



PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KUALITAS LAYANAN, DAN RISIKO KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *E-WALLET* DALAM TRANSAKSI KEUANGAN

Ni Luh Putu Rima Susanti¹ I Made Pande Dwiana Putra²

Abstract

Keywords:

Technology Acceptance Model (TAM);

Perceived Ease of Use;

Service Quality;

Security Risk;

Decisions to Use.

The rapid development of technology affects many community activities, one of which is activity in transactions. This study aims to obtain empirical evidence regarding the influence of perceived convenience, service quality, and security risk on decisions to use e-wallets in financial transactions. The population of this study are users of e-wallet applications in financial transactions in Denpasar City, especially students of the Accounting Study Program class of 2019, Faculty of Economics and Business, Udayana University. The sampling method used in this study is non-probability sampling, namely purposive sampling. Based on the results of the analysis, it was found that perceived convenience and service quality have a positive effect on the decision to use e-wallets. Security risks have a negative effect on e-wallet usage decisions. This research provides theoretical implications regarding the support of the Technology Acceptance Model, as well as practical implications for e-wallet users and providers regarding perceived convenience, quality of service, and security risks in decisions to use e-wallet.

Kata Kunci:

Technology Acceptance Model (TAM);

Persepsi Kemudahan;

Kualitas Layanan;

Risiko Keamanan;

Keputusan Penggunaan.

Abstrak

Perkembangan teknologi yang semakin pesat mempengaruhi banyak aktivitas masyarakat, salah satunya yaitu aktivitas dalam bertransaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh persepsi kemudahan, kualitas layanan, dan risiko keamanan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dalam transaksi keuangan. Populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi *e-wallet* dalam transaksi keuangan di Kota Denpasar khususnya yaitu mahasiswa Program Studi Akuntansi angkatan 2019 Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Udayana. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* yaitu dengan metode *purposive sampling*. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa persepsi kemudahan dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*. Risiko keamanan berpengaruh negatif terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*. Penelitian ini memberikan implikasi teoritis mengenai dukungan *Technology Acceptance Model*, serta implikasi praktis bagi para pengguna dan penyedia *e-wallet* mengenai persepsi kemudahan, kualitas layanan, dan risiko keamanan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*.

Koresponding:

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Udayana, Bali,
Indonesia*

Email:

susantirima21@gmail.com

PENDAHULUAN

Mayoritas aktivitas manusia saat ini hampir seluruhnya didominasi oleh pengaruh teknologi, khususnya pada bidang keuangan yang melahirkan inovasi baru yaitu layanan *financial technology* (*fintech*). Jenis-jenis *fintech* memiliki berbagai inovasi, seperti yang berhubungan dengan pembayaran, lembaga jasa keuangan, dan perusahaan *startup fintech* yang mampu memberi layanan lebih cepat, murah, dan nyaman. Inovasi ini sudah dikembangkan di Indonesia, guna menguatkan sistem teknologi di bidang keuangan agar mempermudah masyarakat menggunakan jasa produk keuangan. Dari sekian banyak jenis *fintech*, *digital payment* menjadi salah satunya, yaitu berupa layanan pembayaran dan transaksi secara *cashless* atau *online* berbentuk *electronic wallet* atau biasa disebut *e-wallet* dengan fitur yang dimilikinya yaitu bertransaksi antar konsumen dengan pemilik usaha atau antar pelaku usaha (Napitupulu, Rubini, Khasanah, & Rachmawati, 2017). *E-wallet* merupakan salah satu bentuk dari teknologi finansial yang dapat membantu konsumen lebih praktis saat melakukan pembayaran. *E-wallet* ini merupakan instrumen pembayaran di mana dalam pengoperasiannya menggunakan *mobile phone*, sehingga *e-wallet* dapat juga menjadi pembayaran dalam bentuk *mobile* atau *m-payment* (Rantung, Tumbuan, & Gunawan, 2020). Transaksi dengan *e-wallet* dapat dilakukan dengan memindai *QR Code* dari *smartphone* saat melakukan pembayaran (Karim, Haque, Ulfy, Hossain, & Anis, 2020). Kemudahan layanan yang ditawarkan *e-wallet* ini menjadi daya tarik tersendiri sehingga merubah tradisi masyarakat dalam melakukan pembayaran transaksi keuangan bagi masyarakat yang sudah melek teknologi (Surya & Usha, 2019).

Dari studi yang dirilis Visa tahun 2022 mengenai *Consumer Payment Attitudes in Southeast Asia*, 95% dari responden Indonesia menggunakan berbagai sistem pembayaran secara *cashless* termasuk diantaranya dengan *contactless card* dan *contactless mobile*, serta *mobile wallet* dan pembayaran *QR Code* (The Asian Banker, 2022). Hal tersebut berarti sudah sebagian besar masyarakat beralih ke sistem pembayaran digital walaupun belum merata karena masih banyak masyarakat yang belum fasih menggunakan *smartphone* dan beragam aplikasi yang tersedia. Masyarakat didorong untuk dapat mengubah pola pembayaran yaitu dari metode pembayaran *cash* atau tunai menjadi pembayaran *cashless* atau non-tunai semenjak pandemi Covid-19 melanda karena dianggap lebih aman dan efisien untuk transaksi jarak jauh (Ipsos, 2020). Terbukti dari hasil survei oleh Jakpat mengenai *Indonesia Digital Wallet 1st Semester of 2020*, yang menunjukkan bahwa kebanyakan dari pengguna lebih memilih menggunakan *digital wallet* sebagai metode pembayaran di masa pandemi virus *corona* karena kemudahan penggunaan, promosi, untuk mengurangi penggunaan uang *cash*, untuk menghindari penyebaran virus *corona*, jaminan keamanan, mudah untuk melihat *history* penggunaan, dan lain-lain. Selain itu juga dikarenakan masyarakat memiliki kesadaran untuk mengurangi kegiatan di luar rumah jika tidak ada kepentingan, sehingga lebih banyak melakukan kegiatan transaksi keuangan secara *online* menggunakan aplikasi *e-wallet* (Jakpat, 2020).

