

**Model Peningkatan Minat Bertransaksi Ulang Uang Elektronik  
Melalui Tekanan Waktu, Persepsi Risiko Bertransaksi dan  
*Customer Value* (Studi kasus pada pengguna uang elektronik  
TapCash BNI di Kota Semarang)**

**Skripsi  
Untuk memenuhi sebagai persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh :  
Tissa Putri Mardjalista  
Nim : 30401700318**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG  
2020**

**Model Peningkatan Minat Bertransaksi Ulang Uang Elektronik  
Melalui Tekanan Waktu, Persepsi Risiko Bertransaksi dan *Customer Value*  
(Studi kasus pada pengguna uang elektronik TapCash BNI di Kota  
Semarang)**

**SKRIPSI**

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna  
memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen,  
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung

Oleh :

Tissa Putri Mardjalista  
Nim : 30401700318

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG  
2020**

**Skripsi**

**Model Peningkatan Minat Bertransaksi Ulang Uang Elektronik  
Melalui Tekanan Waktu, Persepsi Risiko Bertransaksi dan *Customer Value*  
(Studi kasus pada pengguna uang elektronik TapCash BNI di Kota  
Semarang)**

**Disusun oleh :**

**Tissa Putri Mardjalista**

**Nim : 30401700318**

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 26 Februari 2020

Pembimbing,



**Drs. H. Noor Kholis, MM**  
**NIK: 210489017**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

### **Model Peningkatan Minat Bertransaksi Ulang Uang Elektronik Melalui Tekanan Waktu, Persepsi Risiko Bertransaksi dan *Customer Value* (Studi kasus pada pengguna uang elektronik TapCash BNI di Kota Semarang)**

Disusun oleh :  
Tissa Putri Mardjalista  
Nim : 30401700318

Telah di pertahankan di depan penguji  
Pada tanggal, 06 Maret 2020

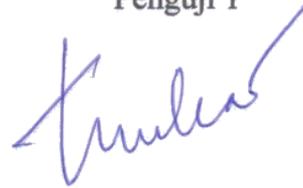
#### Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



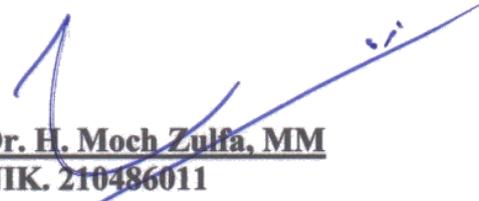
**Drs. H. Noor Kholis, MM**  
NIK. 210489017

Penguji 1



**Prof. Dr. Hj. Tatiek Nurhayati, MM**  
NIK. 210487012

Penguji 2



**Dr. H. Moch Zulfa, MM**  
NIK. 210486011

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Tanggal, 06 Maret 2020




Digitally  
signed by  
ardian

Date: 2020.06.02

20:21:52 +07'00'

**Dr. H. Ardian Adhiatma SE, MM**  
Ketua Program Studi Manajemen

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tissa Putri Mardjalista

NIM : 30401700318

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul : **“Model Peningkatan Minat Bertransaksi Ulang Uang Elektronik Melalui Tekanan Waktu, Persepsi Risiko Bertransaksi dan *Customer Value* (Studi kasus pada pengguna uang elektronik TapCash BNI di Kota Semarang)”** dan diajukan untuk diuji untuk diuji adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya dalam skripsi ini tidak ada keseluruhan atau sebagian tulisan yang saya ambil dari orang lain dengan cara menyalin atau mengambil kalimat dari gagasan penelitian orang lain, yang saya akui dan seolah-olah adalah tulisan orisinal saya tanpa menuliskan nama penulis aslinya. Bila saya melakukan hal yang saya sebutkan diatas, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 26 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,

Dosen Pembimbing,



**Drs. H. Noor Kholis, MM**  
NIK. 210489017



**Tissa Putri Mardjalista**  
NIM. 30401700318

## **HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

1. Jika kamu menginginkan untuk hidup dalam kehidupan yang bahagia maka gantungkan itu pada sebuah tujuan, bukan pada orang atau benda benda –  
Albert Einstein
2. Sukses bukan berarti pintar dan beruntung.

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orangtua (Mardjiun dan Tusianawati) yang dengan ikhlas merawat, mendidik dan mengarahkan sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan penelitian skripsi ini.

