YPLP-PT PGRI Kediri : -

Dari sumber lain : Rp 10.000.000

Jumlah Seluruhnya : Rp 10.000.000

Kediri, tanggal Bulan 2025

Mengetahui,

Kaprodi Manajemen

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Restin Meilina, M.M.

NIDN. 0721058605

Melinda Ifa Nuzila

NPM. 2112010027

Ketua,

Dr. Amin
Tohari,
M.Si.
NIDN.
0715078102

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas ridho-Nya tugas penyusunan laporan ini dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan laporan ini merupakan bagian dari rencana penelitian guna penyusunan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih yang setulus- tulusnya kepada :

1. Dr. Zainal Afandi, M.M. Selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Dr. Amin Tohari, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Ibu Restin Meilina, M.M. Selaku Ketua Prodi Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri
4. Bapak Djoko Soeprajitno, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah membantu dan memotivasi saya untuk menyelesaikan hasil Laporan Penelitian Desiminasi saya.
5. Bapak Sigit Ratnanto, S.T., M.M. Selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah membimbing dan memberi dukungan dari awal sampai akhir penyusunan Laporan Hasil Penelitian ini

RINGKASAN

Melinda Ifa Nuzila : Analisis Kemudahan, Fitur Layanan, dan Risiko dalam Keputusan Penggunaan Sistem Pembayaran ShopeePay Generasi Z di Wilayah Kecamatan Wates

Salah satu bentuk kemajuan teknologi saat ini adalah sistem pembayaran elektronik, termasuk e-wallet seperti ShopeePay, yang memberikan kemudahan akses dan efisiensi

dalam bertransaksi secara digital. Generasi Z, yang tumbuh di era digital dan sangat akrab dengan internet serta media sosial, cenderung cepat beradaptasi dengan teknologi ini. Di Kecamatan Wates, ShopeePay menjadi pilihan utama dalam bertransaksi online karena menawarkan kemudahan, kenyamanan, serta berbagai fitur menarik yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Meskipun ShopeePay dirancang agar ramah pengguna dan dilengkapi dengan sistem keamanan yang canggih, masih terdapat sejumlah tantangan. Beberapa pengguna di kalangan Generasi Z di Kecamatan Wates masih merasa kesulitan dalam hal navigasi aplikasi, menginginkan fitur yang lebih spesifik, dan memiliki kekhawatiran terhadap keamanan data dan potensi penipuan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara desain teknologi yang ditawarkan dengan pengalaman pengguna di lapangan.

Banyak penelitian mengenai dompet digital lebih berfokus pada wilayah perkotaan dan populasi yang luas, tanpa mempertimbangkan kondisi lokal secara spesifik. Di Kabupaten Wates, karakteristik sosial, ekonomi, dan budaya yang unik dapat memengaruhi cara Generasi Z menggunakan dan merespons fitur ShopeePay. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian lebih mendalam untuk memahami konteks lokal ini agar dapat memberikan wawasan yang relevan dan mendukung pengembangan ekonomi digital secara inklusif di daerah tersebut.

Kata Kunci : Kemudahan, Fitur Layanan, Risiko

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

.....

.....

HALAMAN PENGESAHAN i

KATA PENGANTAR ii

RINGKASAN iii

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR vii

DAFTAR LAMPIRAN

..... Error! Bookmark
not defined.

BAB I

.....
..... 1

PENDAHULUAN

.....
..... 1

A. Latar Belakang

.....
..... 1

B. Tujuan Penelitian

.....
..... 4

BAB II

.....
..... 5

KAJIAN TEORI

.....
..... 5

A. Analisis Kemudahan

.....
..... 5

B. Fitur Layanan

.....
..... 7

C. Risiko

.....
..... 9

D. Keputusan Penggunaan

.....
..... 10

BAB III

.....
..... 15

METODE PENELITIAN

.....
..... 15

A. Deskripsi Metode

Penelitian.....
..... 15

B. Rincian Proses Pengumpulan Data

.....	16
c. Sasaran Penelitian	
.....	
.....	18
d. Instrumen Penelitian	
.....	
.....	19
e. Prosedur Analisis Data	
.....	
.....	28
BAB IV	
.....	
.....	30
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
.....	30
A. Hasil Penelitian	
.....	
.....	30
B. PEMBAHASAN	
.....	
.....	47
BAB V	
.....	
.....	51
KESIMPULAN DAN SARAN	
.....	
51	
A. Kesimpulan	
.....	
.....	51
B. Saran	
.....	
.....	51
DAFTAR PUSTAKA	
.....	
.....	53
LAMPIRTAN-LAMPIRAN	
.....	
...	56