Kota Denpasar merupakan kota metropolitan yang merangkul kemajuan teknologi baru lebih cepat daripada daerah lain. Hal ini terbukti dengan banyaknya *startup e-commerce* dan berbagai *merchant* besar maupun kecil yang tersebar di seluruh kota Denpasar. Transportasi *online* dan pedagang menawarkan opsi pembayaran dengan dompet elektronik dalam layanan mereka. Kota Denpasar yang telah berbasis *smart city* mendukung adanya digitalisasi sistem pembayaran non-tunai dengan QRIS. Persentase pengguna *smartphone* di Denpasar mencapai sebesar 93,80% dengan akses masyarakat terhadap informasi melalui internet sebesar 86,73% (BPS Prov. Bali, 2022). Dengan adanya data tersebut, masyarakat di Kota Denpasar dianggap mengenal produk *e-wallet* sebagai media transaksi digital.

Technology Acceptance Model adalah teori yang bisa digunakan agar dapat mengetahui penerimaan perkembangan teknologi dari *e-wallet* tersebut di masyarakat. TAM menjadi model yang

Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas Layanan, Dan Risiko Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dalam Transaksi Keuangan

Ni Luh Putu Rima Susanti dan I Made Pande Dwiana Putra

paling sering digunakan untuk menjelaskan minat individu dalam menggunakan sistem TI. Model tersebut dikembangkan oleh Davis (1989) yang menggunakan dua variabel sebagai ukuran perilaku penggunaan dan menerima teknologi informasi, yaitu manfaat yang dirasakan, di mana seorang individu merasa yakin bahwa menggunakan sistem dapat meningkatkan efisiensi, berdasarkan pengukuran frekuensi penggunaan dan keragaman aplikasinya, dan variabel kemudahan penggunaan yang dirasakan, di mana seorang individu merasa nyaman menggunakan sistem untuk digunakan, sistem dianggap berguna. TAM menunjukkan TPB lengkap yang dapat menjelaskan penerimaan teknologi, yang mengarah untuk menjelaskan perilaku dari pengguna dalam bermacam perkembangan teknologi informasi. Di sini TAM menjelaskan bagaimana teknologi keuangan *e-wallet* dapat digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi *e-wallet* mendorong seseorang untuk mengambil keputusan untuk menggunakannya. TAM juga menjelaskan hubungan sebab akibat dari kenyamanan pengguna, kebutuhan serta penggunaan teknologi maupun suatu sistem (Mustofa, Nuringwahyu, & Krisdianto, 2021).

Keputusan penggunaan dari layanan jasa menjadi bagian dari perilaku konsumen di mana sikap serta norma subyektif menjadi faktor yang dapat mempengaruhi niat perilaku seseorang (Jogiyanto, 2007: 116). Peter & Olson (2013) menyampaikan keputusan menggunakan merupakan suatu cara mengevaluasi dari dua atau bahkan lebih dari opsi dan kemudian memilih salah satunya. Jadi dapat disimpulkan keputusan penggunaan yaitu sikap dari konsumen dalam memilih satu dari berbagai pilihan yang ada. Penelitian dari Pribadi & Gunawan (2020), indikator keputusan penggunaan dalam melakukan transaksi secara *online* antara lain: 1) Mudah dioperasikan; 2) Menguntungkan; 3) Menyesuaikan dengan kebutuhan; 4) Biaya pengguna lebih ekonomis.

Kemudahan penggunaan memengaruhi pilihan orang saat menggunakan *e-wallet*. Jogiyanto (2019: 934) dalam penelitiannya mengatakan persepsi kemudahan adalah tolak ukur seseorang meyakini saat menggunakan teknologi tertentu dapat dengan jelas ketika dijalankan dan tidak memerlukan banyak untuk dioperasikan. Kemudahan penggunaan penting dalam suatu produk yang di mana jika produk tersebut memiliki kemudahan dalam penggunaannya maka akan memungkinkan masyarakat mengambil keputusan untuk menggunakannya. Sama seperti uang elektronik ini yang di mana akan sangat membantu masyarakat dalam bertransaksi. Persepsi kemudahan dapat diartikan bahwa pengguna tidak mengalami kesulitan atau usaha lebih ketika menggunakan atau mengoperasikan suatu sistem (Jogiyanto, 2019: 934). Persepsi kemudahan ini mengacu pada perspektif di mana seseorang dapat memahami dan tidak akan mempersulit pekerjaannya ketika menggunakan teknologi tersebut (Davis, 1989). Indikator dari persepsi kemudahan menurut Aulia & Suryanawa (2019) antara lain: 1) Jelas untuk dipelajari; 2) Jelas untuk dipahami; 3) Mudah dioperasikan; 4) Penggunaannya fleksibel; 5) Jarang atau bahkan tidak terjadi kesalahan teknis dalam penggunaannya; 6) Mampu meningkatkan efisiensi dalam kegiatan transaksi keuangan. Beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pratama & Suputra (2019), Pertiwi, *et al.* (2020), Gita & Juliarsa (2021), dan Pitura, *et al.* (2022) mendapatkan hasil dimana persepsi kemudahan memengaruhi secara positif pada keputusan penggunaan dari sistem pembayaran tersebut.

Berdasarkan pendapat Kotler & Keller (2016: 156), kualitas dari suatu layanan merupakan keseluruhan fitur serta pembawaan dari produk atau pelayanan yang mampu memuaskan kebutuhan. Jika suatu pelayanan dalam *e-wallet* tersebut memperoleh nilai yang baik oleh pelanggan, maka pelanggan akan memberikan *feedback* yang baik pula dan akan memungkinkan pelanggan tersebut untuk mengambil keputusan dalam bertransaksi menggunakan *e-wallet* tersebut. Kualitas layanan penting dalam suatu produk karena akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menentukan keputusannya menggunakan produk tersebut. Kualitas pelayanan juga didefinisikan sebagai kombinasi ciri dan sifat yang menentukan pemenuhan kebutuhan konsumen, dimana

konsumen mengevaluasi melalui karakteristik tersebut Vistara & Resi (2019). Indikator dari kualitas layanan menurut Aprilia & Susanti (2022) yaitu: 1) Akses informasi mudah ditemukan; 2) Layanan transaksi beragam; 3) Fitur bervariasi; 4) Produk selalu berinovasi. Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Pangestu & Sukresna (2021), Aprilia & Susanti (2022), dan Setiawan, *et al.* (2022) didapatkan hasil dimana kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif pada keputusan penggunaan.

