



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

## SKRIPSI TERAPAN



### PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN FITUR KIRIM UANG APLIKASI FLIP PADA GENERASI Z

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

Disusun Oleh :  
Sharon Alloji Lathersia Karo Kaban  
2004421057

PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
2024



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

## SKRIPSI TERAPAN



### **PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN FITUR KIRIM UANG APLIKASI FLIP PADA GENERASI Z**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada  
Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi  
Politeknik Negeri Jakarta

Disusun Oleh :  
**Sharon Alloi Lathersia Karo Kaban**  
2004421057

**PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
2024**



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sharon Alloi Lathersia Karo Kaban

NIM : 2004421057

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**  
Depok, 25 Juli 2024



Sharon Alloi Lathersia Karo Kaban

NIM. 2004421057



## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Sharon Alloi Lathersia Karo Kaban  
NIM : 2004421057  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Kirim Uang Aplikasi Flip.id Pada Generasi Z

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar S.Tr.M pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si. (  )

Anggota Penguji : Rahmanita Vidyasari, S.T.,M.T. (  )

**DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI**

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : 06 Agustus 2024

Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Sabar Warsini S.E., M.M.  
NIP. 196404151990032002

### Hak Cipta :

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



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

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama penyusun : Sharon Alloi Lathersia Karo Kaban  
Nomor Induk Mahasiswa : 2004421057  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan Terapan  
Judul Skripsi :  
“Pengaruh Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Kirim Uang Aplikasi Flip.id Pada Generasi Z”

Disusun Oleh :

Pembimbing

Rahmanita Vidyasari, S.T.,M.T.  
NIP. 198612062014042001

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Ketua Program Studi  
Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan

Heri Abrianto, S.E.,M.M.  
NIP. 196510051997021001



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat, ridho, serta karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk kelulusan program pendidikan vokasi D4 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Kirim Uang Aplikasi Flip.id pada Generasi Z”** dengan baik.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi, penulis mendapat banyak bimbingan, dukungan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, masukan, kritikan, dan motivasi selama penulisan skripsi terapan ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Tanpa mengurangi rasa hormat sedikitpun, praktikan mengucapkan terima kasih yang sedalam - dalamnya kepada :

1. Orang tua yang selalu mendukung, membimbing dan memberikan semangat serta mendoakan agar skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
2. Bapak Dr.syamsurizal, S.E, M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
4. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan.
5. Ibu Rahmanita Vidyasari, S.T.,M.T. selaku dosen pembimbing dalam penyusunan serta penulisan skripsi yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan saran dan masukan bermanfaat kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen pengajar jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberi ilmu kepada penulis selama proses perkuliahan.
7. Abang, Adik, dan seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan kepada penulis.

### Hak Cipta :

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

8. Queenie yang menemani dan memberikan semangat serta dorongan untuk menyusun skripsi ini.
9. Mirva Rahyana, Sabrina As Zahra, Ines Hibatul, Chindy Nur, dan Wahyu Adi yang selama masa perkuliahan menjadi teman dekat penulis dan memberi banyak semangat serta bantuan saat penyusunan skripsi ini.
10. Agniya Arif dan Hafiz Syihabuddin yang selama masa penulisan skripsi ini menemani penulis dalam menyusun skripsi ini dan mendengarkan keluh kesah penulis.
11. Teman – Teman Perumahan penulis yang mana selalu menjadi tempat dalam berkeluh kesah serta memberikan hiburan kepada penulis.
12. Seluruh teman – teman seperjuangan di BKT 8A yang berjuang bersama dan saling memberikan dukungan satu sama lain dalam penyusunan skripsi.
13. Seluruh pihak yang selalu memberikan semangat dan dukungan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna dalam penyusunan skripsi ini. Maka dari itu, penulis mengharapkan adanya kritik serta saran yang dapat membangun agar dapat diperbaiki di masa mendatang. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat menjadi manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Depok, 25 Juli 2024

Sharon Alloi Lathersia Karo Kaban  
NIM. 2004421057



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai sivitas akademisi Politeknik Negeri Jakarta, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sharon Alloi Lathersia Karo Kaban

NIM : 2004421057

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan

Jurusan : Akuntansi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Kirim Uang Aplikasi Flip.id Pada Generasi Z”**

Demi Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya :

Dibuat di : Depok

Tanggal : 25 Juli 2024

Yang Menyatakan,

Sharon Alloi Lathersia Karo Kaban



Sharon Alloi Lathersia Karo Kaban  
Keuangan dan Perbankan Terapan

## Pengaruh Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Kirim Uang Aplikasi Flip.id Pada Generasi Z

### ABSTRAK

Pada era digitalisasi ini membuat aplikasi – aplikasi perbankan terus bertambah (*Fintech*) sehingga makin banyak konsumen yang menggunakan aplikasi perbankan yang memberikan banyak fitur seperti fitur transfer. Salah satu aplikasi tersebut adalah Flip.id dimana pada setiap tahunnya pengguna Flip.id terus bertambah. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 120 responden yang merupakan pengguna aplikasi Flip.id yang pernah melakukan transaksi transfer ke rekening bank dengan menggunakan teknik *non-probability purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu *IBM SPSS Versi 26*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan fitur kirim uang aplikasi Flip.id. selain itu, berdasarkan hasil uji simultan yang telah diperoleh menunjukkan bahwa kepercayaan dan keamanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan fitur kirim uang aplikasi Flip.id. hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi (Flip.id) sebagai tambahan referensi untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan fitur kirim uang pada aplikasi Flip.id.

Kata Kunci : Kepercayaan, Keamanan, Keputusan Penggunaan, Aplikasi Flip.id

#### Hak Cipta :

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



Sharon Alloi Lathersia Karo Kaban  
Keuangan dan Perbankan Terapan

*The Effect of Trust and Perceived Security on Decisions to Use the Send Money Feature of the Flip.id Application on Generation Z*

**ABSTRACT**

*In this era of digitalization, banking applications continue to grow (Fintech) so that more and more consumers use banking applications that provide many features such as transfer features. One of these applications is Flip.id where every year Flip.id users continue to grow. This study uses primary data obtained by distributing questionnaires to 120 respondents who are users of the Flip.id application and who have made transfer transactions to bank accounts using non-probability purposive sampling techniques. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression using IBM SPSS version 26. The results of this analysis indicate that trust and perceived security partially have a positive and significant effect on the decision to use the money transfer feature of the Flip.id application. The results of this analysis indicate that trust and perceived security partially have a positive and significant effect on the decision to use the Flip.id application's money transfer feature. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi (Flip.id) as an additional reference to find out the factors that influence the decision to use the money transfer feature in the Flip.id application.*

*Keywords: Trust, security, usage decisions, Flip.id application*

**Hak Cipta :**

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



## DAFTAR ISI

<i>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS</i> .....	<i>i</i>
<i>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</i> .....	<i>iii</i>
<i>KATA PENGANTAR</i> .....	<i>iv</i>
<i>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI</i> .....	<i>vi</i>
<i>ABSTRAK</i> .....	<i>vii</i>
<i>ABSTRACT</i> .....	<i>viii</i>
<i>DAFTAR ISI</i> .....	<i>ix</i>
<i>DAFTAR TABEL</i> .....	<i>xii</i>
<i>DAFTAR GAMBAR</i> .....	<i>xiii</i>
<i>DAFTAR LAMPIRAN</i> .....	<i>xiv</i>
<i>BAB I PENDAHULUAN</i> .....	<i>1</i>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
<i>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</i> .....	<i>12</i>
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	12
2.1.2 <i>Transfer</i> .....	13
2.1.3 <i>Electronic Wallet (E-Wallet)</i> .....	14
2.1.4 <i>Dompot Digital FLIP.ID</i> .....	14
2.1.4.1 <i>Fitur Kirim Uang Aplikasi Flip.id</i> .....	15
2.1.5 <i>Kepercayaan</i> .....	16
2.1.6 <i>Keamanan</i> .....	18
2.1.7 <i>Keputusan Penggunaan</i> .....	19
2.1.8 <i>Generasi Z</i> .....	20
2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
2.2 Kerangka Penelitian .....	32
2.3.1 <i>Kerangka Pemikiran</i> .....	32
2.3.2 <i>Pengembangan Hipotesis</i> .....	32

### Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

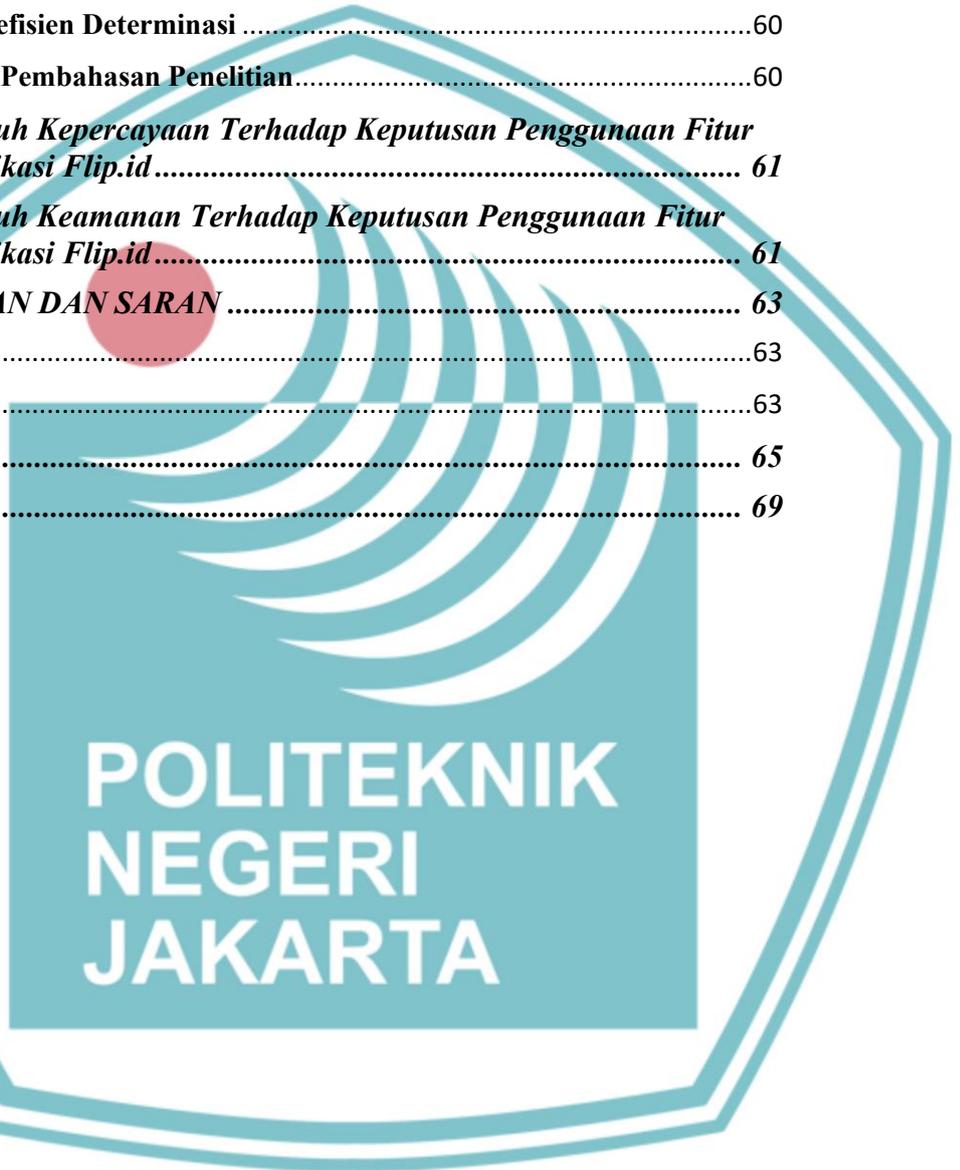
<b>BAB III METEDOLOGI PENELITIAN</b> .....	35
3.1 Jenis Penelitian .....	35
3.2 Objek Penelitian .....	35
3.3 Metode Pengambilan Sampel .....	35
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	36
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian .....	37
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	37
3.6.1 <i>Variabel Penelitian</i> .....	37
3.6.2 <i>Definisi Operasional</i> .....	38
3.7 Metode Analisis Data .....	39
3.7.1 <i>Uji Instrumen</i> .....	39
3.7.1.1 Uji Validitas .....	39
3.7.1.2 Uji Reliabilitas .....	40
3.7.2 <i>Uji Asumsi Klasik</i> .....	41
3.7.2.1 Uji Multikolonieritas .....	41
3.7.2.2 Uji Heteroskedastisitas .....	41
3.7.2.3 Uji Normalitas .....	42
3.7.3 <i>Uji Hipotesis</i> .....	42
3.7.3.1 Uji T ( Parsial) .....	42
3.7.3.2 Analisis Linear Berganda.....	43
3.7.3.3 Uji Koefisien Determinasi .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	44
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	44
4.2 Gambaran Umum Responden.....	44
4.2.1 <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</i> .....	45
4.2.2 <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</i> .....	45
4.2.3 <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili</i> .....	46
4.2.4 <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan</i> .....	47
4.2.5 <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan atau Uang Saku per Bulan</i> .....	48
4.3 Hasil Uji Instrumen.....	49
4.3.1 <i>Hasil Uji Validitas</i> .....	49
4.3.2 <i>Hasil Uji Reliabilitas</i> .....	50
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	51
4.4.1 <i>Hasil Uji Multikolonieritas</i> .....	51



Hak Cipta :

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

4.4.2	<i>Hasil Uji Heteroskedastisitas</i> .....	52
4.4.3	<i>Hasil Uji Normalitas</i> .....	54
4.5	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
4.6	Hasil Uji Hipotesis .....	58
4.6.1	<i>Uji T (Parsial)</i> .....	58
4.7	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	60
4.8	Analisis dan Pembahasan Penelitian.....	60
4.8.1	<i>Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Kirim Uang Aplikasi Flip.id</i> .....	61
4.8.2	<i>Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Kirim Uang Aplikasi Flip.id</i> .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....		63
5.1	Kesimpulan .....	63
5.2	Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		65
<b>LAMPIRAN</b> .....		69





## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Aplikasi Flip.id .....	3
Tabel 1. 2 Keluhan Pengguna Flip.id.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3. 1 Skor Kepentingan Indikator Likert .....	37
Tabel 3. 2 Variabel Operasional.....	38
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4. 3 Hasil Uji Multikolonieritas .....	52
Tabel 4. 4 Hasil Uji Glejser.....	53
Tabel 4. 5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4. 6 Hasil Uji t (Parsial) .....	59
Tabel 4. 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	60



### Hak Cipta :

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



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Transfer Antar Uang Elektronik .....	2
Gambar 2. 1 Halaman Utama.....	15
Gambar 2. 2 Langkah - Langkah Transaksi Pengiriman Uang.....	16
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	46
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Domisili .....	46
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
Gambar 4. 5 Responden Berdasarkan Pendapatan atau Uang Saku Per Bulan ....	48
Gambar 4. 6 Grafik Scatterplot.....	53
Gambar 4. 7 Grafik Normal Probability Plot.....	55
Gambar 4. 8 Grafik Histogram.....	56
Gambar 4. 9 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	56

### Hak Cipta :

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



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian Kuesioner .....	74
Lampiran 3 Gambaran Responden.....	86
Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen .....	88
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	91
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis.....	93
Lampiran 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	94



### Hak Cipta :

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

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, dunia perbankan semakin terikat erat dengan penggunaan teknologi yang semakin canggih. Pada sektor keuangan, ada yang namanya *Financial Technology (Fintech)* yang selama beberapa tahun terakhir menjadi salah satu layanan perbankan yang berkembang dengan pesat.

Menurut Bank Indonesia, *Fintech* merupakan inovasi pengabungan antara teknologi modern dengan jasa layanan keuangan secara efisien. *Fintech* merubah cara manusia menggunakan jasa layanan keuangan yang semula transaksi pelayanan keuangan dilakukan dengan pembayaran sejumlah uang kas kini dapat dilakukan secara praktis dengan cara menggunakan uang virtual. *Fintech* memiliki beberapa jenis salah satunya adalah dompet digital atau *e-wallet*.

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 pasal 1 angka 7 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, *Electronic Wallet* yang selanjutnya disebut “Dompet Elektronik adalah layanan pembayaran elektronik untuk menyimpan data dan dana pengguna”.

*E-wallet* memiliki banyak fitur yang memudahkan para penggunanya dalam melakukan transaksi, salah satu fitur yang paling sering dijumpai adalah fitur transfer dana ke rekening bank. Biasanya fitur ini dapat dijumpai pada dunia perbankan namun dikarenakan era teknologi yang semakin maju tidak hanya perbankan yang menyediakan jasa layanan ini. Tetapi aplikasi – aplikasi keuangan sekarang menyediakan jasa layanan ini. Fitur ini sama halnya dengan fitur yang disediakan oleh perbankan yaitu memindahkan sejumlah uang ke rekening bank yang dituju.

Menurut Undang – Undang nomor 3 Tahun 2011 Pasal 1 angka 1 Tentang Transfer Dana. “Transfer Dana adalah sebuah kegiatan pemindahan dana dari pengirim dana kepada penerima dana”. Namun ada sebuah permasalahan dalam hal pemindahan dana yang biasanya dilakukan di perbankan yaitu pengenaan



#### Hak Cipta :

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

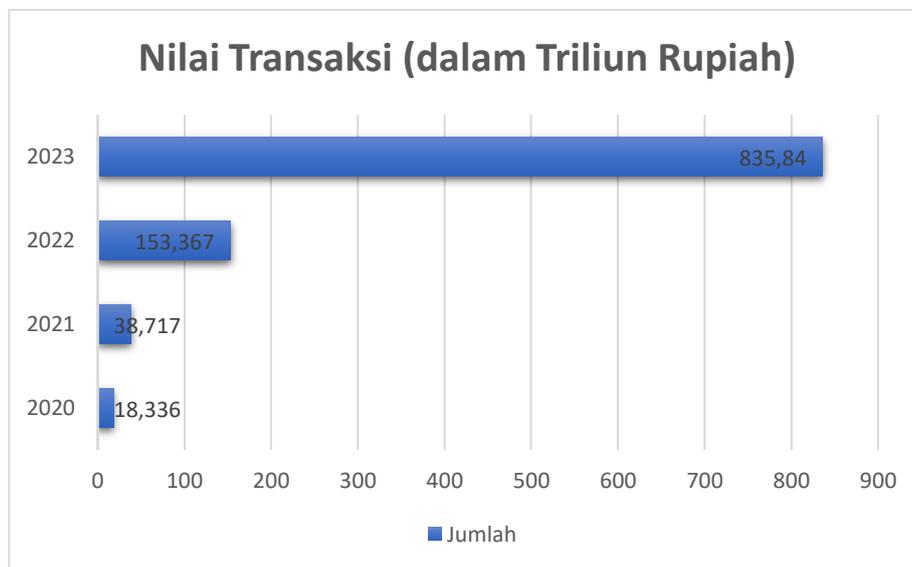


## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

biaya administrasi. Besarnya biaya administrasi yang dikenakan oleh bank kepada para nasabahnya membuat para nasabah berpindah transaksi dengan menggunakan aplikasi – aplikasi keuangan yang menyediakan fitur kirim uang atau transfer dengan biaya yang lebih murah dengan yang di tawarkan oleh bank umum.



Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Transfer Antar Uang Elektronik

Sumber : (Bank Indonesia, 2024) Data Diolah

Hal tersebut didukung dengan data dari Bank Indonesia yang menunjukkan adanya kenaikan nilai transaksi transfer uang elektronik. Dapat dilihat pada gambar 1.1, Dalam data tersebut diterangkan nilai transaksi uang elektronik meningkat 43,45% (*yoy*) sehingga mencapai Rp835,84 triliun dan diproyeksikan meningkat 25,77% (*yoy*) hingga mencapai Rp1.051,24 triliun pada tahun 2024. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya 2022 sebesar 153,367 triliun. (Indonesia, Bank;, 2024)

Hal ini sejalan dengan semakin bertambahnya pengguna *e-wallet* salah satunya yaitu Flip.id. Flip.id merupakan layanan dompet digital yang diciptakan dan dikembangkan oleh PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi pada tahun 2015. Perusahaan ini merupakan sebuah perusahaan startup dibidang *fintech* di Indonesia yang menyediakan infrastruktur pembayaran yang memperkenankan masyarakat Indonesia melakukan sejumlah transaksi tanpa menggunakan kartu atau pembayaran non – tunai lainnya. Dalam kurun waktu 8 tahun sejak didirikannya perusahaan ini, Flip.id menjadi salah satu dompet digital yang populer di Indonesia.