DAFTAR TABEL

Tabel	2.1	Penelitian	Terdahulu
.....			13

Tabel	3.1	Skala	Likert	
.....	20			
Tabel	3.2	Kisi-Kisi	Kuesioner	
Penelitian.....	20			
Tabel	3.3	Validity	Test	
.....	26			
Tabel	3.4	Uji	Reliabilitas	
....	27			
Tabel	4.1	Hasil Uji Normalitas	One-Sample	
Kolmogorov-Smirnov Test	30			
Tabel	4.2	Hasil Uji	Multikolienaritas	
.....	31			
Tabel	4.3	Hasil Uji	Heteroskedastistas	
.....	32			
Tabel	4.4	Analissi	Regresi	Linear
Berganda.....	33			
Tabel	4.5	Model	Summary	
.....	33			
Tabel	4.6		Uji	
T.....	33			
Tabel	4.7	Uji	F	
.....	35			

DAFTAR GAMBAR

Gambar	1.1	Grafik Pengguna Pembayaran	Digital.....	2
--------	-----	----------------------------	--------------	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	:	Dokumentsi bukti	
penelitian/pengambilan data	43			
Lampiran	2	:	Artikel Yang	
Dipublikasikan.....	57			

i
BAB I
PENDAHULUAN

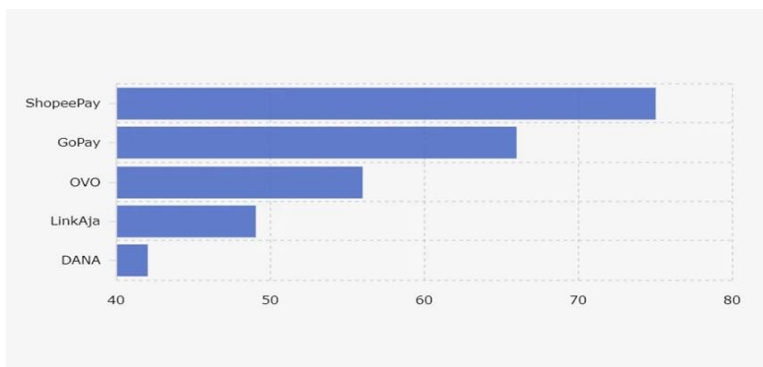
A. Latar Belakang

Dengan pesatnya perkembangan teknologi, cara hidup manusia pun mengalami transformasi yang semakin maju. Untuk dapat mengikuti perkembangan ini, semua lapisan masyarakat perlu menerima dan beradaptasi dengan teknologi. Kenyamanan dan kualitas yang ditawarkan oleh kemajuan teknologi informasi menjadi nilai tambah bagi masyarakat. Media yang digunakan juga akan semakin bervariasi dan fleksibel. Pembayaran non tunai, seperti ShopeePay, yang saat ini semakin diminati oleh banyak masyarakat. Seiring dengan

perkembangan teknologi, banyak orang tentu lebih memilih menggunakan dompet digital untuk melakukan transaksi. Metode ini tidak hanya mempermudah proses pembayaran, tetapi juga memberikan rasa aman karena pengguna tidak perlu membawa uang tunai. Hanya dengan menggunakan smartphone, berbagai transaksi dapat dilakukan dalam waktu singkat.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No 18/40/PBI/2016 tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran *e-wallet* adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran yaitu pembayaran dengan kartu dan/atau uang elektronik yang dapat juga menampung dana yang digunakan untuk pembayaran.

