

**ADOPTSI DAN PENGGUNAAN *MOBILE MONEY* DAN
INKLUSI KEUANGAN DIMODERASI OLEH
PERLINDUNGAN KONSUMEN DIGITAL**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Tugas & Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

TSANIYA MASRUOH

B 100 170 398

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**ADOPSI DAN PENGGUNAAN *MOBILE MONEY* DAN INKLUSI
KEUANGAN DIMODERASI OLEH PERLINDUNGAN KONSUMEN
DIGITAL**

Yang ditulis dan disusun oleh:

TSANIYA MASRUOH

B 100 170 398

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima

Surakarta, 16 Januari 2021

Pembimbing Utama



(Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D)

Mengetahui

Dekan-Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(D. Yamsudin, M.M)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **TSANIYA MASRUROH**
NIRM/NIM : **B 100 170 398**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ADOPSI DAN PENGGUNAAN *MOBILE*
MONEY DAN INKLUSI KEUANGAN
DIMODERASI OLEH PERLINDUNGAN
KONSUMEN DIGITAL**

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 16 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,

TSANIYA MASRUROH

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.”

(Al Baqarah: 216)

”Bebek berjalan berbondong-bondong akan tetapi burung elang terbang sendirian”

(Soekarno)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecil ini dengan rasa cinta dan kasih untuk orang tersayang:

1. Orang tua tercinta, Ibu Mujianah dan Bapak Surip Ngatiman terima kasih atas semua doa, bimbingan, arahan, semangat, pengorbanan, dan kasih sayang kepada penulis selama ini.
2. Ayi dan Oko, terima kasih atas semua doa, dan bimbingannya.
3. Kakak-kakak ku, terima kasih atas semua doa, dukungan, semangat, dan kesabaran kepada penulis selama ini.
4. Sahabat-sahabat terbaik yang selalu menemani.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis pengaruh adopsi dan penggunaan *mobile money* terhadap inklusi keuangan, menganalisis pengaruh perlindungan konsumen digital terhadap inklusi keuangan, dan menganalisis pengaruh moderasi dari perlindungan konsumen digital terhadap adopsi dan penggunaan *mobile money* dan inklusi keuangan.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah UMKM Kota Surakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 UMKM dengan kategori usaha fashion dan batik di Kota Surakarta, pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah teknik analisis dengan PLS (*Partial Least Square*).

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SmartPLS 3.0, hasil pengujian menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara adopsi dan penggunaan *mobile money* terhadap inklusi keuangan, adanya pengaruh signifikan perlindungan konsumen digital terhadap inklusi keuangan. Hasil pengujian menunjukkan efek moderasi perlindungan konsumen digital tidak berpengaruh signifikan dalam hubungan antara adopsi dan penggunaan *mobile money* dan inklusi keuangan. Variabel moderasi pada penelitian ini termasuk dalam variabel prediktor moderasi (*predictor moderasi variabel*), karena variabel moderasi yaitu perlindungan konsumen digital hanya berperan sebagai variabel independen dalam model hubungan yang dibentuk.

Kata Kunci: *adopsi dan penggunaan mobile money, inklusi keuangan, perlindungan konsumen digital*

ABSTRACT

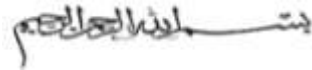
The purpose of this study is to analyze the effect of adoption and use of mobile money on financial inclusion, to analyze the effect of digital consumer protection on financial inclusion, and to analyze the moderating effect of digital consumer protection on the adoption and use of mobile money and financial inclusion.

This research is a quantitative study with the data used in this study using primary data collected from respondents using a questionnaire. The population in this study were the UMKM Surakarta City. The sample used in this study was 100 MSMEs with the category of fashion and batik businesses in the city of Surakarta. The samples in this study used purposive sampling technique. The analysis technique used to test the hypothesis formulated in this study is the analysis technique with PLS (Partial Least Square).