Faktor lainnya yang sekiranya dapat mempengaruhi penggunaan layanan *e-wallet* adalah risiko keamanan yang dihadapi oleh konsumen, yang bervariasi dari satu konsumen ke konsumen lainnya dan belum tentu sesuai dengan prediksi perusahaan. Walau pertumbuhan *e-wallet* beberapa tahun ke belakang sangat pesat dengan pembaharuan layanan dan tampilan yang semakin berkembang dan menarik, penggunaan *e-wallet* juga tidak terlepas dari risiko yang akan disebabkan akibat pemakaian aplikasi tersebut. Menurut Adamson & Shine (2003), risiko merupakan faktor tambahan yang mempengaruhi adopsi suatu teknologi. Risiko keamanan yang dialami oleh seseorang, dapat memengaruhi keputusan orang tersebut untuk menggunakan layanan *fintech*. Mereka lebih memilih untuk menggunakan layanan teknologi jika tingkat risikonya rendah Bauer (1960). Menurut Nasri & Zarai (2014) risiko keamanan merupakan perlindungan atas ancaman keamanan serta kontrol atas informasi pribadi pelanggan dalam bertransaksi secara *online*. Menurut Pribadi & Gunawan (2020) risiko keamanan yang ditimbulkan jika melakukan transaksi *online* dapat diukur melalui indikator: 1) Besarnya suatu risiko; 2) Keamanan dari bertransaksi; 3) Kebutuhan yang diperlukan saat transaksi; 4) Jaminan yang diberikan untuk meningkatkan keamanan. Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Rodiah & Melati (2020), Nasir (2021), Yogananda & Dirgantara (2017) dan Hanafi & Kamela (2022) didapatkan hasil bahwa variabel risiko keamanan memiliki pengaruh yang negatif terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan *e-wallet*.

Berdasarkan latar belakang penelitian serta bukti empiris terdahulu, dirumuskan hipotesis berikut: H₁: Persepsi kemudahan memiliki pengaruh yang positif pada keputusan menggunakan *e-wallet*; H₂: Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif pada keputusan menggunakan *e-wallet*; H₃: Risiko keamanan memiliki pengaruh yang negatif pada keputusan menggunakan *e-wallet*.

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan penelitian dengan metode kuantitatif yang bersifat asosiatif. Berdasarkan pendapat dari Sugiyono (2019: 65), penelitian asosiatif kuantitatif didefinisikan sebagai perumusan suatu masalah dari penelitian, di mana mempertanyakan hubungan di antara dua variabel atau bahkan lebih. Adapun hubungan yang diuji yaitu pengaruh dari persepsi kemudahan, kualitas layanan, dan risiko keamanan pada keputusan penggunaan *e-wallet* dalam transaksi keuangan. Penelitian ini dilakukan di Kota Denpasar khususnya di FEB UNUD. Dalam penelitian ini terdapat objek yang meliputi persepsi kemudahan, kualitas layanan, serta risiko keamanan yang berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dalam transaksi keuangan. Adapun variabel terikat di sini adalah keputusan penggunaan *e-wallet* dalam transaksi keuangan (Y). Variabel bebas penelitian ini antara lain persepsi kemudahan (X₁), kualitas layanan (X₂), dan risiko keamanan (X₃).

Penelitian ini mencakup populasi dari pengguna *e-wallet* dalam transaksi keuangan di Kota Denpasar khususnya mahasiswa dari angkatan 2019 Program Studi Akuntansi FEB UNUD. Mahasiswa merupakan suatu komunitas yang dianggap sudah memiliki pemahaman yang lebih luas sehingga dianggap mampu mengisi dan memahami kuesioner dengan baik. Penelitian ini mengambil sampel dari seluruh populasi mahasiswa aktif angkatan 2019 prodi Akuntansi FEB UNUD yang mempunyai salah satu aplikasi *e-wallet* pada *smartphone* mereka, serta menggunakan layanan *e-wallet* dalam bertransaksi. Untuk menentukan sampel disini, peneliti menggunakan metode *non-probability*

sampling dengan tujuan setiap anggota populasi tidak memiliki peluang yang sama menjadi sampel (Sugiyono, 2019: 82). Penentuan subjek untuk dijadikan responden atau sampel ini dilakukan secara *purposive sampling* yaitu menggunakan suatu kriteria yang khusus dalam penentuan sampel sesuai tujuan peneliti sehingga diharapkan dapat menjawab masalah penelitian. Kriteria tersebut yaitu: 1) Mahasiswa aktif angkatan 2019 Program Studi Akuntansi FEB UNUD; 2) Pernah atau sedang memiliki aplikasi *e-wallet* pada smartphone mereka; 3) Menggunakan layanan *e-wallet* tersebut untuk melakukan transaksi.