1



Gambar 1.1 Grafik Penggunaan Pembayaran Digital

Sumber : Databooks - Katadata, 2023

Salah satu kemajuan teknologi saat ini adalah munculnya sistem pembayaran elektronik. E-wallet merupakan fitur dalam aplikasi sistem pembayaran elektronik yang dirancang untuk

memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi online melalui media server dengan smartphone. Penggunaan alat pembayaran digital ini tentunya memerlukan koneksi internet untuk menyelesaikan transaksi. Kemudahan akses ini mendorong Generasi Z untuk memanfaatkan fitur ShopeePay saat berbelanja melalui aplikasi Shopee. Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem teknologi tertentu akan bebas dari suatu usaha (Andana & Muslih, 2023). Generasi Z adalah generasi yang tumbuh di era di mana internet dan media sosial menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari. Selain itu, ShopeePay juga berpotensi meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap platform dan mendorong penggunaan pembayaran digital di Indonesia.

Hal ini mendorong Generasi Z untuk beralih dari metode pembayaran tradisional ke sistem pembayaran digital seperti ShopeePay. Fenomena ini menunjukkan bahwa terdapat kebutuhan yang signifikan untuk memahami Generasi Z di Kecamatan Wates yang sedang beradaptasi dengan perubahan ini, serta faktor-faktor yang mendorong mereka untuk memilih ShopeePay sebagai sistem pembayaran utama. Dengan mengakses dan memanfaatkan fitur-fitur yang telah ditawarkan oleh ShopeePay, menjadi sebuah fenomena dalam penggunaan ShopeePay di kalangan Gen Z di wilayah Kecamatan Wates, yang mencerminkan adanya perubahan perilaku konsumen yang cukup signifikan yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan kebutuhan akan efisiensi.

Kemudahan akses dan beragam fitur yang ditawarkan membuat Generasi Z di Kecamatan Wates semakin terbiasa melakukan transaksi secara online, baik untuk kebutuhan sehari-hari maupun lainnya. Penelitian tentang penggunaan ShopeePay di kalangan Generasi Z memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai isu yang diteliti. Di Kecamatan Wates, adopsi ShopeePay oleh Generasi Z menunjukkan

perubahan yang signifikan, karena mereka menghargai inovasi dan mencari pengalaman bertransaksi yang lebih baik, yang pada gilirannya menciptakan ekspektasi tinggi terhadap aplikasi dan mendorong keterlibatan yang berkelanjutan. Selain itu, hal ini juga membuka peluang besar untuk pengembangan ekonomi digital di kecamatan tersebut.

Dari berbagai hal tersebut, menunjukkan bahwa ada kesenjangan masalah. Meskipun aplikasi ini didesain agar ramah pengguna, namun sebagian pengguna masih mengalami kesulitan dengan kemudahan navigasi. Terdapat beragam fitur layanan yang menarik, beberapa pengguna mungkin menginginkan fitur tambahan yang lebih spesifik. Meskipun aplikasi ini dilengkapi dengan sistem keamanan yang canggih, masih ada kekhawatiran di kalangan pengguna mengenai potensi penipuan dan kebocoran data. Meskipun penggunaan dompet digital seperti ShopeePay di kalangan Generasi Z telah menjadi topik yang menarik, namun masih terdapat kesenjangan penelitian yang signifikan, terutama di tingkat lokal seperti Kabupaten Wates.

Banyak penelitian yang telah dilakukan cenderung lebih berfokus pada penggunaan dompet digital di kota-kota besar atau di antara populasi yang lebih luas, tanpa memperhatikan kondisi lokal yang spesifik. Di Kabupaten Wates, karakteristik sosial, ekonomi, dan budaya mungkin berbeda dengan daerah lain, hal ini menjadi pemahaman terhadap penggunaan dan akses ShopeePay oleh Generasi Z. Kesenjangan ini menandakan perlunya penelitian yang lebih mendalam untuk mengeksplorasi konteks lokal yang mempengaruhi perilaku pengguna.