Hak Cipta :

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

Pada perjalanannya perusahaan ini banyak mengembangkan fitur – fitur yang memudahkan penggunaannya melakukan transaksi non – tunai secara digital dengan mudah, cepat, praktis, dan aman.

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Aplikasi Flip.id

Tahun	Jumlah Pengguna
2021	7.000.000
2022	10.000.000
2023	15.600.000

Sumber : keuangan.kontan.co.id (Data Diolah)

Dapat di lihat pada tabel 1.1, Dimana sampai pada tahun 2023 pengguna dompet digital Flip.id tercatat mencapai 15,6 juta yang mana telah mengalami peningkatan yang cukup pesat dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2022 jumlah pengguna aktif aplikasi Flip.id sebanyak 10 juta yang memiliki arti bahwa dalam satu tahun terakhir (2023) Flip.id mengalami peningkatan pengguna yang mencapai 5,6 juta. Terutama semenjak adanya pandemi *SARS-CoV-2* yang mengharuskan masyarakat untuk melakukan kegiatan di rumah membuat tren pembayaran *cashless* semakin meningkat dan membuat kebiasaan baru bagi masyarakat dalam bertransaksi. Dengan tingginya kenaikan jumlah pengguna Flip.id, membuktikan bahwa tingginya kepercayaan masyarakat Indonesia terhadap penggunaan Flip.id sebagai aplikasi yang menunjang kebutuhan transaksi keuangan digital sehari - hari.

Melihat dari fenomena yang terjadi tentunya menarik perhatian berbagai kalangan masyarakat yang turut menggunakan aplikasi ini sebagai cara mereka untuk bertransaksi secara digital yang dimana salah satunya adalah Generasi Z. Dapat dilihat dari kenaikan yang terjadi, dalam penelitiannya Nawawi (2020) mengatakan bahwa kenaikan tersebut disebabkan oleh Generasi Z yang sering melakukan pembelian secara impulsive di *e-commerce* yang dikarenakan rasa *FOMO* didalam diri mereka. Hal ini sejalan dengan survei yang dilakukan oleh Visa Indonesia menyatakan bahwa 89% Generasi Z menggunakan *e-wallet* sebagai alat transaksi digital (Kompas.com,2023). Hal ini menyebabkan banyak Generasi Z yang melakukan pengiriman dana menggunakan *e-wallet* salah satunya yaitu Flip.id. Flip juga masuk kedalam 10 aplikasi yang membentuk sebuah generasi



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

menurut *google play* dalam situs resminya yang berjudul *A decade of Play* dimana *google play* menilai bahwa Flip.id dengan 9 aplikasi lainnya mengubah cara generasi untuk hidup dan berbelanja (Kontan.co.id, 2022).

Dalam fitur Kirim Uang, pengguna dapat mengirim uang ke rekening bank milik sendiri maupun orang lain. Sudah terdapat lebih dari 100 bank yang bekerjasama dan terdaftar dalam Flip.id, termasuk bank populer dan besar di Indonesia seperti BCA, BNI, BRI, BSI dan Mandiri (Flip.id, 2024). Dalam pengiriman uang, Flip.id sendiri tidak membebankan biaya administrasi kepada penggunanya. Flip.id menawarkan tiga keunggulan antara lain bebas biaya transfer antar bank, rekening penerima tidak diharuskan mempunyai akun Flip.id dan telah disahkan serta diawasi oleh Bank Indonesia. Metode yang digunakan oleh Flip.id adalah kode unik dimana kode unik ini terdapat dibelakang nominal dana, Maka dari itu Flip.id dapat menggaet banyak pengguna. Berbeda dengan pesaingnya seperti Dana, LinkAja, OVO, GoPay dan ShopeePay yang mebebankan biaya administrasi sebesar Rp 2.500 pada setiap transaksi transfer yang dilakukan atau dengan minimal transaksi sebanyak 10 kali setiap bulannya untuk mendapatkan bebas biaya administrasi.

Dalam menggunakan fitur transfer, pengguna juga harus melakukan verifikasi data diri terlebih dahulu dengan menggunakan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Semua transaksi digital yang terjadi di dalam aplikasi Flip.id sudah berada dibawah pengawasan Bank Indonesia dan memiliki sertifikat *PCI-DSS (The Payment Card Industry Data Security Standard)*. Ini merupakan sistem keamanan untuk meningkatkan kontrol seputar data untuk mengurangi penipuan.

Ditengah terus meningkatnya penggunaan dompet digital di Indonesia dan banyaknya transaksi transfer yang terjadi. Terdapat beberapa keluhan dari pengguna yang dapat dilihat melalui *review* pengguna di *appstore* dan *playstore*. Mereka membagikan beberapa pengalaman serta keluhan yang mereka alami dalam melakukan transaksi transfer. Yang paling sering dikeluhkan adalah saldo yang tidak sampai ke rekening tujuan dan bahkan ada pengguna yang kehilangan saldo. Hal ini membuat adanya kekhawatiran dan keraguan pengguna dalam mempercayai penggunaan dompet digital dan menyebabkan terjadinya penurunan

### Hak Cipta :

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



kepercayaan penggunaan terhadap keamanan dompet digital yang kemudian menjadi penyebab pengguna enggan untuk menggunakannya dan menjadi masalah bagi kedua variabel tersebut.

Tabel 1. 2 Keluhan Pengguna Flip.id

No	Sumber	Reviewer	Keluhan
1.	<i>Appstore Review</i>	Mirfaqa 15/04/2024	Jelek banget aplikasinya uang aku hilang 100 ribu. Mana minta <i>refund</i> ditolak terus.
2.	<i>Appstore Review</i>	Puput Marisya 2/04/2024	Gimana sih Flip.id saya baru saja melakukan transaksi dan menunggu konfirmasi selesai namun tiba – tiba keluar sendiri aplikasinya dan tidak dapat masuk kembali bahkan sampai sekarang uangnya belum diterima oleh penerima.
3.	<i>Appstore Review</i>	Hfdzirsyad 24/03/2024	Saya melakukan transfer via Flip.id pada tanggal 23 Maret 2024 dari BSI dengan tujuan BRI namun sampai saat ini uang saya belum masuk ke rekening BRI tujuan tetapi sudah terpotong di rekening BSI saya, saat ini transaksi dibatalkan dari Flip.id dengan alasan tidak ada transfer masuk padahal saya sudah memberikan bukti transfer, selain itu saat melakukan pengajuan <i>refund</i> juga tidak bisa padahal saya mempunyai bukti transfer sekarang uang saya tidak dapat kembali lagi.
4.	<i>Google Playstore Review</i>	Ita P Sumarna 18/02/2024	Habis di <i>update</i> bukannya lancar malah lemot parah. Ada transaksi yang terganggu juga, jadi udah transfer ke rekeningnya Flip.id tapi pending gatau kenapa statusnya jadi pengecekan. Walaupun transaksi tidak gede tetapi tetap merepotkan. CS juga <i>slow respon</i> . Dibatalkan tetapi tidak dapat <i>refund</i> dan tidak dapat terkirim ke rekening tujuan juga.
5.	<i>Google Playstore Review</i>	Ahmad Riyanto 30/03/2024	Sangat kecewa dengan performa Flip.id akhir – akhir ini karena untuk melakukan transfer ke rekening ataupun top up selalu diberikan option dan satunya berbayar. Sedangkan waktu bentuk pilihan yang gratis itu cukup lama.
6.	<i>Appstore Review</i>	Febria S 18/12/2023	Saya mau isi shopeepay 100.000 disuruh 100.577 tanggal 24/11/2023 ternyata transaksi saya gagal dari bank dan saya ulang lagi. Di mutasi terpotong tapi sampai hari ini belum masuk ke shopeepay (18/12/2023). Saya menghubungi halo BCA katanya dana sudah di Flip (27/11/2023). Saya sudah mengajukan <i>refund</i> melalui aplikasi katanya bukti transfer salah.di <i>live chat</i> gabisa, di email juga gabisa katanya <i>refund</i> nya harus satu – satu udah

Hak Cipta :

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

			pengajuan <i>refund</i> lagi satu – satu katanya dipisah lagi. Tolong <i>refundnya</i> jangan dipersulit.
7.	<i>Appstore Review</i>	Renaldi0408 31/10/2023	Uang yang sudah saya transfer pergi kemana? Sudah di transfer dan berhasil namun tidak masuk ke rekening penerima? Kemanakah perginya? Chat <i>customer service</i> dan admin tidak dapat membantu permasalahan ini.
8.	<i>Google Playstore Review</i>	Nida Hanifah 29/12/2023	<i>Top up</i> saldo sekarang lambat masuknya dan saldo tidak bertambah. Terus saldo saya nyangkut dimana itu??
9.	<i>Google Playstore Review</i>	Bunga Tini 23/11/2023	Sekarang kalau mau transfer lama sekali 2 hari tidak terkirim juga. Lama – lama aku <i>uninstall</i> aja.
10.	<i>Appstore Review</i>	Diabels 24/6/2022	Sepertinya kode unik yang “dikatakan” masuk ke koin flip sudah tidak berlaku. Saya perhatikan beberapa kali kode unik yang saya pakai tidak masuk kedalam koin flip (tidak bertambah).
11.	<i>Google Playstore Review</i>	Jasuma247 29/11/2022	Saya kecewa dengan flip, semalam saya transfer ke BRI buat top up dana taunya transfer saya dibatalkan tapi saldo saya udah terpotong sampai sekarang saldo saya belum dikembalikan. Sudah membuat aduan ke email berkali – kali, sudah menelpon CS tetapi tidak menemukan solusi. Bagaimana ini apakah flip tidak mau bertanggungjawab? Tolong dikembalikan saldo saya jangan berbelit – belit.
12.	Aplikasi <i>Twitter</i>	Aspiyanti Pia 19/4/2022	Halo min flip saya mau minta tanggung jawab dari pihak pusat. Kenapa transaksi saya di aplikasi flip berhasil tetapi ketika di cek oleh penerima uangnya tidak masuk sama sekali. Sekali lagi saya butuh pertanggung jawaban dari pihak flip.