Tabel 1.
Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Sumber
Persepsi Kemudahan (X_1)	Jelas untuk Dipelajari ($X_{1,1}$)	Aulia & Suryanawa (2019)
	Jelas untuk Dipahami ($X_{1,2}$)	
	Jelas untuk Dioperasikan ($X_{1,3}$)	
	Penggunaannya Fleksibel ($X_{1,4}$)	
	Jarang Kesalahan Teknis ($X_{1,5}$)	
Kualitas Layanan (X_2)	Akses Informasi Produk ($X_{2,1}$)	Aprilia & Susanti (2022)
	Layanan Transaksi Beragam ($X_{2,2}$)	
	Keberagaman Fitur ($X_{2,3}$)	
	Inovasi Produk ($X_{2,4}$)	
Risiko Keamanan (X_3)	Besarnya suatu Risiko ($X_{3,1}$)	Pribadi & Gunawan (2020)
	Keamanan dari Bertransaksi ($X_{3,2}$)	
	Kebutuhan yang Diperlukan ($X_{3,3}$)	
	Jaminan yang Diberikan ($X_{3,4}$)	
Keputusan Penggunaan (Y)	Mudah Dioperasikan ($Y_{1,1}$)	Pribadi & Gunawan (2020)
	Menguntungkan ($Y_{1,2}$)	
	Menyesuaikan Kebutuhan ($Y_{1,3}$)	
	Biaya Ekonomis ($Y_{1,4}$)	

Sumber: Data diolah 2022

Jenis data penelitian ini merupakan data kuantitatif yang bersumber dari jawaban responden pengguna aplikasi *e-wallet* di Denpasar. Sumber data primer digunakan dalam penelitian ini, di mana peneliti langsung mendapatkan data dari responden (Sugiyono, 2019: 194). Yang menjadi sumber data primer yaitu para pengguna aplikasi *e-wallet* di Kota Denpasar khususnya mahasiswa angkatan 2019 Program Studi Akuntansi FEB UNUD. Adapun metode yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan data penelitian yaitu dengan survei kuesioner. Peneliti menggunakan kuesioner tertutup, di mana jawaban sudah tercantum langsung pada pertanyaannya, sehingga responden cukup menentukan jawaban sesuai pertanyaan yang tercantum.

Peneliti menggunakan skala interval dengan skala likert sebagai pengukuran. Penelitian ini melakukan uji validitas untuk mengetahui ketepatan tiap butir instrumen. Nilai *Pearson Correlation* > 0,30 dapat dikatakan valid. Selanjutnya untuk melakukan uji reliabilitas, dilakukan penafsiran responden dari tiap butir pertanyaan dalam instrumen penelitian, yaitu dengan konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan yang diberikan. Dalam menentukan reliabel atau tidaknya tersebut dapat dilihat jika *Cronbach's Alpha* > 0,60. Dilanjutkan dengan melakukan uji asumsi klasik sebelum melakukan analisis lebih lanjut, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji

heteroskedastisitas. Setelah semua uji asumsi dilakukan dan lolos uji, barulah data dapat dilanjutkan melewati uji selanjutnya yaitu analisis regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mendapatkan data dari kuesioner yang sudah dijawab oleh 166 orang mahasiswa aktif program studi Akuntansi angkatan 2019 FEB UNUD. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, dapat diketahui karakteristik respondennya yang terdiri dari gender responden, usia, rata-rata pengeluaran tiap bulan dari transaksi *e-wallet*, serta aplikasi *e-wallet* yang digunakan oleh responden dengan jenis transaksinya.

Tabel 2.
Karakteristik Responden

Variabel	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Pria	39	23,49
	Wanita	127	76,51
	Jumlah	166	100
Usia	20	10	6,02
	21	109	65,66
	22	46	27,71
	23	1	0,60
	Jumlah	166	100
Rata-rata Pengeluaran Per Bulan	< Rp1.000.000	81	48,80
	Rp1.000.000 s/d Rp2.500.000	63	37,95
	> Rp2.500.000 s/d Rp4.000.000	18	11,84
	> Rp4.000.000 s/d Rp5.500.000	4	2,41
	> Rp 5.000.000	0	0
Jumlah	166	100	

Sumber: Data diolah 2022

Berdasarkan Tabel 2, dapat dilihat responden yaitu mahasiswa aktif program studi Akuntansi angkatan 2019 FEB UNUD dalam penelitian ini didominasi perempuan dengan jumlah sebanyak 127 orang atau sebesar 76,51 persen. Ditinjau dari segi usia, didominasi berusia 21 tahun yaitu sebanyak 109 orang atau 65,66 persen. Rata-rata pengeluaran tiap bulan responden didominasi pengeluaran < Rp1.000.000 per bulan, yaitu sebanyak 81 responden atau 48,80 persen. Hal ini disebabkan status responden masih pelajar yaitu sebagai mahasiswa/i dimana rata-rata pengeluarannya masih sedikit. Dari Tabel 3, diketahui aplikasi *e-wallet* yang digunakan oleh responden didominasi pengguna ShopeePay dengan jumlah sebanyak 127 orang atau sebesar 76,51 persen. Adapun jenis transaksi yang dilakukan dengan menggunakan *e-wallet* tersebut didominasi oleh transaksi untuk pembayaran jasa pesan-antar makanan dan minuman yaitu sebanyak 125 orang atau sebesar 75,30 persen. Hal ini disebabkan status responden masih pelajar yaitu sebagai mahasiswa/i dimana rata-rata 36 memasak dan lebih memilih untuk membeli makanan dan minuman dari luar karena dianggap lebih praktis.

Tabel 4 memperlihatkan nilai persepsi kemudahan dengan minimal yaitu 20 dan maksimal yaitu 30 serta *mean* yaitu 26,77 yang berarti tanggapan mengenai persepsi kemudahan cenderung baik, artinya rata-rata mahasiswa setuju bahwa *e-wallet* mudah untuk digunakan dalam transaksi keuangan. Nilai simpangan baku variabel persepsi kemudahan yaitu 2,073. Karena nilai variabel < *mean*, diartikan sebaran data sudah merata. Nilai kualitas layanan minimal yaitu 13 dan maksimal yaitu 20, dengan *mean* yaitu 17,59 yang berarti tanggapan mengenai kualitas layanan cenderung baik, artinya

Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas Layanan, Dan Risiko Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dalam Transaksi Keuangan