## INTISARI

Sistem pembayaran dalam transaksi saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat, seiring dengan perkembangan di era digital. Perkembangan di era digital pun turut dimanfaatkan oleh dunia perbankan, salah satu buktinya adalah munculnya uang elektronik. Persaingan penyedia produk uang elektronik yang semakin kompetitif mengharuskan perusahaan dapat memberikan nilai lebih bagi pelanggan yang menggunakan. Jumlah uang elektronik yang beredar, jumlah transaksi dan volume transaksi menggunakan TapCash BNI masih sangat kecil dibanding pesaingnya. Tidak mudah mengalihkan semua transaksi keuangan di Indonesia dari uang tunai menjadi uang elektronik. Masyarakat masih menganggap risiko bertransaksi menggunakan uang elektronik cukup besar. Permasalahan tersebut membuat masyarakat kurang berminat melakukan transaksi ulang menggunakan uang elektronik. Minat bertransaksi ulang adalah komitmen konsumen untuk melakukan transaksi yang kedua kali atau lebih setelah melakukan transaksi sebelumnya, karena konsumen merespon positif dan merasa puas terhadap kesan pertama yang timbul dalam bertransaksi. *Customer value* (nilai pelanggan) adalah selisih antara manfaat yang diperoleh dengan upaya yang dilakukan untuk mendapatkan dan menggunakan suatu produk atau jasa, seseorang bisa memberi nilai lebih terhadap suatu produk atau jasa yang digunakan ketika manfaat melebihi upaya atau biaya yang dikeluarkan. Tekanan waktu adalah keadaan dimana seseorang tidak memiliki waktu banyak untuk memilih, sehingga dalam waktu yang terbatas seseorang akan mempercepat pengambilan keputusan. Persepsi risiko transaksi adalah penilaian seseorang terhadap kemungkinan atau dampak yang berakibat kerugian dalam proses transaksi selama pembelian atau setelah pembelian suatu produk atau jasa. Hasil dari penelitian sebelumnya ditemukan perbedaan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Aggarawal dan Vaidyanathan (2003) bahwa tekanan waktu untuk membeli dapat merangsang minat konsumen, namun penelitian yang dilakukan oleh Y-Fan Lin, dkk (2014) menyatakan bahwa tekanan waktu tidak memiliki hubungan terhadap minat. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian explanatory karena tujuan dari penelitian adalah untuk menguji hipotesis penelitian yang menjelaskan tentang adanya keterkaitan atau pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Teknik Sampling dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* di mana peneliti memilih sampel secara sengaja dan menetapkan ketentuan-ketentuan khusus sesuai dengan tujuan penelitian, kriteria sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah melakukan transaksi menggunakan uang elektronik TapCash BNI dan berusia minimal 17 tahun, dan pernah transaksi menggunakan uang elektronik TapCash BNI sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan studi pustaka dan kuesioner dengan pengukuran *semantic differential* dengan 5 poin skala. Teknik analisis data penelitian ini

menggunakan uji instrumen seperti uji validitas dan uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji normalitas seperti uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, analisis regresi, uji T, uji F, koefisien determinasi dan sobel test. Hasil dari pengujian hipotesis penelitian ini dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan tekanan waktu terhadap *customer value* (nilai pelanggan) dalam menggunakan TapCash BNI, yang berarti semakin tinggi tekanan waktu maka *customer value* (nilai pelanggan) akan meningkat. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan persepsi risiko transaksi terhadap *customer value* (nilai pelanggan) dalam menggunakan TapCash BNI, yang berarti semakin rendah persepsi risiko transaksi maka *customer value* (nilai pelanggan) akan meningkat dan sebaliknya semakin tinggi persepsi risiko transaksi maka semakin rendah *customer value* (nilai pelanggan). Terdapat pengaruh positif dan signifikan tekanan waktu terhadap minat bertransaksi ulang menggunakan TapCash BNI, yang berarti semakin tinggi tekanan waktu maka minat bertransaksi ulang akan meningkat. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan persepsi risiko transaksi terhadap minat bertransaksi ulang menggunakan TapCash BNI, yang berarti semakin rendah persepsi risiko transaksi maka minat bertransaksi ulang akan meningkat dan sebaliknya semakin tinggi persepsi risiko transaksi maka minat bertransaksi ulang akan rendah. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *customer value* (nilai pelanggan) terhadap minat bertransaksi ulang menggunakan TapCash BNI, yang berarti semakin tinggi *customer value* (nilai pelanggan) maka minat bertransaksi ulang akan meningkat. Terdapat pengaruh positif dan signifikan tekanan waktu terhadap minat bertransaksi ulang melalui *customer value* (nilai pelanggan) dalam menggunakan TapCash BNI, yang berarti semakin tinggi tekanan waktu maka akan meningkat *customer value* (nilai pelanggan) yang diikuti dengan minat bertransaksi ulang. Hasil sobel test menunjukkan tidak signifikan dan tidak membuktikan bahwa *customer value* (nilai pelanggan) memediasi hubungan antara persepsi risiko transaksi dengan minat bertransaksi ulang.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **Model Peningkatan Minat Bertransaksi Ulang Uang Elektronik Melalui Tekanan Waktu, Persepsi Risiko Bertransaksi dan *Customer Value* (Studi kasus pada pengguna uang elektronik TapCash BNI di Kota Semarang)**. Penulisan skripsi ini penulis menyadari mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih atas bimbingan, bantuan, motivasi dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan dan ketabahan sehingga dapat menyelesaikan penyusunan penelitian skripsi ini.
2. Drs. H. Noor Kholis, MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan dengan kesabaran serta ketulusan hati dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Kedua Orang Tua tercinta, kakak dan semua keluarga yang selalu setia ada memberikan motivasi, dukungan, serta doa dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan bagi peneliti.

5. Seluruh Staf Administrasi Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Islam Sultan Agung yang telah membantu dan memperlancar pengurusan kelengkapan administrasi selama kuliah sampai akhir.
6. Ridho Gilar Alfath, Dita Ardiana, dan yang lainnya yang selalu memberikan support, semangat serta bantuan kepada penulis.
7. Seluruh pihak yang telah membantu penyusunan penelitian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

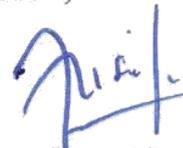
Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan demi kemajuan ilmu pengetahuan serta dapat berguna bagi penelitian yang akan datang. Semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 26 Februari 2020

Penulis,



**Tissa Putri Mardjalista**  
NIM. 30401700318