Sumber : Data diolah, 2024

Keluhan yang terdapat di Tabel 1.2 keluhan pengguna Flip.id sebagian besar menyangkut tentang kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen yaitu kegagalan transaksi Flip.id. Data ini menunjukkan bahwa Flip.id mengalami masalah dengan sistemnya. Namun, dari banyaknya keluhan yang beredar di appstore maupun google playstore tidak dapat mengurangi minat konsumen untuk menggunakan aplikasi tersebut dikarenakan mereka percaya bahwa dana yang mereka kirimkan dapat sampai kepada penerima dana dan mereka percaya bahwa Flip memberikan keamanan kepada penggunanya dikarenakan Flip memiliki



sertifikat *PCI-DSS* (*The Payment Card Industry Data Security Standard*) dari Bank Indonesia

Menurut Lidwina (2020) salah satu alasan konsumen dalam memilih untuk menggunakan dompet digital adalah keamanan. Salah satu keamanan yang diberikan oleh perusahaan yaitu pada saat menggunakan aplikasi pengguna diminta untuk memberikan informasi diri dengan menggunakan KTP sebagai alat verifikasi data sehingga data pribadi yang merupakan hal privasi tersimpan di dalam aplikasi yang digunakan (Flip.id). selain keamanan data pribadi terdapat juga keamanan pada dana yang tersimpan didalam aplikasi tersebut. Maka dari itu keamaan juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pengguna dalam mengambil keputusan untuk menggunakan dompet digital. Park & Kim (2006) mengatakan bahwa jaminan keamanan berperan penting dalam pembentukan kepercayaan dengan mengurangi perhatian konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak. Zulfahmi *et al* (2019) menyatakan bahwa jika keamanan suatu sistem rendah maka pengguna tidak akan mungkin terlibat dalam penggunaan sistem transaksi tersebut.

Selain itu, kepercayaan merupakan salah satu hal penting yang dijadikan bahan pertimbangan para pengguna dompet digital. Kepercayaan sebagaimana pendapat McKnight (2015), menyatakan sebagai berikut: “kepercayaan pelanggan sebagai harapan positif konsumen terhadap produsen atas kemampuannya menghasilkan produk yang memuaskan pelanggan”. Permasalahan yang terjadi seperti yang sudah dijelaskan di atas bahwa ada sebagian kecil transaksi yang mengalami kendala sehingga mengakibatkan turunnya kepercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi khususnya aplikasi Flip.id itu sendiri namun tidak menutup kemungkinan bahwa pengguna aplikasi Flip.id semakin bertambah setiap tahunnya.

Dalam penelitiannya terdahulu yang dilakukan oleh Mutiara dan Wibowo (2020) mengatakan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif melakukan transaksi secara *online* karena didorong oleh kualitas produk yang baik sehingga mengakibatkan konsumen memutuskan untuk melakukan pembelian, hal tersebut dikarenakan konsumen dapat melihat informasi pesanan setelah melakukan pembayaran, bukti transaksi dapat digunakan sebagai garansi, produk yang dijual

#### Hak Cipta :

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



tidak mudah rusak, dan terjamin originalitasnya. Sebaliknya dalam penelitian yang dilakukan oleh Susanto *et al*, (2021) mereka mengatakan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Indikator dari keamanan seperti kerahasiaan data tidak mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan untuk melakukan sebuah transaksi. Konsumen hanya cukup melihat sekilas dari fitur *review* dari konsumen lain yang ada dan cukup membuat konsumen yakin dan percaya sehingga keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan konsumen.

Selanjutnya, penelitian yang membahas tentang kepercayaan yang pernah ada adalah penelitian yang dilakukan oleh Ambarwati (2019) Dalam penelitiannya ia menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan GoPay, sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen. Namun penelitian tersebut tidak sejalan dengan apa yang telah diteliti oleh peneliti lainnya. Ayuningtias dan Gunawan (2018) mengungkapkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian daring pada aplikasi *e-commerce* atau bernilai negatif.

Melihat dari uraian fenomena dan gap penelitian yang telah dipaparkan, penulis tertarik untuk meneliti permasalahan dengan judul “**Pengaruh Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Kirim Uang Aplikasi Flip.id pada Generasi Z**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Di era globalisasi ini, persaingan antar dompet digital (*e-wallet*) semakin ketat dalam mempertahankan penggunaannya. Salah satu *e-wallet* yang bersaing adalah Flip.id yang memiliki fitur unggulannya yaitu transfer dana. Fitur ini memiliki kelebihan yaitu tidak adanya biaya admin didalamnya sehingga pengguna percaya bahwa dana yang mereka kirimkan akan sampai kepada penerima dana dan sudah mendapatkan sertifikat keamanan dari Bank Indonesia *PCI-DSS (The Payment Card Industry Data Security Standard)*.

Pada tahun 2023 terdapat kenaikan transaksi transfer uang ke rekening bank. Selain itu, Flip.id mengalami peningkatan jumlah pengguna yang sangat pesat dalam satu tahun terakhir sebesar 5,6 juta pengguna, kondisi ini

### Hak Cipta :

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



**Hak Cipta :**

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

mengidentifikasi bahwa Flip.id masih banyak diminati oleh para konsumen terlepas dari banyaknya keluhan dan pengaduan dari konsumen sebelumnya. Hal ini sejalan dengan survei yang dilakukan oleh Visa Indonesia menyatakan bahwa 89% Generasi Z menggunakan *e-wallet* sebagai alat transaksi digital (Kompas.com,2023). Dengan fenomena tersebut pengguna aplikasi Flip.id pada fitur kirim uang memungkinkan adanya kepercayaan dikarenakan adanya rasa percaya pengguna terhadap aplikasi Flip.id. Selain itu, pengguna merasa aman dalam melakukan transaksi dikarenakan Flip.id sudah memiliki sertifikat keamanan. Oleh karena itu, menimbulkan dugaan bahwa variabel kepercayaan dan variabel keamanan dapat mempengaruhi terhadap keputusan penggunaan fitur kirim uang aplikasi Flip.id.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Kirim Uang Aplikasi Flip.id pada Generasi Z?
2. Apakah Keamanan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Kirim Uang Aplikasi Flip.id pada Generasi Z?
3. Apakah Kepercayaan dan Keamanan secara bersama - sama berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Kirim Uang Aplikasi Flip.id pada Generasi Z?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan penelitian, oleh sebab itu yang menjadi tujuan penelitian adalah:

1. Menganalisis pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Kirim Uang Aplikasi Flip.id pada Generasi Z.
2. Menganalisis pengaruh Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Kirim Uang Aplikasi Flip.id pada Generasi Z.
3. Menganalisis pengaruh Kepercayaan dan Keamanan secara bersama - sama terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Kirim Uang Aplikasi Flip.id pada Generasi Z.



**Hak Cipta :**

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

## 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat atau berguna bagi berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut :

1. Manfaat bagi Penulis  
Penelitian ini digunakan penulis sebagai syarat kelulusan Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
2. Manfaat bagi Politeknik Negeri Jakarta  
Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan menambah wawasan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta terhadap topik yang ingin ditulis.
3. Manfaat bagi Pembaca  
Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan pengetahuan dan wawasan kepada pembaca mengenai variabel yang digunakan serta dapat mempengaruhi pengambilan keputusan dalam melakukan transfer uang ke rekening bank melalui aplikasi Flip.id pada Generasi Z.
4. Manfaat bagi Perusahaan  
Penelitian ini diharapkan sebagai pedoman dan motivasi bagi perusahaan dalam meningkatkan rasa kepercayaan akan *brand* Flip.id dan juga keamanan akan informasi keuangan juga pribadi yang merupakan privasi pengguna.

## 1.6 Sistematika Penulisan Skripsi.

Untuk memberikan gambaran susunan skripsi ini serta memudahkan pembaca dalam membaca serta memahami isi penelitian ini secara keseluruhan, berikut adalah pembagian bab penulisan skripsi ini:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori yang berisi tentang penjelasan mengenai variabel - variabel bebas dan terikat pada penelitian yang bersumber dari berbagai literatur. Kemudian juga mencakup penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan pengembangan hipotesis.

### BAB III METODE PENELITIAN



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Bab ini menjabarkan tentang bagaimana langkah - langkah yang akan dilakukan dalam penelitian yang meliputi jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, variabel penelitian, dan metode analisis data.

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas secara detail hasil perhitungan dan analisis data - data yang didapatkan dari responden yang dilakukan untuk melihat karakter respondennya, melihat hasil pengujian data yang digunakan dalam penelitian, melihat pengaruh variabel independen terhadap dependen dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan.

### BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan yang berdasarkan dengan hasil penelitian yang didapat serta memberikan saran bagi peneliti pada penelitian selanjutnya.

#### Hak Cipta :

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



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian terhadap keputusan penggunaan fitur kirim uang aplikasi Flip.id dan analisis pengaruh kepercayaan dan keamanan maka dapat disimpulkan bahwa Flip.id harus memperhatikan faktor internal dibandingkan dengan faktor eksternal. Dapat dilihat, dua variabel yang digunakan memberikan pengaruh kepada keputusan penggunaan fitur kirim uang aplikasi Flip.id yaitu kepercayaan dan keamanan. Hal ini sesuai dengan konsumen yang tentu memperhatikan rasa kepercayaan dalam menggunakan sebuah sistem atau aplikasi, sehingga ketika konsumen tersebut merasa bahwa aplikasi yang akan digunakannya dapat menimbulkan rasa percaya maka hal ini akan membuat konsumen ingin untuk melakukan transaksi bahkan mereka tidak segan – segan untuk melakukan transaksi berulang dikemudian hari dimana hal ini sesuai dengan teori *TAM* yang dimana pengguna percaya sebuah teknologi dapat diandalkan dan aman untuk digunakan. Begitu pula dengan keamanan, seperti yang telah dilampirkan pada teori *TAM* bahwa keamanan merupakan sebuah kemampuan sistem untuk melindungi data dan informasi pengguna dari ancaman keamanan seperti virus, *malware* dan serangan siber lainnya. Semua orang tentu ingin data pribadi mereka aman dari hal – hal yang mengancam kehidupannya seperti pembobolan identitas pribadi. Maka dari itu ketika sebuah aplikasi memberikan sebuah keamanan kepada konsumennya maka akan timbul rasa aman dan percaya ketika konsumen melakukan transaksi di aplikasi tersebut.