Ni Luh Putu Rima Susanti dan I Made Pande Dwiana Putra

rata-rata mahasiswa setuju *e-wallet* memiliki kualitas layanan yang baik dalam penggunaannya untuk transaksi keuangan. Nilai simpangan baku variabel kualitas layanan sebesar 1,630. Dapat diartikan nilai variabel $< mean$, yang artinya sebaran data terkait dengan kualitas layanan sudah merata. Nilai risiko keamanan minimal yaitu 4 dan maksimal yaitu 11, dengan nilai rata-rata sebesar 6,66 yang memiliki arti tanggapan mengenai risiko keamanan cenderung kurang baik, dimana rata-rata mahasiswa tidak setuju bahwa *e-wallet* memiliki risiko keamanan untuk digunakan dalam transaksi keuangan. Nilai simpangan baku variabel risiko keamanan sebesar 1,602. Dapat diartikan nilai variabel $< mean$, mengartikan sebaran data mengenai risiko keamanan dikatakan merata. Nilai keputusan penggunaan minimal yaitu 15 dan maksimal yaitu 20, dengan nilai rata-rata sebesar 17,84 yang berarti tanggapan mengenai keputusan penggunaan cenderung baik, artinya rata-rata mahasiswa memutuskan setuju untuk menggunakan *e-wallet* dalam transaksi keuangan. Nilai simpangan baku variabel keputusan penggunaan sebesar 1,517. Dapat diartikan nilai variabel $< mean$, sehingga sebaran tentang keputusan penggunaan dikatakan merata.

Tabel 3.
Aplikasi yang Digunakan dan Jenis Transaksi Responden

Variabel	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
<i>E-Wallet</i>	OVO	97	58,43
	GoPay	108	65,06
	ShopeePay	127	76,51
	Dana	97	58,43
	LinkAja	18	10,84
	i.Saku	4	2,41
	Sakuku	2	1,20
	Doku	4	2,41
	Uangku	4	2,41
Jenis Transaksi	Pembayaran transportasi <i>online</i>	76	45,78
	Pembayaran jasa pesan-antar F&B	125	75,30
	Pembayaran di <i>merchant</i> /pedagang	117	70,48
	Transfer dan terima dana	123	74,10
	Pembelian pulsa	104	62,65
	Pembayaran <i>e-commerce</i>	112	67,47
	Pembayaran utilitas	64	38,55
	Donasi	41	24,70

Sumber: Data diolah 2022

Tabel 4.
Hasil Analisis Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maksimum	Mean	Simpangan Baku
Persepsi Kemudahan	166	20	30	26,77	2,073
Kualitas Layanan	166	13	20	17,59	1,630
Risiko Keamanan	166	4	11	6,66	1,602
Keputusan Penggunaan	166	15	20	17,84	1,517

Sumber: Data diolah 2022

Dilihat dari tabel mengenai uji validitas instrumen penelitian yaitu Tabel 5 dapat terlihat bahwa nilai *Pearson Correlation* seluruh item pertanyaan $> 0,30$. Artinya, seluruh butir pertanyaan dapat dikatakan valid, sehingga instrumen ini layak digunakan untuk penelitian. Selanjutnya uji reliabilitas instrumen penelitian pada Tabel 6, nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Hal tersebut berarti seluruh instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel atau andal dan layak digunakan untuk penelitian.

Tabel 5.
Hasil Uji Validitas

Variabel	Instrumen	<i>Pearson Correlation</i>
Persepsi Kemudahan (X_1)	X1.1	0,785
	X1.2	0,822
	X1.3	0,770
	X1.4	0,736
	X1.5	0,634
	X1.6	0,689
Kualitas Layanan (X_2)	X2.1	0,775
	X2.2	0,713
	X2.3	0,785
	X2.4	0,827
Risiko Keamanan (X_3)	X3.1	0,819
	X3.2	0,665
	X3.3	0,810
	X3.4	0,758
Keputusan Penggunaan (Y)	Y1.1	0,739
	Y1.2	0,764
	Y1.3	0,775
	Y1.4	0,855

Sumber: Data diolah 2022

Tabel 6.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
Persepsi Kemudahan (X_1)	0,808
Kualitas Layanan (X_2)	0,764
Risiko Keamanan (X_3)	0,757
Keputusan Penggunaan (Y)	0,778

Sumber: Data diolah 2022

Berdasarkan uji *Kolmogorov-Smirnov* pada Tabel 7 diperoleh hasil sebesar $0,200 > 0,05$. Dengan demikian, nilai residual data penelitian terdistribusi secara normal. Uji multikolinearitas pada Tabel 8, seluruh variabel bebas memperoleh nilai *tolerance* $< 0,10$ dan *VIF* < 10 yang berarti model persamaan regresi bebas dari unsur multikolinearitas. Kemudian dari uji *Glejser* pada Tabel 9, seluruh variabel bebas memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Dengan demikian, tidak ada pengaruh variabel bebas dengan *absolute residual*. Model regresi yang digunakan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Tabel 7.
Hasil Uji Normalitas

<i>Unstandardized Residual</i>	
N	166
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200

Sumber: Data diolah 2022

Tabel 8.
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Persepsi Kemudahan (X_1)	0,723	1,383
Kualitas Layanan (X_2)	0,787	1,271
Risiko Keamanan (X_3)	0,828	1,208

Sumber: Data diolah 2022

Tabel 9.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikansi
Persepsi Kemudahan (X_1)	0,051
Kualitas Layanan (X_2)	0,054
Risiko Keamanan (X_3)	0,063

Sumber: Data diolah 2022

Tabel 10.
Hasil Analisis Regresi linier Berganda

	Koefisien Regresi (B)	Std. Error	t	Sig.
(Constant)	7,583	1,702	4,456	0,000
Persepsi Kemudahan (X_1)	0,233	0,054	4,305	0,000
Kualitas Layanan (X_2)	0,282	0,066	4,278	0,000
Risiko Keamanan (X_3)	- 0,139	0,065	- 2,122	0,035

Sumber: Data diolah 2022

Nilai konstanta 7,583 menunjukkan dimana jika variabel bebas secara menyeluruh dikatakan konstan di angka nol, nilai dari variabel terikat adalah 7,583 atau bisa juga diartikan apabila tidak terdapat persepsi kemudahan, kualitas layanan, dan risiko keamanan maka keputusan penggunaan *e-wallet* sebesar 7,583. Nilai koefisien variabel persepsi kemudahan (X_1) sebesar 0,233 dengan signifikansi yaitu 0,000 mempunyai makna bahwa setiap satu persen peningkatan persepsi kemudahan, maka keputusan penggunaan *e-wallet* cenderung akan meningkat sebesar 0,233 dengan asumsi variabel bebasnya konstan. Nilai kualitas layanan (X_2) yaitu 0,282 dengan signifikansi 0,000 memiliki arti bahwa setiap peningkatan satu persen kualitas layanan, maka keputusan penggunaan *e-wallet* cenderung akan meningkat sebesar 0,282 dengan asumsi variabel bebasnya konstan. Nilai risiko keamanan (X_3) yaitu -0,139 dengan signifikansi 0,035 yang bermakna setiap satu persen peningkatan risiko keamanan, maka keputusan penggunaan *e-wallet* cenderung akan menurun sebesar 0,139 dengan asumsi variabel bebasnya konstan.

