

**PENGARUH KINERJA PELAYANAN, RESIKO, KEMUDAHAN,
KEPUASAN DAN KEAMANAN SISTEM PEMBAYARAN, TERHADAP
MINAT DALAM BERTRANSAKSI E-COMMERCE**

(Studi Empiris Mengenai Persepsi pada Pegawai Negeri yang Bertugas di kantor
SKPD Kabupaten Pemalang Tahun 2020)



Sripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Diajukan Oleh :

Trianto Priyambodo

B200150003

**PROGRAM STUDI AKUNTASI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KINERJA PELAYANAN, RESIKO, KEMUDAHAN,
KEPUASAN DAN KEAMANAN SISTEM PEMBAYARAN, TERHADAP
MINAT DALAM BERTRANSAKSI E-COMMERCE**

(Studi Empiris Mengenai Persepsi pada Pegawai Negeri yang Bertugas di kantor
SKPD Kabupaten Pemalang Tahun 2020)

Diajukan Oleh :

Trianto Priyambodo

B200150003

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muhammadiyah Surakarta untuk dipertanggungjawabkan dihadapan tim
penguji skripsi.

Surakarta, 05 Juni 2021

Pembimbing,



Drs. Wahyono M.A., Ak, C.A.

19580309 1987 031 001

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KINERJA PELAYANAN, RESIKO, KEMUDAHAN, KEPUASAN DAN KEAMANAN SISTEM PEMBAYARAN, TERHADAP MINAT DALAM BERTRANSAKSI E-COMMERCE

(Studi Empiris Mengenai Persepsi pada Pegawai Negeri yang Bertugas di kantor
SKPD Kabupaten Pemalang Tahun 2020)

Yang ditulis oleh:

TRIANTO PRIYAMBODO

B200150003

Telah dipertahankan di Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta Pada Tanggal 05 Juni 2021

Dewan Penguji:

1. Drs. Wahyono, M.A., Ak, C.A

(Ketua Dewan Penguji)

2. Fauzan, SE., M.Si., Ak.

(Anggota I Dewan Penguji)

3. Andy Dwi Bayu Bawono, SE., M.Si., Ph.D

(Anggota II Dewan Penguji)

()
()
()

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta


Dr. Samsudin, MM.
NIDN : 0017025701



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl.A.Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271)717417
Surakarta - 5710

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Trianto Priyambodo

NIM : B200150003

Program Studi : Akuntansi

Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pelayanan, Resiko, Kemudahan,
Kepuasan dan Keamanan Sistem Pembayaran, Terhadap
Minat Dalam Bertransaksi E-Commerce (Studi Empiris
Mengenai Persepsi pada Pegawai Negeri yang Bertugas di
kantor SKPD Kabupaten Pemalang Tahun 2020)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu/dikutip dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiat, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surakarta, 05 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,

Trianto Priyambodo

HALAMAN MOTTO

"Orang yang ingin bergembira harus menyukai kelelahan akibat bekerja"

-Plato-

"Orang yang paling sempurna bukanlah orang dengan otak yang sempurna, melainkan orang yang dapat mempergunakan sebaiknya-baiknya dari bagian otaknya yang kurang sempurna"

-Aristoteles-

"Proposal terbaik dalam hidup adalah karya "

-Gofur Wibowo-

"Hargailah dirimu sendiri jika orang lain tak bisa menghargaimu"

-Penulis-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah... syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Langkah dari awal hingga usai
Saya persembahkan karya yang sederhana ini sebagai bentuk terima kasih kepada kedua orang tua saya tercinta Bapak Wagimin dan Ibu Suhemi Wihastuti. Atas segala pengorbanan, jerih payah, dukungan, kasih sayang, dan doa kalian sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Untuk ketiga kakaku Rizki Fuliana Dewi, Grandi Prihadmoko, dan Krisna Yoga Pramudya , terima kasih karena kalian aku tak pernah berhenti berjuang
Teruntuk Aulia Rachmah Zakiyah yang selalu memberi semangat kepadaku,, tempat untuk berkeluh kesah. Terima kasih telah sabar dan menemani hingga akhir .

Untuk Mutia, Ellent, Ihsan, Dodik, Rezaliano, Udin, Riska dan teman-teman bimbingan. Terima kasih sudah repot membantu saya dalam menyelesaikan skripsi. Khususnya Bambang, Gofur W, Utha, Putra, Dhani, Didik, dan Teman-teman kos seroja. Terima kasih atas dukungan, pengalaman, dan kebersamaan ini yang sudah memberi warna-warni dalam masa perkuliahan.

Untuk almamater tercinta, terima kasih telah menjadi wadah untuk mencari ilmu, teman, dan pengalaman