### 5.2 Saran

#### 1. Bagi PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi (Flip.id)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada variabel Kepercayaan (X1) Pihak Flip.id harus terus meningkatkan kinerja sistem aplikasi Flip.id agar tidak kembali terjadi kegagalan dalam bertransaksi transfer. Karena hal tersebut membuat tingkat kepercayaan pengguna semakin meningkat. Kemudian pada

variabel Keamanan (X2) Pihak Flip.id harus menjaga tingkat keamanan sistem aplikasi mereka dengan baik agar para pengguna tidak mengalami *cyber crime* atau pembobolan data yang mana pada masa ini sering kali terjadi sementara para pengguna menyimpan informasi pribadi didalam aplikasi tersebut. Semakin tinggi keamanan yang diberikan akan semakin tinggi juga niat pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Diharapkan peneliti selanjutnya dapat lebih mengembangkan penelitian ini dengan variabel yang belum diteliti untuk lebih mengetahui faktor – faktor yang lain dalam mempengaruhi keputusan penggunaan fitur kirim uang aplikasi Flip.id. Selain itu, dapat mengganti target penelitian menjadi generasi sebelum – sebelumnya (Babyboomer atau Millennial).



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



**Hak Cipta :**

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



## DAFTAR PUSTAKA

- Salim, K. F., Catherine, & Andreani, M.M., D. (2015). PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TX TRAVEL KLAMPIS. *Jurusan Manajemen Perhotelan*, 328 - 329.
- Abdila, R. (2020, Desember 3). *Riset OJK, 51,1 Persen Pendapatan Milenial Habis untuk Kebutuhan Bulanan*. Retrieved from *Pendapatan*: <https://www.tribunnews.com/lifestyle/2020/12/03/riset-ojk-511-persen-pendapatan-milenial-habis-untuk-kebutuhan-bulanan>
- Akudigital. (2024, July 6). *Data Statistik Pengguna Media Sosial di Indonesia 2024 : Terbaru*. Retrieved from *Demografi Pengguna*: <https://akudigital.com/bisnis-tips/data-statistik-pengguna-media-sosial-di-indonesia-2024-terbaru/>
- Ambarwati, D. (2019). PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 88 - 103.
- Annur, C. M. (2022, November 30). *Pengguna E-wallet*. Retrieved from *Survei KIC: Dompot Digital Jadi Metode Pembayaran yang Paling Banyak Digunakan di Aplikasi Digital*: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/04/14/survei-kic-dompot-digital-jadi-metode-pembayaran-yang-paling-banyak-digunakan-di-aplikasi-digital>
- Aprilia, R. W., & Susanti, D. N. (2022). Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana di Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 399 - 409.
- Ayuningtias, K., & Gunawan, S.E, M.Sc, H. (2018). PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DARING DI APLIKASI BUKALAPAK PADA MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI BATAM. *Journal of Applied Business Administration Vol 2*, 152 - 165.
- Bank Indonesia. (2012, Desember 26). *PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 14/ 23 /PBI/2012 TENTANG TRANSFER DANA*. Retrieved from *BAB 1 Ketentuan Umum*: [https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/pbi\\_142312.aspx](https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/pbi_142312.aspx)
- Bank Indonesia. (2016, November 9). *Bab 1 Ketentuan Umum*. Retrieved from *Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran*: [https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/pbi\\_184016.aspx](https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/pbi_184016.aspx)
- Bank Indonesia. (2020, Desember 1). *Manfaat dan Risiko Uang Elektornik*. Retrieved from *Apa Itu Uang Elektornik?*: <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/Apa-itu-Uang-Elektronik.aspx#:~:text=Penggunaan%20Uang%20Elektronik%20sebagai%20alat%20>

### Hak Cipta :

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



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

pembayaran%20dapat%20memberikan,padagang%20tidak%20mempunyai%20uang%20kembalian%20bernilai%20kecil%20%28receh%29.

Bank Indonesia. (2024, Februari 24). *Kinerja transaksi ekonomi dan keuangan digital tetap kuat didukung oleh sistem pembayaran yang aman, lancar, dan andal*. Retrieved from Tinjauan Kebijakan Moneter 2024:

<https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Pages/TKM-Februari-2024.aspx>

Cesariana, Juliansyah, & Fitriyani. (2022). MODEL KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASANKONSUMEN PADA MARKETPLACE: KUALITAS PRODUK DANKUALITAS PELAYANAN. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 213.

Davis, Jr, F. D. (1985). Technology Acceptance Model. In J. C. Henderson, Ph. D, A *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL FOR EMPIRICALLY TESTING NEW END-USER INFORMATION SYSTEMS: THEORY AND RESULTS* (p. 24). MASSACHUSETTS INSTITUTE OF TECHNOLOGY.

Desky, H., Murinda, R., & Razali. (2022). Pengaruh Persepsi Keamanan, Kualitas Informasi dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi Kasus pada Konsumen Shopee di Kota Lhokseumawe). *Riset & Jurnal Akuntansi*, 1815 - 1816.

Dewi, H. K. (2022, Juli 14). *Flip Layani Lebih dari 10 Juta Pengguna di Indonesia hingga Semester I-2022*. Retrieved from <https://keuangan.kontan.co.id/>

Flip.id;. (2024). *Transfer lebih hemat kemana saja*. Retrieved from Kirim Uang : <https://flip.id/kirim-uang>

Ghozali, M.Com, P. (2018). In *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Handoyo, S. (2024). Purchasing in the digital age: A meta-analytical perspective on trust, risk, security, and e-WOM in e-commerce. *Journal of Economics and Business*.

Harseno, D. F. (2021). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENGGUNAAN E-WALLET DI INDONESIA. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis*.

Indonesia, B. (2024, Januari 18). *Kinerja transaksi ekonomi dan keuangan digital tetap kuat didukung oleh sistem pembayaran yang aman, lancar, dan andal*. Retrieved from Laporan Kebijakan Moneter - Triwulan IV 2023:

<https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Pages/Laporan-Kebijakan-Moneter-Triwulan-IV-2023.aspx>

Indonesia, Bank;. (2024, Januari 18). *Kinerja transaksi ekonomi dan keuangan digital tetap kuat didukung oleh sistem pembayaran yang aman, lancar, dan andal*. Retrieved from LAPORAN KEBIJAKAN MONETER - TRIWULAN IV 2023:

<https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Pages/Laporan-Kebijakan-Moneter-Triwulan-IV-2023.aspx>



**Hak Cipta :**

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

- Indonesia, CNBC;. (2022, June 28). *Populasi E-Wallet (Top of Mind)* . Retrieved from Peta Kompetisi Dompot Digital Indonesia, Siapa Lebih Unggul?: <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220628115548-37-350996/peta-kompetisi-dompot-digital-indonesia-siapa-lebih-unggul>
- Indrianawati, E., & Soesatyo, Y. (2017). Pengaruh Tingkat Pendapatan dan Pengetahuan Ekonomi terhadap Tingkat Konsumsi Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Ekonomi Pendidikan dan Kewirausahaan*, 3(1), 214 - 226.
- Indriyani, D., & Sartika, S. H. (2022). Pengaruh E-Wallet Terhadap Perilaku Konsumsi Generasi Z Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Sekretari dan Manajemen* 6(1), 68 - 74.
- Jadil, & P.Rana. (2022). Understanding the drivers of online trust and intention to buy on a website: An emerging market perspective. *International Journal of Information Management Data*.
- Khoiroh, Z. (2016). *PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ONLINE (STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG)*.
- Kumala, I., & Mutia, I. (2020). Pemanfaatan Aplikasi Dompot Digital Terhadap Transaksi Retail Mahasiswa.
- Mayasari, S., & Winarto, Y. (2022, Juli 26). *Flip*. Retrieved from Flip Masuk Daftar 10 Aplikasi yang Membentuk Sebuah Generasi Menurut Google: <https://keuangan.kontan.co.id/news/flip-masuk-daftar-10-aplikasi-yang-membentuk-sebuah-generasi-menurut-google>
- Mulyana, A., & Wijaya, H. (2021, Agustus 08). Perancangan E-Payment System Pada E-Wallet Menggunakan Kode QR Berbasis Android. *Jurnal Sistem Komputer*, 3.
- Mutiara, & Imam Wibowo. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 13 - 18.
- Nawangsari, S., & Pramesti, W. N. (2017). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Tokopedia.com). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 387.
- Nelloh, Santoso, & Slamet. (2019). Will Users Keep Using Mobile Payment? It Depends on Trust and Cognitive Perspectives. *Journal Procedia Computer Science*, 1156 - 1164.
- Santosa, A. D., Bintari, V. I., & Hamzah, R. A. (2019). PERAN KEPERCAYAAN DAN BRAND IMAGE DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ONLINE DI INSTAGRAM. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 60 - 68.



**Hak Cipta :**

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

- Sari, H. P., & Pratama, A. M. (2023, September 22). *Generasi Z*. Retrieved from Survei Visa: E-Wallet Paling Banyak Digunakan Gen Z dalam Pembayaran Digital: <https://money.kompas.com/read/2023/09/22/190000926/survei-visa--e-wallet-paling-banyak-digunakan-gen-z-dalam-pembayaran-digital>
- Schiffman & Kanuk dalam Hardiawan. (2013). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online. *Skripsi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro*.
- Shariffuddin, Azinuddin, Yahya, & Hanafiah. (2023). Navigating the tourism digital landscape: The interrelationship of online travel sites' affordances, technology readiness, online purchase intentions, trust, and E-loyalty. *Journal of Hotel and Tourism Management*.
- Sigalingging. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERILAKU KONSUMEN. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4.
- Sugiyono. (2019). In Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (p. 99). Bandung: Penerbit ALFABETA.
- Susanto, D., Fadhillah, M., & Udayana, I. N. (2021). PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN, KUALITAS INFORMASI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 89 - 97.
- Syarofuddin, M., & Waluyo, M. (2022). ANALISIS MODEL PENGARUH BIAYA ADMIN, LIMIT TRANSAKSI DAN KEAMANAN DATA PRIBADI TERHADAP KETERTARIKAN DAN PENGGUNAAN BERKALA PADA LAYANAN KEUANGAN DIGITAL FLIP. *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 109 - 120.
- Vankatesh, V., & Davis. (1996). A model of the Antecedents of Perceived Ease of Use: Development and Test. *Decision Sciences*. Vol. 27 No. 3, 451.
- Waspada, I. (2012). PERCEPATAN ADOPTASI SISTEM TRANSAKSI TEKNOLOGI INFORMASI UNTUK MENINGKATKAN AKSESIBILITAS LAYANAN JASA PERBANKAN. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol.16, 122 -131.
- Wijoyo, H., Indrawan, I., & Cahyono, Y. (2020). GENERASI Z & REVOLUSI INDUSTRI 4.0. In Dr. (C). Irjus Indrawan, S.Pd.I., M.Pd.I., Dr. (C) Yoyok Cahyono, S.E., M.M., CAP, Agus Leo Handoko, S.E., M.M., & Ruby Santamoko, S.Ag., M.M.Pd., *GENERASI Z & REVOLUSI INDUSTRI 4.0* (pp. 9 -11). CV. Pena Persada.
- Winarti, A., & Gunawan, A. L. (2022). Pengaruh aplikasi dompet digital terhadap transaksi dimasa kini. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 352 - 356.