Dapat dilihat *Adjusted R Square* (R^2) pada Tabel 11 sebesar 0,350 yang diartikan 35 persen variasi keputusan penggunaan *e-wallet* dipengaruhi oleh variabel persepsi kemudahan, kualitas

layanan, dan risiko keamanan, sedangkan sisanya sebesar 65 persen dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Kemudian dilihat dari Tabel 12, maka diperoleh signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dengan nilai F_{hitung} sebesar 30,623. F_{tabel} untuk penelitian ini adalah 2,660. Oleh karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($49.739 > 2.479$), sehingga dapat dikatakan bahwa secara bersama-sama atau simultan variabel bebas persepsi kemudahan, kualitas layanan, dan risiko keamanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen keputusan penggunaan *e-wallet*. Hal ini menunjukkan model penelitian dapat digunakan.

Tabel 11.
Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,602	0,362	0,350	1,223

Sumber: Data diolah 2022

Tabel 12.
Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	137,486	3	45,829	30,623	0,000
Residual	242,442	162	1,497		
Total	379,928	165			

Sumber: Data diolah 2022

Tabel 13.
Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

	B	t	Sig.
(Constant)	7,583	4,456	0,000
Persepsi Kemudahan (X_1)	0,233	4,305	0,000
Kualitas Layanan (X_2)	0,282	4,278	0,000
Risiko Keamanan (X_3)	- 0,139	- 2,122	0,035

Sumber: Data diolah 2022

Hasil uji hipotesis yang pertama terlihat nilai koefisien regresi positif 0,233 dan nilai dari signifikansi adalah 0,000. Signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$ sehingga H_1 yang menyatakan persepsi kemudahan memengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet* dalam transaksi keuangan pada penelitian ini dapat diterima. Dapat diartikan bahwa jika makin tinggi kemudahan yang dirasakan oleh seseorang saat menggunakan pembayaran dengan *e-wallet*, maka semakin tinggi juga mahasiswa yang memutuskan untuk menggunakan *e-wallet* dalam transaksi keuangan. Hasil ini sesuai dengan teori TAM yang menyatakan seseorang cenderung akan memutuskan menggunakan suatu sistem jika sistem tersebut bisa memberikan kemudahan. Jika kemudahan yang didapat saat menggunakan *e-wallet* meningkat, maka keputusan mahasiswa untuk menggunakan *e-wallet* juga meningkat. Hal ini disebabkan oleh mahasiswa yang menerima kemudahan saat bertransaksi keuangan dengan *e-wallet* dibandingkan dengan uang tunai. Penggunaan *e-wallet* lebih mempermudah dalam melakukan pembayaran karena mudah untuk dipelajari penggunaannya, mudah dioperasikan, dapat berfungsi di berbagai kondisi, jarang mengalami kesalahan teknis, serta mampu meningkatkan efisiensi dalam melakukan transaksi. Penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya oleh Pitura, *et al.* (2022),

Rismalia & Sugiyanto (2022), dan Mustofa, *et al.* (2021) yang mengatakan jika kemudahan yang dirasakan semakin tinggi, maka keputusan untuk menggunakan *e-wallet* semakin meningkat.

Hasil pengujian hipotesis kedua yaitu pengaruh dari kualitas layanan pada keputusan penggunaan *e-wallet* menunjukkan nilai koefisien regresi positif 0,282 dan nilai dari signifikansi adalah 0,000. Signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$ sehingga H_2 yang mengatakan kualitas layanan memengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet* dalam transaksi keuangan pada penelitian ini diterima. Dengan ini dapat ditunjukkan bahwa jika kualitas layanan dari penggunaan *e-wallet* semakin tinggi, semakin tinggi juga mahasiswa yang memutuskan untuk menggunakan *e-wallet* dalam transaksi keuangan. Jika kualitas layanan yang didapat saat menggunakan *e-wallet* meningkat, maka keputusan mahasiswa untuk menggunakan *e-wallet* juga meningkat. Hal ini disebabkan oleh mahasiswa yang menerima kualitas layanan yang baik saat bertransaksi keuangan dengan *e-wallet*. Penggunaan *e-wallet* memiliki kualitas layanan yang baik dalam melakukan pembayaran karena mampu memberikan daya tanggap yang baik mengenai informasi produk atau jasanya, memiliki beragam layanan transaksi yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen, fitur-fitur yang diberikan mampu memenuhi aktivitas transaksi, serta *e-wallet* mampu untuk terus meningkatkan inovasi layanannya. Penelitian ini selaras dengan penelitian yang terdahulu oleh Aprilia & Susanti (2022), Setiawan, *et al.* (2022), dan Endriyanto & Indrarini (2022) yang mengemukakan semakin tinggi kualitas dari suatu layanan yang diberikan, maka keputusan untuk menggunakan *e-wallet* semakin meningkat.