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kemudahan sistem pembayaran ShopeePay pada Generasi Z di Kecamatan Wates terhadap keputusan penggunaan
2. Untuk mengetahui fitur layanan sistem

pembayaran ShopeePay pada Generasi Z di Kecamatan Wates terhadap keputusan penggunaan

3. Untuk mengetahui risiko sistem pembayaran ShopeePay pada Generasi Z di Kecamatan Wates terhadap keputusan penggunaan.
4. Untuk mengetahui kemudahan, fitur layanan, dan risiko system pembayaran ShopeePay paa Generasi Z di Kecamatan Wates terhafap keputusan penggunaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariatdengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Andana, R., & Muslih, B. (2023, Juli 17). Analisis Keputusan Penggunaan ShopeePay Berdasarkan Promosi, Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kemudahan (Studi Pada Mahasiswa Universitas PGRI Kediri). *SIMANIS: Simposium Manajemen dan Bisnis II*, pp. 594-605.
- Badarudin, R., 2021. "Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking.", *Journal Margin*, Vol. 1, No. 1.
- Datunnisa, S. K., & Puspasari, I. D. (2024). Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Transaksi Pembayaran Shopee Paylater(Studi

Kasus Pada Mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri). *SENMEA: Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi* (pp. 144-155). Kediri: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri.

Davis, F.D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology". *MIS Quarterly*. Vol. 13 No. 5: pp319-339

Desita, Widya, & Dewi, G. A. (2022). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Promosi dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan Transaksi Non Cash Pada Aplikasi Dompot Elektronik (E-Wallet). *Jurnal Akuntansi Profesi* , 13 (1), 115-124.

Cantika Dewi, C., DYAH P, I. S. M. A. Y. A. N. T. I. K. A., & RATNANTO, S. (2022). *IDENTIFIKASI PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PROMOSI, DAN VARIASI PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APLIKASI POSPAY DI KOTA KEDIRI* (Doctoral dissertation, Universitas Nusantara PGRI Kediri).

Finannafi'ah, K. &. (2022). Pengaruh Kemudahan, Risiko, Manfaat dan Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* , 10 (1), 172-182.

Firdayanti, A. B., Puspita, E., & Kurniawan, A. (2024). Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat UMKM untuk Bertransaksi Menggunakan Fintech/Financial Technology Sebagai Layanan Pembayaran Digital : Studi pada UMKM Kabupaten Nganjuk. *Economic Reviews Journal* , 3 (3), 2252-2269.

Haryani, D. S. (2020). The Influence Of Perceived Risk To Online Purchasing Decisions In Tanjungpinang. *DIMENSI* , 8 (2), 198-209.

Imron, I. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *IJSE – Indonesian Journal on Software Engineering* , 5 (1), 19-28.

Jogiyanto, H. (2020). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Andi.

Kotler, P. (2000). Manajemen Pemasaran analisis, perencanaan, dan pengendalian. In C. Hasibuan (Ed.), *Manajemen Pemasaran analisis, perencanaan, dan pengendalian* (Edisi Ke L). Jakarta: Penerbit Erlangga.

Marbella, R. Y., Hakimah, E. N., & Ratnanto, S. (2024). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Metode Pembayaran Shopee Paylater. *SIMANIS: Simposium Manajemen dan Bisnis III* (pp. 625-635). Kediri: Program Studi Manajemen -FEB UNP Kediri.

Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Barekeng: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342.

Poon, W. C. 2008. User Adoption of E – banking Services : The Malaysian Perspective. *Journal of Business and Industrial Marketing*. Vol. 23. No.1. Hal 59 – 69.

Piranda, D. R. (2022). Online Marketing Strategy In

FacebookMarketplace As A Digital Marketing Tool. Journal of Humanities, Social Sciences andBusiness (JHSSB), 1(3), 1–8.

Risma. W. A., 2001. Pengaruh Kemudahan Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E_Wallet Dana di Kabupaten Kebumen. E Journal

Setyawati, N. W., Aryani, N. A., & Ningrum, E. P. (2018). Stres Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)* , 3 (3), 405-412.

Sholihah, S. M., Aditiya, N. Y., Evani, E. S., & Maghfiroh, S. (2023). Konsep Uji Asumsi Klasik Pada Regresi Linier Berganda. *Jurnal Riset Akuntansi Soedirman (JRAS)* , 2 (2), 102-111.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: PenerbitAlfabeta