# LAMPIRAN

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

## Hak Cipta :

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



## KUESIONER PENELITIAN

Saudara/i yang terhormat,

Perkenalkan saya Sharon Alloji Lathersia Karo Kaban mahasiswi tingkat akhir Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Akuntansi, Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan yang sedang melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kepercayaan dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Kirim Uang Aplikasi Flip pada Generasi Z**”

Saya memohon ketersediaan waktunya untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian yang terdapat pertanyaan serta pernyataan dengan jujur dan sebenarnya. Informasi terkait data pribadi yang diberikan oleh saudara/i akan kami jaga kerahasiaannya dan hanya diperlukan untuk kepentingan akademis berupa penelitian yang sedang dilakukan.

### Berikut kriteria responden yang saya butuhkan :

1. Responden adalah pengguna aktif Flip.id.
2. Responden berada pada rentang usia 17 - 28 tahun.
3. Responden pernah melakukan transaksi transfer dana ke rekening bank dengan menggunakan Flip.id minimal 1 (satu) kali.

### Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner :

1. Dimohon untuk membaca dan memahami setiap pertanyaan dan pernyataan yang tertera.
2. Dimohon untuk mengisi setiap pertanyaan dan pernyataan yang tertera dengan sebenar - benarnya.
3. Tidak ada jawaban benar atau salah dalam pengisian kuesioner ini.

Atas kerja sama dan bantuan Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Sharon Alloji Lathersia Karo Kaban



**Hak Cipta :**

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

**BAGIAN 1 : PERTANYAAN PENYARINGAN (SCREENING)**

Petunjuk : Berilah tanda centang (√) pada tempat yang telah disediakan.

Nama Inisial/Panggilan :

Apakah anda menggunakan Flip.id? (Jika tidak maka pengisian kuesioner hanya sampai disini saja)

- Ya
- Tidak

Apakah anda berusia 17 - 28 tahun?

- Ya
- Tidak

Apakah anda pernah melakukan transaksi transfer dengan menggunakan Flip.id? (Jika tidak maka pengisian kuesioner hanya sampai disini saja)

- Ya
- Tidak

**BAGIAN 2 : IDENTITAS RESPONDEN**

Petunjuk : Berilah tanda centang (√) pada tempat yang telah disediakan.

Jenis Kelamin

- Laki – Laki
- Perempuan

Usia anda saat ini

- 17 – 20 Tahun
- 21 – 24 Tahun
- 25 – 28 Tahun

Domisili

- Jakarta
- Bogor
- Depok
- Tangerang
- Bekasi
- \_\_\_\_\_

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

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

Pekerjaan

- Aparatur Sipil Negara (ASN)/TNI/POLRI/BUMN
- Pegawai Swasta
- Wirausaha/Pengusaha
- Mahasiswa/i
- Lainnya

Pendapatan/uang saku per Bulan

- < Rp 1.000.000
- Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
- > Rp 5.000.000

**BAGIAN 3 : INDIKATOR PERTANYAAN PENELITIAN**

Petunjuk : Pilihlah jawaban yang paling anda anggap sesuai.

Adapun alternatif jawaban yang peneliti sediakan terdiri dari 5 (lima) pilihan, yaitu:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

**I. KEPERCAYAAN**

No	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Saya percaya Flip.id dapat menyimpan kerahasiaan informasi pribadi penggunanya.					
2	Saya percaya Flip.id dapat memenuhi kebutuhan transaksi transfer saya dengan tepat.					
3	Saya bersedia menerima semua risiko negatif yang mungkin terjadi (gagal atau tetunda lama) dalam transaksi transfer pada Flip.id.					
4	Saya percaya bahwa Flip.id adalah Aplikasi <i>Fintech</i> yang cukup handal dalam melayani transaksi online.					
5	Saya mempercayakan sebagian besar transaksi transfer pada Flip.id.					



Hak Cipta :

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

## II. KEAMANAN

No	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya tidak merasa khawatir saat memberikan informasi transaksi.					
2.	Saya yakin bahwa pihak Flip.id menjaga kerahasiaan informasi saya.					
3.	Saya yakin Flip.id berkomitmen dalam menjamin keamanan data penggunanya dari kejahatan <i>cyber</i> .					
4.	Saya merasa aman saat melakukan transaksi transfer melalui Flip.id.					
5.	Saldo pada Flip.id terjamin keamanannya meskipun tersimpan dalam waktu yang lama.					

## III. KEPUTUSAN PENGGUNAAN

No	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa bahwa Flip.id sesuai dengan gaya hidup dan keputusan saya.					
2.	Saya merasa bahwa Fitur transfer Flip.id memberikan manfaat bagi saya.					
3.	Saya senang dan puas dalam melakukan transaksi transfer pada Flip.id karena sesuai dengan keinginan saya.					
4.	Saya berniat melakukan transaksi transfer pada Flip.id seterusnya karena merasa puas dengan transaksi sebelumnya					
5.	Saya tetap melakukan transaksi transfer melalui Flip.id walaupun pernah terjadi kegagalan/kesalahan.					

1. Variabel Kepercayaan (X1)

No Responden	Kepercayaan (X1)					Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	4	20
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	3	4	4	19
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	2	4	4	18
9	5	4	4	4	4	21
10	5	4	4	4	4	21
11	4	5	1	4	4	18
12	4	4	4	5	5	22
13	4	4	3	3	4	18
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	5	5	4	22
16	4	4	2	4	4	18
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20
19	5	5	5	5	5	25
20	4	4	4	4	4	20
21	3	3	3	3	3	15
22	4	4	4	4	4	20
23	5	4	5	5	4	23
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	5	21
26	4	4	4	4	4	20
27	3	4	4	3	4	18
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	5	21
30	5	5	4	4	4	22
31	3	4	4	4	4	19

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

32	4	4	3	4	4	19
33	5	5	5	4	5	24
34	4	5	4	4	3	20
35	4	5	4	3	4	20
36	3	5	2	4	3	17
37	4	4	4	4	3	19
38	4	5	4	5	5	23
39	4	3	4	4	4	19
40	4	3	4	4	4	19
41	4	4	3	5	4	20
42	5	5	4	5	4	23
43	4	4	2	4	4	18
44	5	5	4	5	5	24
45	5	5	5	4	5	24
46	5	5	5	5	5	25
47	3	4	3	4	4	18
48	4	3	4	4	4	19
49	4	5	5	5	4	23
50	3	4	3	4	4	18
51	4	4	4	5	5	22
52	4	4	5	5	5	23
53	3	3	4	4	3	17
54	3	4	3	4	3	17
55	3	4	4	4	4	19
56	5	4	3	4	4	20
57	3	4	4	4	4	19
58	4	5	4	4	4	21
59	4	4	4	4	4	20
60	5	5	5	5	5	25
61	4	4	4	4	4	20
62	4	4	4	4	4	20
63	5	5	4	5	5	24
64	5	5	5	5	5	25
65	5	5	5	5	5	25
66	4	4	4	4	4	20
67	5	5	4	5	4	23
68	4	5	4	4	4	21
69	4	4	4	4	3	19



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

70	5	5	5	5	5	25
71	4	4	4	4	4	20
72	4	4	4	5	5	22
73	4	4	4	4	2	18
74	4	4	3	4	5	20
75	5	5	5	5	5	25
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	4	4	4	20
78	5	5	5	5	5	25
79	5	5	5	5	5	25
80	3	4	3	4	3	17
81	4	3	4	3	4	18
82	5	5	2	4	5	21
83	4	4	4	4	4	20
84	4	4	4	3	4	19
85	5	5	3	5	5	23
86	4	4	4	4	4	20
87	4	5	4	5	4	22
88	5	4	1	5	5	20
89	4	4	4	3	4	19
90	4	4	4	3	4	19
91	5	4	4	4	4	21
92	5	4	3	5	5	22
93	4	4	3	4	4	19
94	4	4	4	5	4	21
95	4	4	4	4	4	20
96	4	4	4	5	5	22
97	4	5	5	5	4	23
98	3	4	4	4	3	18
99	4	5	4	4	4	21
100	3	4	4	4	4	19
101	3	4	3	4	4	18
102	4	3	4	3	3	17
103	3	4	3	4	4	18
104	4	4	4	4	3	19
105	3	5	4	5	5	22
106	4	5	4	5	5	23
107	3	4	4	4	4	19



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

108	4	4	3	4	3	18
109	3	4	4	4	4	19
110	4	4	3	4	4	19
111	5	5	3	5	4	22
112	4	4	3	5	4	20
113	3	5	4	4	3	19
114	4	4	4	4	4	20
115	4	4	4	4	4	20
116	4	5	5	4	3	21
117	3	4	5	5	4	21
118	4	4	4	4	4	20
119	4	3	3	4	3	17
120	3	4	4	4	4	19
121	5	4	4	4	3	20
122	3	4	4	4	3	18
123	4	4	3	3	4	18
124	5	5	4	4	5	23
125	5	5	3	5	4	22
126	3	4	3	4	4	18
127	3	4	3	4	3	17
128	4	3	2	4	3	16
129	3	4	3	4	4	18
130	3	4	4	4	5	20
131	3	4	4	4	4	19
132	4	4	4	4	4	20
133	4	4	4	3	3	18
134	4	4	3	3	4	18
135	4	5	5	4	5	23
136	4	4	3	4	4	19
137	5	4	3	4	4	20
138	4	4	4	4	4	20
139	5	5	3	5	4	22
140	4	4	4	4	4	20

**Hak Cipta :**

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

2. Variabel Keamanan (X2)

No Responden	Keamanan (X2)					Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	4	20
6	4	5	4	4	4	21
7	4	4	4	4	4	20
8	4	5	5	5	4	23
9	4	5	4	5	4	22
10	4	5	4	5	4	22
11	4	4	4	3	4	19
12	4	4	4	4	5	21
13	1	3	3	4	3	14
14	4	4	4	4	4	20
15	5	4	4	4	4	21
16	2	4	4	4	3	17
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	2	18
19	4	5	4	5	4	22
20	4	4	4	4	4	20
21	4	3	3	3	3	16
22	4	4	4	4	4	20
23	5	5	4	5	5	24
24	4	4	4	4	4	20
25	5	4	5	5	4	23
26	2	4	4	4	4	18
27	4	4	3	3	4	18
28	4	4	4	4	4	20
29	5	5	5	5	5	25
30	5	5	5	5	4	24
31	3	4	4	4	4	19
32	4	5	4	4	3	20
33	3	5	5	5	5	23
34	4	4	4	4	3	19