Hasil pengujian hipotesis ketiga yaitu pengaruh risiko keamanan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* menunjukkan nilai koefisien regresi negatif 0,139 dan nilai dari signifikansi adalah 0,035. Signifikansi $0,035 < \alpha = 0,05$ sehingga H_3 yang menyatakan risiko keamanan memengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet* dalam transaksi keuangan pada penelitian ini diterima. Dengan ini dapat ditunjukkan bahwa semakin rendah risiko keamanan penggunaan *e-wallet*, maka semakin tinggi mahasiswa yang memutuskan untuk menggunakan *e-wallet* dalam transaksi keuangan. Risiko keamanan sangat memengaruhi saat mengambil keputusan untuk menggunakan *e-wallet*, terutama untuk masalah jaminan keamanan dan perlindungan data pribadi pengguna. Walaupun transaksi keuangan dengan *e-wallet* memberi banyak kemudahan dan kualitas layanan yang baik, terdapat risiko yang mungkin terjadi sehingga penyedia jasa *e-wallet* harus memberi jaminan keamanan yang baik. Karena dengan mengurangi risiko dalam penggunaan *e-wallet*, semakin tinggi pula keputusan seseorang untuk menggunakan sistem tersebut. Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hanafi & Kamela (2022), Nasir (2021), dan Prasetya & Erka Putra (2020) yang mengemukakan bahwa semakin rendah risiko keamanan yang diberikan, maka keputusan untuk menggunakan *e-wallet* semakin meningkat.

Implikasi teoritis dari penelitian ini menjelaskan dukungan TAM dalam menjelaskan pengaruh dari persepsi kemudahan, kualitas layanan, dan risiko keamanan pada keputusan seseorang menggunakan *e-wallet* ketika melakukan transaksi keuangan. Dari penelitian ini dapat ditunjukkan bahwa yang memengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan *e-wallet* adalah persepsi kemudahan, kualitas layanan, serta risiko keamanan. Hal ini disebabkan ketika seseorang ingin memutuskan untuk menggunakan suatu sistem teknologi jika dirasa teknologi yang akan dipilih tersebut memberikan kemudahan dan kualitas layanan yang baik. Adanya risiko yang rendah pada suatu teknologi juga akan meningkatkan keputusan seseorang menggunakan teknologi *e-wallet* tersebut. Implikasi praktis yang didapatkan dari penelitian ini dapat dibuktikan bahwa persepsi kemudahan dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dalam transaksi keuangan. Sedangkan risiko keamanan memberikan pengaruh yang negatif. Sehingga untuk meningkatkan jumlah pengguna dan keputusan penggunaan *e-wallet*, perusahaan penyedia *e-*

wallet dapat mengevaluasi dan meningkatkan kemudahan serta kualitas layanannya dan mengurangi risiko dalam penggunaan *e-wallet*.

SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil analisis penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan sebelumnya mengenai pengaruh persepsi kemudahan, kualitas layanan, dan risiko keamanan pada keputusan penggunaan *e-wallet* dalam transaksi keuangan, dapat peneliti simpulkan bahwa variabel persepsi kemudahan memiliki pengaruh yang positif pada keputusan penggunaan *e-wallet* dalam transaksi keuangan. Dapat dikatakan bahwa jika semakin besar tingkat kemudahan pada suatu sistem, maka semakin besar juga keputusan seseorang untuk menggunakan *e-wallet*. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif pada keputusan penggunaan *e-wallet* dalam transaksi keuangan. Dapat dikatakan bahwa jika semakin besar kualitas layanan yang ada pada suatu sistem jasa, maka semakin besar juga keputusan seseorang untuk menggunakan *e-wallet* ketika hendak bertransaksi. Variabel risiko keamanan memiliki pengaruh yang negatif terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dalam transaksi keuangan. Hal ini memiliki pengertian semakin kecil risiko pada suatu sistem, maka semakin besar keputusan seseorang untuk menggunakan *e-wallet*.

Peneliti dapat memberikan saran kepada masyarakat agar menggunakan sistem transaksi pembayaran digital dengan *e-wallet* karena dapat mempermudah proses pembayaran, memberikan kualitas layanan yang baik, serta memiliki risiko yang rendah karena jaminan keamanan yang diberikan pihak penyedia *e-wallet*. Dengan begitu masyarakat akan terbiasa untuk menggunakan transaksi keuangan digital dalam kehidupan sehari-hari. Bagi penyedia layanan *e-wallet* diharapkan untuk memperbanyak kerja sama dengan *e-commerce*, toko retail, dan UMKM agar lebih memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi sehari-hari dan memberikan tampilan *user* dengan fitur yang mudah digunakan oleh segala kalangan. Memberikan jaminan keamanan data pengguna juga tak kalah penting agar persepsi risiko penggunaan *e-wallet* lebih rendah sehingga meningkatkan penggunaan *e-wallet*. Penelitian selanjutnya dapat memperluas lingkup responden dan peneliti juga dapat menambah variabel-variabel lain yang sekiranya dapat memengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet* dalam transaksi keuangan.

REFERENSI

- Adamson, I., & Shine, J. (2003). Extending the New Technology Acceptance Model to Measure the End User Information Systems Satisfaction in a Mandatory Environment: A Bank's Treasury. <https://doi.org/10.1080/095373203000136033>
- Aprilia, R. W., & Susanti, D. N. (2022). Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana di Kabupaten Kebumen. *JIMMBA: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(3), 399–409. Retrieved from <https://jurnal.universitaspurabangsa.ac.id/index.php/jimmba/index>
- Aulia, N., & Suryanawa, I. K. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Kemudahan Penggunaan Pada Minat Penggunaan Quick Response Code dalam Transaksi Keuangan. *E-Jurnal Akuntansi*, 28(3), 1749–1766. <https://doi.org/10.24843/EJA.2019.V28.I03.P08>
- Bauer, R. A. (1960). Consumer Behavior as Risk Taking. *Journal of Service Science and Management*.
- BPS Prov. Bali. (2022). Persentase Penduduk Mengakses Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Retrieved October 20, 2022, from Badan Pusat Statistik Provinsi Bali website: <https://bali.bps.go.id/statictable/2018/04/13/95/persentase-penduduk-usia-5-tahun-ke-atas-yang-mengakses-teknologi-informasi-dan-komunikasi-tik-dalam-3-bulan-terakhir-menurut-kabupaten-kota-2019.html>

- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems Research Center*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/249008>
- Endriyanto, R., & Indrarini, R. (2022). Pengaruh Promosi dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Linkaja (Studi Kasus di Surabaya). *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 5(1), 67–80. Retrieved from <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei>
- Gita, N. W., & Juliarsa, G. (2021). Persepsi Kepercayaan, Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Minat Ulang Menggunakan Mobile Banking Jenius. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(8), 2086–2099. <https://doi.org/10.24843/EJA.2021.V31.I08.P16>
- Hanafi, A., & Kamela, I. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital (GoPay) di Kota Padang. *JFEK*, 21(2). Retrieved from <https://ejurnal.bunghatta.ac.id/index.php/JFEK/article/view/21336>
- Ipsos. (2020). Ipsos Marketing Summit “Indonesia The Next Cashless Society.” Retrieved October 20, 2022, from <https://www.ipsos.com/en-id/ipsos-marketing-summit-indonesia-next-cashless-society>
- Jakpat. (2020). Indonesia Digital Wallet Trend 1st Semester of 2020. Retrieved October 19, 2022, from JAKPAT Survey Report website: <https://blog.jakpat.net/indonesia-digital-wallet-trend-1st-semester-of-2020-jakpat-survey-report/>
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jogiyanto, H. M. (2019). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Erlangga.
- Karim, M. W., et al. (2020). Factors Influencing the Use of E-wallet as a Payment Method among Malaysian Young Adults. *JIBM: Journal of International Business and Management*, 3(2), 01–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.37227/jibm-2020-2-21>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Ed., Global Ed.). London: Pearson Education. Retrieved from <http://digilibfeb.ub.ac.id/opac/detail-opac?id=4401>
- Mustofa, M. Z., dkk. (2021). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Promosi Pelayanan Elektronik Payment terhadap Keputusan Penggunaan Brizzi Card. *JIAGABI*, 10(1), 163–176.
- Napitupulu, S. K., dkk. (2017). Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Perlindungan Konsumen Pada Fintech. *Departemen Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia*.
- Nasir, F. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas dan Risiko terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Aplikasi Ovostudi pada Mahasiswa S1 Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa. *JURNAL INVESTASI*, 7(1), 36–43. Retrieved from <https://investasi.unwir.ac.id/index.php/investasi/article/view/117/70>
- Nasri, W., & Zarai, M. (2014). Empirical Analysis of Internet Banking Adoption in Tunisia. *Asian Economic and Financial Review*, 4(12), 1812–1825. Retrieved from <https://archive.aessweb.com/index.php/5002/article/view/1308>
- Pangestu, M. A., & Sukresna, I. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai, dan Persepsi Kegunaan, terhadap Minat Berkelanjutan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Dompot Digital (E-Wallet) Ovo di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 10(1), 343–354. <https://doi.org/10.2/JQUERY.MIN.JS>
- Pertiwi, D., Suprpto, W., & Pratama, E. (2020). Perceived Usage of E-Wallet among the Y Generation in Surabaya based on Technology Acceptance Model. *Jurnal Teknik Industri*, 22(1), 17–24. <https://doi.org/10.9744/JTI.22.1.17-24>
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (9th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Pitura, R. C., dkk. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet ShopeePay Di Kalangan Generasi Millennial (Studi Pada Mahasiswa Manajemen UNISMA Angkatan 2018). *E-JRM: E-Jurnal Riset Manajemen*, 11(25), 71–81. Retrieved from www.fe.unisma.ac.id
- Prasetya, H., & Erka Putra, S. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat dan Risiko pada Minat Penggunaan E-Money di Surabaya. *JDEB: Jurnal Dinamika Ekonomi Dan Bisnis*, 17(02), 151–158. <https://doi.org/10.34001/jdeb.v17i2.1340>
- Pratama, A. B., & Suputra, I. D. G. D. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. *E-Jurnal Akuntansi*, 27(2), 927–953. <https://doi.org/10.24843/EJA.2019.V27.I02.P04>
- Pribadi, A., & Gunawan, R. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus BRI Syariah Pusat). *Jurnal Visionida*, 6(2), 64–71.

- Rantung, H. M., *et al.* (2020). The Determinants Influencing Behavioral Intention to Use E-Wallet During Covid-19 Pandemic in Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(4), 352–360. <https://doi.org/10.35794/EMBA.V8I4.30784>
- Rismalia, & Sugiyanto. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Dana Di Universitas Esa Unggul. *SINOMIKA JOURNAL*, 1(3), 561–588. <https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i3.309>
- Rodiah, S. R., & Melati, I. S. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-wallet pada Generasi Milenial Kota Semarang. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship*, 1(2), 66. <https://doi.org/10.31331/jeee.v1i2.1293>
- Setiawan, W., dkk. (2022). Analisis Fitur Layanan dan Keamanan terhadap Penggunaan Dompot Digital (Shopee Pay). *DIGIBIS: Digital Business Journal*, 1(1), 52–63. Retrieved from <http://jurnal.umt.ac.id/index.php/digibis>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surya, M., & Usha, T. M. (2019). A Study on Awareness and Usage of E-Wallet among College Students (With Special Reference to Selected Colleges in Coimbatore). *International Journal of Commerce and Management Research*, 5(5), 210–214. Retrieved from <http://www.managejournal.com/archives/2019/vol5/issue5/5-5-54>
- The Asian Banker. (2022). Navigating A New Era in Payments. Retrieved October 19, 2022, from Consumer Payment Attitudes Study 2022 website: <https://www.theasianbanker.com/press-releases/visa-releases-2022-consumer-payment-attitude-study-covering-insights-and-trends-in-southeast-asia>
- Vistara, Y., & Resi, P. T. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) (Survey Pelanggan Jasa Transportasi Grab Car di Kampus UBD Tangerang). *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 17(3), 14–25. <https://doi.org/10.31253/PE.V17I3.186>
- Yogananda, A. S., & Dirgantara, I. M. B. (2017). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Persepsi Risiko terhadap Minat untuk Menggunakan Instrumen Uang Elektronik. *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 6(4), 1–7. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/17947/17020>