



PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KUALITAS LAYANAN, DAN RISIKO KEAMANAN INFORMASI TERHADAP PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL

I Gusti Ayu Intan Satwika Pramesti¹ Anak Agung Ngurah Agung Kresnandra²

Article history:

Submitted: 7 April 2023

Revised: 22 Mei 2023

Accepted: 26 Mei 2023

Keywords:

Perceived Ease of Use;

Service Quality;

Information Security Risk;

Digital Wallet Usage;

Theory of Planned Behavior.

Kata Kunci:

Persepsi Kemudahan

Penggunaan;

Kualitas Layanan;

Risiko Keamanan Informasi;

Penggunaan Dompet Digital;

Theory of Planned Behavior.

Koresponding:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Udayana, Bali,

Indonesia

Email:

intansatwika09@gmail.com

Abstract

The use of digital wallets to date can still be said to be uneven and not all UMKM can accept payments using this digital wallet. This study aims to determine the effect of perceived ease of use, service quality, and information security risk on digital wallet usage. This study uses a non-probability sampling method of purposive sampling type. The research data was collected with an online questionnaire via google form and resulted in 125 respondents of digital wallet users in Denpasar City. The analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis. Based on the results of the analysis, it is revealed that information security risk has a positive and insignificant effect on digital wallet usage, while perceived ease of use and service quality have a positive effect and significant on digital wallet usage. This study provides theoretical implications in the form of support for the Theory of Planned Behavior and the Technology Acceptance Model and provides practical implications that can be used as a consideration for digital wallet service providers.

Abstrak

Penggunaan dompet digital hingga saat ini dapat dikatakan masih belum merata dan juga belum semua UMKM dapat menerima pembayaran dengan menggunakan dompet digital ini. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan risiko keamanan informasi terhadap penggunaan dompet digital. Penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Data penelitian dikumpulkan dengan kuesioner secara daring melalui *google form* dan menghasilkan sebanyak 125 responden pengguna dompet digital di Kota Denpasar. Uji analisis regresi linear berganda digunakan sebagai teknik analisis dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis mengungkapkan bahwa risiko keamanan informasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan dompet digital, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dompet digital. Penelitian ini memberikan implikasi teoritis berupa dukungan terhadap *Theory of Planned Behavior* dan *Technology Acceptance Model* serta memberikan implikasi praktis yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan kepada penyedia jasa dompet digital.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia²

Email: akresnandraeab@gmail.com

PENDAHULUAN

Pada era digitalisasi ini hampir seluruh kegiatan manusia sudah dipengaruhi oleh teknologi, serta adanya Pandemi Covid-19 juga mempercepat digitalisasi yang ada dengan mengubah banyak tatanan kehidupan. Hampir semua sektor di Indonesia memiliki satu transaksi yang dapat dilakukan secara digital, termasuk sistem pembayaran. Digitalisasi sistem pembayaran dapat menjadi salah satu kunci pemulihan ekonomi Indonesia, dan juga dinilai dapat mendorong perekonomian Indonesia yang berkelanjutan. Dompot digital adalah sebuah aplikasi elektronik yang bisa digunakan untuk bertransaksi secara *online*, dimana kita tidak perlu mengeluarkan uang tunai untuk bertransaksi tetapi cukup menggunakan smartphone dalam bertransaksi (Bank Indonesia, 2022). Penggunaan dompet digital hingga saat ini dapat dikatakan masih belum merata dan juga belum semua UMKM dapat menerima pembayaran dengan menggunakan uang elektronik atau dompet digital ini. Prakosa & Wintaka (2020) juga mengatakan bahwa banyak generasi milenial yang menggunakan dompet digital atau uang elektronik, namun masih banyak generasi milenial yang menggunakan cash atau uang tunai untuk bertransaksi.