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

35	5	5	4	5	5	24
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	2	4	4	18
38	5	4	4	4	5	22
39	4	4	5	5	4	22
40	4	4	5	4	4	21
41	4	4	5	4	4	21
42	5	5	5	4	4	23
43	3	4	4	4	2	17
44	5	5	5	4	4	23
45	4	5	5	5	3	22
46	5	5	5	5	4	24
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	5	5	4	22
50	3	4	4	4	3	18
51	5	4	4	5	5	23
52	4	5	5	5	4	23
53	3	4	4	3	4	18
54	4	4	4	4	4	20
55	2	4	4	4	2	16
56	4	4	4	4	4	20
57	2	4	4	4	2	16
58	5	5	4	5	4	23
59	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	4	4	20
61	5	4	4	4	4	21
62	4	5	5	4	4	22
63	5	4	5	4	4	22
64	4	5	5	5	5	24
65	5	5	5	5	5	25
66	4	4	4	4	4	20
67	4	5	5	5	5	24
68	5	5	4	5	4	23
69	4	4	4	5	4	21
70	5	5	5	5	5	25
71	5	5	4	4	5	23
72	5	5	5	5	5	25



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

73	2	3	4	4	3	16
74	2	4	3	4	5	18
75	5	5	5	5	5	25
76	4	4	4	4	4	20
77	2	4	4	4	4	18
78	5	5	5	5	5	25
79	4	5	5	5	5	24
80	3	3	2	3	3	14
81	4	4	4	4	4	20
82	5	4	4	4	5	22
83	4	4	4	4	4	20
84	3	4	3	3	3	16
85	4	5	5	5	4	23
86	4	4	4	4	4	20
87	4	4	5	4	4	21
88	5	4	4	5	5	23
89	4	4	4	4	4	20
90	4	5	4	4	4	21
91	4	4	4	4	4	20
92	3	3	5	5	5	21
93	3	4	4	4	4	19
94	4	4	4	5	4	21
95	4	5	5	4	4	22
96	4	5	5	5	4	23
97	2	5	5	4	3	19
98	2	4	4	4	3	17
99	2	4	4	5	3	18
100	4	4	4	3	2	17
101	4	4	4	3	2	17
102	3	3	3	3	3	15
103	3	4	4	3	2	16
104	5	5	4	3	2	19
105	3	4	5	5	3	20
106	3	4	5	5	3	20
107	3	4	4	4	2	17
108	3	3	3	3	3	15
109	2	3	4	4	2	15
110	3	3	4	4	4	18



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

111	5	5	5	5	5	25
112	4	4	4	4	4	20
113	3	4	4	4	3	18
114	3	4	3	4	4	18
115	3	3	3	3	3	15
116	2	5	4	4	5	20
117	2	3	4	4	2	15
118	4	4	4	4	3	19
119	2	3	3	3	4	15
120	2	4	4	4	2	16
121	2	4	4	4	2	16
122	3	4	4	4	2	17
123	4	3	4	4	4	19
124	4	4	4	4	3	19
125	5	5	5	4	2	21
126	2	4	4	4	2	16
127	2	3	3	3	2	13
128	3	4	4	4	4	19
129	2	4	3	4	4	17
130	3	4	4	4	2	17
131	2	3	3	3	3	14
132	4	4	4	4	4	20
133	3	2	3	3	3	14
134	2	4	4	4	2	16
135	5	3	5	2	5	20
136	3	4	4	2	4	17
137	2	3	4	4	4	17
138	2	4	4	4	4	18
139	4	4	5	4	5	22
140	2	4	4	4	4	18

**Hak Cipta :**

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

3. Variabel Keputusan Penggunaan (Y)

No Responden	Keputusan Penggunaan (Y)					Total Y
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	4	20
3	3	4	4	4	4	19
4	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	4	20
6	4	5	4	4	4	21
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	5	5	4	22
9	5	5	4	4	4	22
10	5	5	4	4	4	22
11	4	5	5	5	2	21
12	4	4	5	4	4	21
13	5	5	5	5	3	23
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20
19	4	5	4	5	4	22
20	3	4	3	3	2	15
21	3	3	3	3	3	15
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	5	3	5	21
24	4	4	4	4	4	20
25	4	5	5	5	4	23
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	4	20
29	5	5	5	5	5	25
30	4	4	4	5	5	22
31	4	4	4	4	3	19
32	4	3	4	4	4	19
33	5	5	4	5	5	24
34	4	4	4	4	3	19



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

35	4	4	4	5	4	21
36	3	4	4	4	3	18
37	4	4	4	3	2	17
38	5	5	5	5	4	24
39	4	3	4	4	4	19
40	4	4	4	4	4	20
41	4	5	5	4	4	22
42	5	5	4	4	4	22
43	4	4	3	3	2	16
44	5	5	5	4	4	23
45	5	5	5	3	3	21
46	5	5	5	4	4	23
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20
49	5	5	5	4	4	23
50	4	4	4	3	3	18
51	4	4	4	4	4	20
52	5	5	4	3	4	21
53	3	3	3	4	3	16
54	4	4	4	3	4	19
55	4	4	4	4	2	18
56	4	4	4	3	4	19
57	4	4	4	4	2	18
58	5	5	4	4	5	23
59	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	5	5	5	4	4	23
63	5	4	5	5	5	24
64	5	5	5	5	5	25
65	5	5	5	5	5	25
66	4	4	4	4	4	20
67	5	5	5	5	4	24
68	4	4	5	5	4	22
69	5	5	4	4	4	22
70	5	5	5	5	5	25
71	5	4	5	5	5	24
72	5	5	5	5	5	25



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

73	2	3	3	3	2	13
74	4	5	5	5	4	23
75	5	5	5	5	5	25
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	4	4	4	20
78	5	5	5	5	5	25
79	5	5	5	5	5	25
80	3	3	3	3	2	14
81	4	4	4	4	4	20
82	5	5	5	5	3	23
83	4	4	4	4	4	20
84	4	3	3	3	4	17
85	4	5	5	5	3	22
86	4	4	4	4	4	20
87	4	5	4	4	5	22
88	5	5	5	4	5	24
89	4	4	4	4	3	19
90	4	5	4	4	3	20
91	4	4	4	4	4	20
92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	4	3	19
94	4	4	4	4	4	20
95	5	5	5	4	4	23
96	4	5	4	4	4	21
97	5	5	4	4	4	22
98	4	4	4	3	3	18
99	5	5	4	5	5	24
100	4	4	3	3	2	16
101	4	4	3	3	2	16
102	3	3	3	3	3	15
103	4	4	3	3	2	16
104	4	4	3	3	2	16
105	5	5	4	5	3	22
106	5	5	4	5	3	22
107	4	4	3	3	2	16
108	3	4	4	3	3	17
109	4	4	3	3	3	17
110	4	5	5	5	4	23



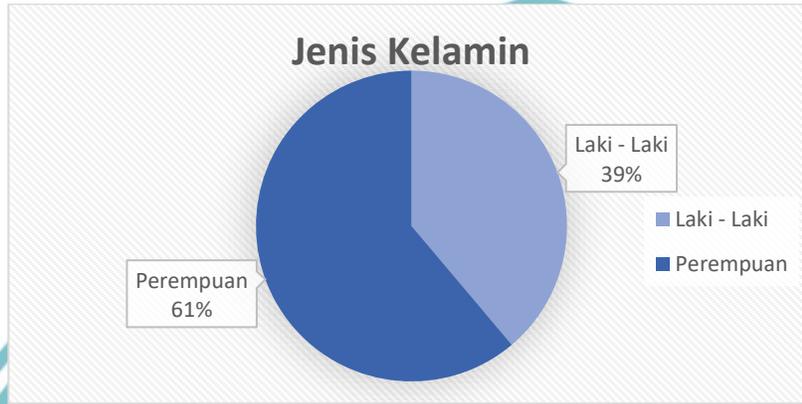
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

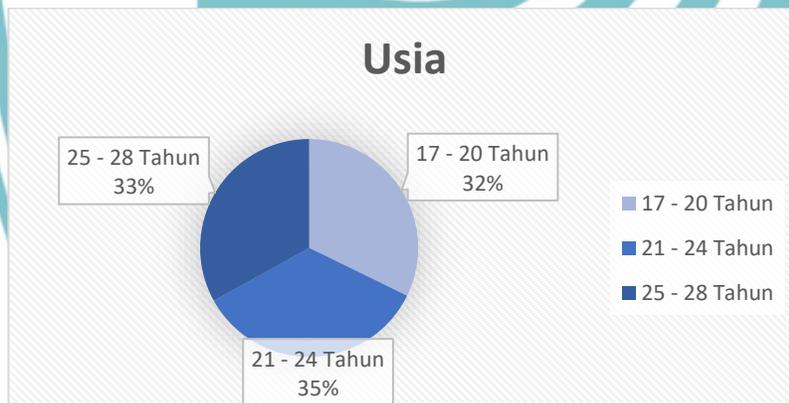
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

111	5	5	5	5	5	25
112	4	4	4	4	4	20
113	4	5	5	5	2	21
114	4	4	4	5	4	21
115	3	4	4	3	3	17
116	4	5	4	5	4	22
117	4	4	3	3	2	16
118	4	4	4	4	4	20
119	3	4	4	3	3	17
120	4	3	4	4	1	16
121	3	4	4	5	1	17
122	3	4	4	3	4	18
123	3	4	4	3	3	17
124	4	5	5	5	4	23
125	4	5	5	5	3	22
126	3	4	4	4	2	17
127	3	4	3	3	2	15
128	3	4	4	3	3	17
129	3	4	4	4	2	17
130	4	4	4	3	2	17
131	3	3	3	3	3	15
132	4	4	4	4	4	20
133	3	3	3	3	2	14
134	4	4	4	3	4	19
135	5	4	5	5	3	22
136	4	4	4	4	3	19
137	4	4	4	3	2	17
138	4	4	4	4	4	20
139	4	5	5	4	3	21
140	4	4	4	4	4	20