Untuk orang-orang baik yang terlibat dan mendoakan, saya ucapkan terima kasih.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan rahmat, taufik, hidayah, serta inayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PENGARUH KINERJA PELAYANAN, RESIKO, KEMUDAHAN, KEPUASAN DAN KEAMANAN SISTEM PEMBAYARAN, TERHADAP MINAT DALAM BERTRANSAKSI E-COMMERCE** (Studi Empiris Mengenai Persepsi pada Pegawai Negeri yang Bertugas di kantor SKPD Kabupaten Pematang Tahun 2020)” ini dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini memperoleh banyak bantuan, bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu kepada semua pihak yang telah membantu lancarnya proses penulisan skripsi ini, dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak rektor Dr. Sofyan Anif, M.Si. yang telah mendukung penelitian ini dengan lancar.
2. Bapak Dr. Syamsudin, SM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
3. Bapak Dr. Fatchan Ahyani, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Akutansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan izin dalam penulisan skripsi ini dan memperlancar urusan birokrasi jurusan.
4. .Bapak Drs. Wahyono M.A.,Ak,C.A. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan dalam mengambil mata kuliah serta proses kegiatan akademik selama penulis menempuh pendidikan di Program Studi Akutansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Bapak Drs. Wahyono M.A.,Ak,C.A. selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, masukan, dan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi sehingga dalam terselesaikan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Akutansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Pegawai Kabupaten Pemalang yang telah membantu proses penelitian.
8. Bapak dan Ibu selaku orang tua yang telah membantu baik moral maupun materiil.
9. Teman-teman kelas A angkatan 2015 dan teman-teman bimbingan skripsi
10. Semua pihak yang turut membantu dan mendukung proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kesalahan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan selanjutnya.

Semoga atas izin Allah SWT skripsi ini dapat berguna sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Surakarta, 20 April 2021

Penulis

ABSTRAK

Trianto Priyambodo/ B200150003. **PENGARUH KINERJA PELAYANAN, RESIKO, KEMUDAHAN, KEPUASAN DAN KEAMANAN SISTEM PEMBAYARAN, TERHADAP MINAT DALAM BERTRANSAKSI E-COMMERCE (Studi Empiris Mengenai Persepsi pada Pegawai Negeri yang Bertugas di Kantor SKPD Kabupaten Pemalang Tahun 2020)** Skripsi Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta. April, 2021.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan, resiko, kemudahan, kepuasan dan keamanan pemnayaran terhadap minat bertransaksi menggunakan sistem *e-commerce*. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan metode survey. Populasi penelitian ini sebanyak 1.053 orang dan sampel penelitian ini 135 yang diperoleh menggunakan rumus slovin dan data dikumpulkan menggunakan angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji T, uji F dan Koefisien determinasi (R^2). Hasil analisis menunjukkan kinerja pelayanan, resiko, kemudahan dan kepuasan berpengaruh terhadap minat dalam bertransaksi *e-commerce*. Sedangkan variabel keamanan sistem pembayaran tidak berpengaruh terhadap minat dalam bertransaksi *e-commerce*.

Kata Kunci : Kinerja pelayanan, resiko, kemudahan, kepuasan, keamanan sistem pembayaran, minat dan *e-commerce*.

ABSTRACT

Trianto Priyambodo / B200150003. ***THE EFFECT OF SERVICE PERFORMANCE, RISK, EASY, SATISFACTION AND SECURITY OF THE PAYMENT SYSTEM, ON THE INTEREST IN E-COMMERCE TRANSACTIONS (Empirical Study on Perception in Civil Servants In Charge of SKPD Office of Pemalang Regency in 2020)***. Thesis Accounting Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Surakarta. April, 2021.

The purpose of this study is to determine the effect of service performance, risk, convenience, satisfaction and security of payments on the interest in transactions using the e-commerce system. This research method uses quantitative survey methods. The population of this study was 1,053 people and 135 samples of this study were obtained using the Slovin formula and the data were collected using a questionnaire. The data analysis technique used is multiple linear regression, T test, F test and the coefficient of determination (R^2). The results of the analysis show that service performance, risk, convenience and satisfaction have an effect on interest in e-commerce transactions. Meanwhile, the payment system security variable has no effect on the interest in e-commerce transactions.

Keywords: *Service performance, risk, convenience, satisfaction, payment system security, interest and e-commerce.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat penelitian	6
E. Sistematika penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori	8
B. Tinjauan Penelitian Sebelumnya.....	13
C. Kerangka Penelitian	15
D. Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Desain Penelitian	20
B. Populasi dan Sampel	20
C. Data dan Sumber Data	21
D. Metode Pengumpulan Data.....	21
E. Definisi Operasional dan Pengumpulan Variabel	21
F. Metode Analisis Data	24

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Deskripsi Objek Penelitian	29
B. Deskripsi Data.....	29
C. Analisis Data	31
D. Pembahasan	41
BAB V PENUTUP.....	44
A. Simpulan	44
B. Keterbatasan Penelitian.....	45
C. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Model Update Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003).....	8
Gambar II.2 Theory Accepted Model Source: The Technology	9
Gambar II.3 Kerangka Penelitian.....	16

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel IV.2 Karakteristik Usia Responden	30
Tabel IV.3 Karakteristik Pendidikan Responden.....	31
Tabel IV.4 Validitas instrumen untuk Variabel Kinerja pelayanan	32
Tabel IV.5 Validitas Instrumen untuk Variabel Resiko.....	32
Tabel IV.6 Validitas Instrumen untuk Variabel Kemudahan.....	33
Tabel IV.7 Validitas Instrumen untuk Variabel Kepuasan	33
Tabel IV.8 Validitas Instrumen untuk Variabel Keamanan Sistem Pembayaran .	34
Tabel IV.9 Validitas Instrumen untuk Variabel Minat bertransaksi menggunakan sistem e-commerce.....	35
Tabel IV.10 Hasil Reliabilitas.....	35
Tabel IV.11 Hasil Pengujian Normalitas	36
Tabel IV.12 Hasil Pengujian Multikolinieritas	36
Tabel IV.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	37
Tabel IV.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	38