Based on the results of calculations using SmartPLS 3.0, the test results show that there is a significant influence between the adoption and use of mobile money on financial inclusion, a significant effect of digital consumer protection on financial inclusion. The test results show that the moderating effect of digital consumer protection has no significant effect on the relationship between adoption and use of mobile money and financial inclusion. The moderating variable in this study is included in the predictor variable (variable moderation predictor), because the moderating variable, namely digital consumer protection, only acts as an independent variable in the relationship model that is formed.

Keywords: adoption and use of mobile money, financial inclusion, digital consumer protection

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah-Nya, tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Adopsi dan Penggunaan *Mobile Money* dan Inklusi Keuangan Dimoderasi oleh Perlindungan Konsumen Digital”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian tugas & syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Dr. H. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta dan selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan karya ini.
4. Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D dan Ir. Irmawati, S.E., M.Si selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Rini Kuswati, S.E., M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dalam pengambilan keputusan mata kuliah.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis terutama Jurusan Manajemen yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis selama berada di bangku kuliah, dan membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.
7. Orang tua tercinta, Ibu Mujianah dan Bapak Surip Ngatiman atas semua doa, bimbingan, arahan, semangat, pengorbanan, dan kasih sayang kepada penulis selama ini.
8. Teman-teman Program Studi Manajemen angkatan 2017.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti penting dalam penyelesaian karya ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang penulis semata.

Semoga semua bentuk bantuan Bapak/Ibu/Saudara mendapat balasan terbaik dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu, semua kritik dan

saran yang membangun sangat diperlukan untuk penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Aamiin.

Wassalamu 'alaikum, Wr.Wb

Surakarta, 12 Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Teori	7
B. Penelitian Terdahulu	10
C. Pengembangan Hipotesis.....	12
D. Kerangka Pemikiran	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
A. Desain Penelitian	17

B. Populasi dan Sampel.....	18
C. Data dan Sumber Data	20
D. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	21
E. Metode Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Analis Karakteristik Responden	35
B. Skema Model Partial Least Square (PLS)	43
C. Evaluasi Outer Model	44
D. Evaluasi Inner Model	53
E. Analisis Regresi Moderasi (Moderate Regression Analysis)	57
F. Pembahasan.....	60
BAB V PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Keterbatasan Penelitian	64
C. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Nilai Outer Loading	45
Tabel 4.2 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	46
Tabel 4.3 Nilai Cross Loading	48
Tabel 4.4 Nilai AVE dan Nilai Akar Kuadrat AVE.....	49
Tabel 4.5 Nilai Korelasi Antar Konstruk dan Nilai Akar Kuadrat AVE	50
Tabel 4.6 Nilai Composite Reliability	51
Tabel 4.7 Nilai Cronbach's Alpha	52
Tabel 4.8 Nilai R-Square (R ²)	53
Tabel 4.9 Nilai Path Coefficient	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	16
Gambar 4.1 Data Responden Menurut Jenis Kelamin	35
Gambar 4.2 Data Responden Menurut Umur	36
Gambar 4.3 Data Responden Menurut Tingkat Pendidikan	37
Gambar 4.4 Data Responden Menurut Lama Usaha.....	38
Gambar 4.5 Data Responden Menurut Jumlah Tenaga Kerja.....	39
Gambar 4.6 Data Responden Menurut Kepemilikan Smartphone.....	40
Gambar 4.7 Data Responden Menurut Penggunaan Mobile Money	41
Gambar 4.8 Data Responden Menurut Jenis Transaksi Mobile Money yang Sering Digunakan	42
Gambar 4.9 Outer Model	43
Gambar 4.10 Inner Model.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Jumlah Sampel Berdasarkan Jumlah Populasi	70
Lampiran 2 Kuesioner Adopsi Dan Penggunaan Mobile Money Dan Inklusi Keuangan Dimoderasi Oleh Perlindungan Konsumen Digital	72
Lampiran 3 Data Responden	76
Lampiran 4 Outer Model.....	80
Lampiran 5 Inner Model	81
Lampiran 6 Convergent Validity	82
Lampiran 7 Discriminant Validity	83
Lampiran 8 Uji Validitas Dan Reliabilitas	84
Lampiran 9 Uji Kebaikan Model (Goodness of Fit)	85
Lampiran 10 Uji Hipotesis	86