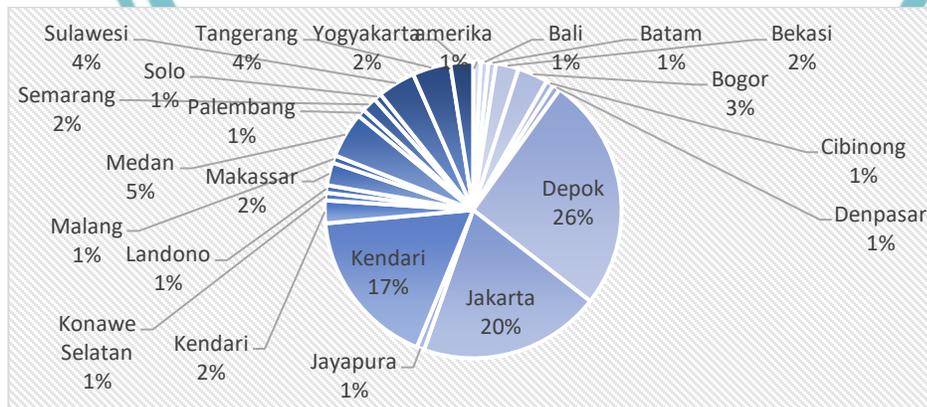
1. Berdasarkan Jenis Kelamin



2. Berdasarkan Usia



3. Berdasarkan Domisili



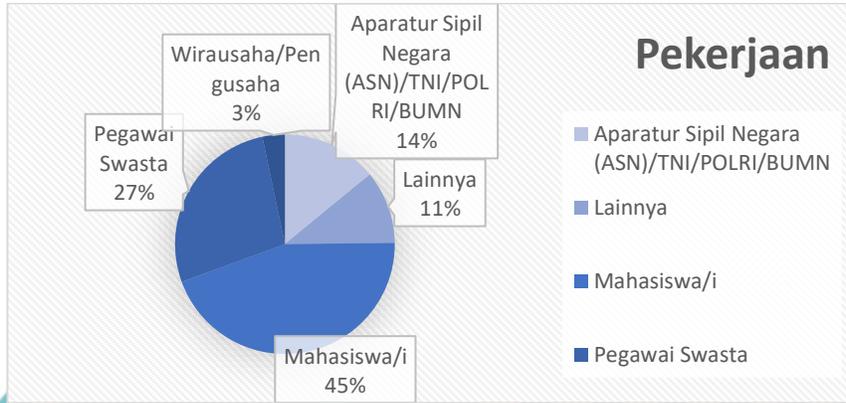
**Hak Cipta :**

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

**Hak Cipta :**

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

**4. Berdasarkan Pekerjaan**



**5. Berdasarkan Pendapatan**



**JAKARTA**

1. Variabel Kepercayaan (X1)

a. Uji Validitas

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,577**	,471*	,453*	,577**	,743**
	Sig. (2-tailed)		,008	,036	,045	,008	,000
	N	20	20	20	20	20	20
X1.2	Pearson Correlation	,577**	1	,120	,539*	,687**	,609**
	Sig. (2-tailed)	,008		,615	,014	,001	,004
	N	20	20	20	20	20	20
X1.3	Pearson Correlation	,471*	,120	1	,564**	,479*	,815**
	Sig. (2-tailed)	,036	,615		,010	,032	,000
	N	20	20	20	20	20	20
X1.4	Pearson Correlation	,453*	,539*	,564**	1	,784**	,838**
	Sig. (2-tailed)	,045	,014	,010		,000	,000
	N	20	20	20	20	20	20
X1.5	Pearson Correlation	,577**	,687**	,479*	,784**	1	,838**
	Sig. (2-tailed)	,008	,001	,032	,000		,000
	N	20	20	20	20	20	20
Total_X1	Pearson Correlation	,743**	,609**	,815**	,838**	,838**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000	,000	,000	
	N	20	20	20	20	20	20

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Uji Reliabilitas

JAKARTA

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,761	5

Hak Cipta :

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

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

2. Variabel Keamanan (X2)  
a. Uji Validitas

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,519*	,633**	,184	,535*	,815**
	Sig. (2-tailed)		,019	,003	,438	,015	,000
	N	20	20	20	20	20	20
X2.2	Pearson Correlation	,519*	1	,668**	,732**	,373	,833**
	Sig. (2-tailed)	,019		,001	,000	,105	,000
	N	20	20	20	20	20	20
X2.3	Pearson Correlation	,633**	,668**	1	,460*	,438	,810**
	Sig. (2-tailed)	,003	,001		,041	,054	,000
	N	20	20	20	20	20	20
X2.4	Pearson Correlation	,184	,732**	,460*	1	,220	,621**
	Sig. (2-tailed)	,438	,000	,041		,352	,003
	N	20	20	20	20	20	20
X2.5	Pearson Correlation	,535*	,373	,438	,220	1	,706**
	Sig. (2-tailed)	,015	,105	,054	,352		,001
	N	20	20	20	20	20	20
Total_X2	Pearson Correlation	,815**	,833**	,810**	,621**	,706**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,003	,001	
	N	20	20	20	20	20	20

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Uji Reliabilitas

**NEGERI**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,786	5

### 3. Keputusan Penggunaan (Y)

#### a. Uji Validitas

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Total_Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	,642**	,473*	,473*	,329	,826**
	Sig. (2-tailed)		,002	,035	,035	,157	,000
	N	20	20	20	20	20	20
Y1.2	Pearson Correlation	,642**	1	,329	,535*	-,093	,639**
	Sig. (2-tailed)	,002		,157	,015	,697	,002
	N	20	20	20	20	20	20
Y1.3	Pearson Correlation	,473*	,329	1	,808**	,116	,752**
	Sig. (2-tailed)	,035	,157		,000	,627	,000
	N	20	20	20	20	20	20
Y1.4	Pearson Correlation	,473*	,535*	,808**	1	,116	,804**
	Sig. (2-tailed)	,035	,015	,000		,627	,000
	N	20	20	20	20	20	20
Y1.5	Pearson Correlation	,329	-,093	,116	,116	1	,495*
	Sig. (2-tailed)	,157	,697	,627	,627		,027
	N	20	20	20	20	20	20
Total_Y	Pearson Correlation	,826**	,639**	,752**	,804**	,495*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000	,027	
	N	20	20	20	20	20	20

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### b. Uji Reliabilitas

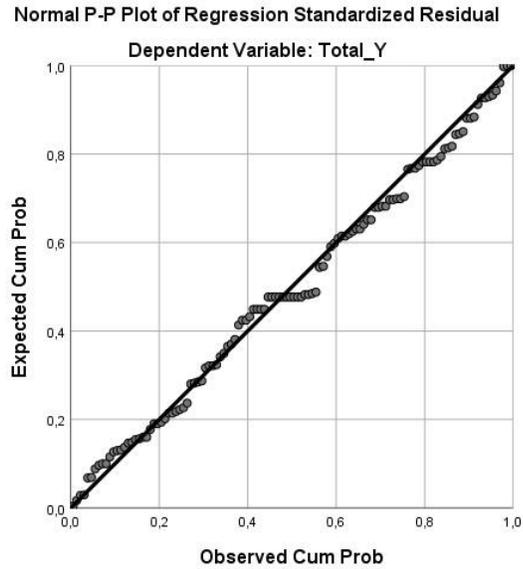
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,719	5

#### Hak Cipta :

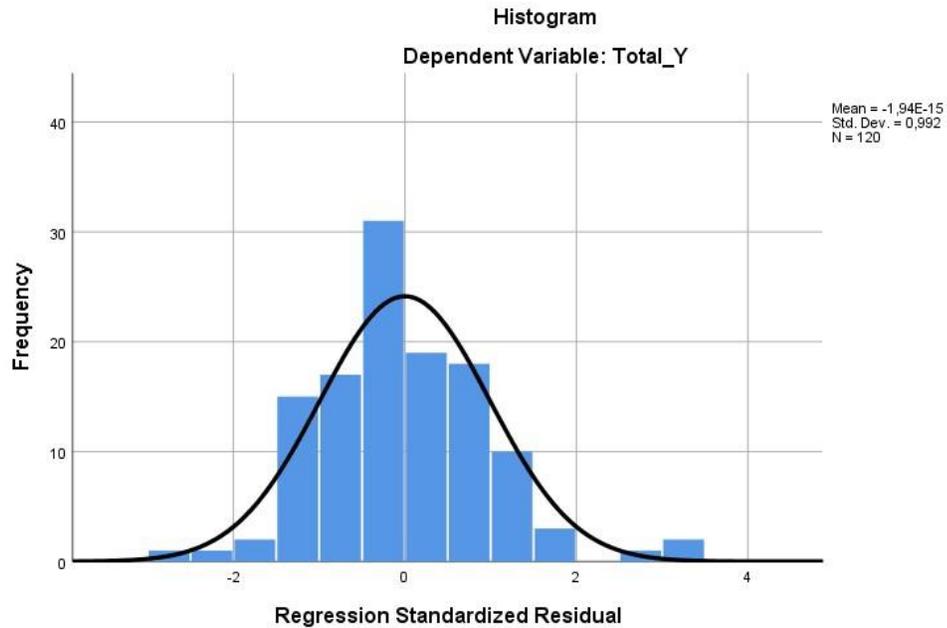
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

## 1. Uji Normalitas

### Grafik Normal P-Plot



### Grafik Histogram



#### Hak Cipta :

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

**Hak Cipta :**

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

## Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,43253727
Most Extreme Differences	Absolute	,071
	Positive	,071
	Negative	-,040
Test Statistic		,071
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

## 2. Uji Multikolonierita

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,319	1,212		-,264	,793		
	Total_X1	,414	,084	,317	4,915	,000	,496	2,018
	Total_X2	,606	,063	,617	9,558	,000	,496	2,018

a. Dependent Variable: Total\_Y

JAKARTA

## 3. Uji Heteroskedastisitas

### Uji Glejser

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,242	,774		1,605	,111
	Total_X1	,029	,054	,070	,539	,591
	Total_X2	-,037	,040	-,121	-,922	,359

a. Dependent Variable: RES\_2

### 1. Uji t (Parsial)

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,319	1,212		-,264	,793
	Kepercayaan (X1)	,414	,084	,317	4,915	,000
	Keamanan (X2)	,606	,063	,617	9,558	,000

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan (Y)



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

**Hak Cipta :**

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

Lampiran 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,871 <sup>a</sup>	,759	,755	1,44473

a. Predictors: (Constant), Keamanan (X2), Kepercayaan (X1)



**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**