Terdapat hasil survei yang dilakukan oleh Darma dan Devi pada tahun 2021 kepada 100 responden secara acak di Kota Denpasar, ditemukan sebanyak 40 responden menyatakan dompet digital sangat membantu dalam bertransaksi, sebanyak 25 responden mengatakan menggunakan dompet digital karena rekomendasi dari teman, selanjutnya sebanyak 22 responden mengatakan bahwa penggunaan dompet digital mudah digunakan, dan sebanyak 8 responden mengatakan dompet digital dirasa aman untuk digunakan, serta sisanya sebanyak 5 responden tidak tertarik untuk menggunakan dompet digital (Darma & Devi, 2022). Dari hasil tersebut tentunya perlu ditingkatkan seiring perkembangan teknologi yang dimana akan menjadi peluang bagi UMKM dalam menjangkau pasar yang lebih luas, tak hanya domestik tetapi juga internasional dengan melakukan transformasi digital (Bank Indonesia, 2022). Belum meratanya penggunaan dompet digital ini juga bisa disebabkan adanya beberapa ancaman terhadap keamanan yang mungkin akan dialami oleh pengguna uang elektronik atau dompet digital ini karena perkembangan yang cukup pesat. Ancaman yang paling rentan terjadi terdapat pada penggunaan kode OTP yang didapatkan ketika hendak melakukan verifikasi pengguna. Selain melalui kode OTP, terdapat juga risiko keamanan melalui *phising attacks* yang dilakukan dengan cara menyamar sebagai seseorang yang dapat dipercaya. Penyamar akan meminta informasi akun untuk mendapatkan akses ke akun tersebut, sehingga menyebabkan pengguna kehilangan hak akses atas akun yang dimiliki (Alif & Pratama, 2021).

Penggunaan dompet digital atau uang elektronik ini didukung oleh Bank Indonesia yang dimana dengan adanya program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang dicanangkan pada tanggal 14 Agustus 2014 di Jakarta. Program tersebut bertujuan untuk meningkatkan keputusan masyarakat yang akan lebih memilih menggunakan uang non tunai untuk melakukan transaksi atau biasa dikenal dengan *Less Cash Society*. Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) juga mengembangkan QRIS (*Quick Response Indonesian Standard*) yang merupakan standar *QR Code* pembayaran untuk sistem pembayaran di Indonesia. Beberapa perusahaan perbankan, telekomunikasi hingga *fintech* juga mendukung adanya program tersebut dengan menciptakan beberapa produk dompet digital seperti GoPay, OVO, Dana, ShopeePay, LinkAja, dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suryandari & Setyari (2020), aplikasi OVO menjadi aplikasi dompet digital yang banyak digunakan di Kota Denpasar yaitu sebanyak 50% responden. Kemudian terdapat aplikasi GoPay sebanyak 43,3% responden serta aplikasi Dana sebanyak 6,7%. Data Bank Indonesia juga mencatat jumlah uang elektronik regional berbasis *server* yang beredar di Bali mengalami peningkatan yaitu mencapai 46.40 juta unit pada

Bulan Oktober 2022 walaupun terjadi penurunan di Bulan April dan Mei (Bank Indonesia, 2022). Dari peningkatan tersebut dapat dinilai bahwa penggunaan dompet digital lebih efisien dan praktis sehingga dapat mengurangi peredaran uang tunai di Indonesia yang dimana menciptakan *less cash society*, serta dapat menjadi langkah awal transformasi digital di sistem pembayaran Indonesia dalam membantu percepatan pengembangan ekonomi dan keuangan digital.

Terdapat teori yang digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis atau menjelaskan perilaku seseorang dalam menggunakan sistem teknologi informasi yaitu *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan *Technology Acceptance Model* (TAM). TPB menjelaskan keinginan berperilaku yang direncanakan untuk menggunakan suatu teknologi yang dipengaruhi oleh adanya perencanaan (Mahyarni, 2013). Terdapat faktor penentu untuk menjelaskan perilaku tersebut yaitu sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan Persepsi kontrol berperilaku (*perceived behavior control*). TAM merupakan salah satu model yang dapat digunakan untuk menjelaskan sistem penerimaan seseorang terhadap perilaku di dalam menggunakan suatu teknologi (Legi & Saerang, 2020). Terdapat dua persepsi yang secara dominan mempengaruhi sistem teknologi yaitu persepsi kegunaan atau kebermanfaatannya (*usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*).

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan suatu perspektif yang dimana seseorang dapat memahami penggunaan teknologi dan tidak mempersulit pekerjaannya (Adiutama, 2013). Persepsi kemudahan penggunaan juga merupakan seseorang yang dapat memahami serta tidak mempersulit ketika menggunakan teknologi tersebut (Davis, 1989). Kemudahan penggunaan merupakan hal yang penting bagi suatu produk, dimana kemudahan penggunaan suatu produk memungkinkan pengguna untuk mengambil keputusan dalam penggunaannya. Kualitas layanan juga dapat mempengaruhi perilaku seseorang saat menggunakan dompet digital. Kualitas layanan penting bagi suatu produk karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan saat memutuskan untuk menggunakan produk (Pangestu & I Made Sukresna, 2021). Jika layanan dalam dompet digital menerima nilai yang baik dari pelanggan, maka pelanggan juga memberikan umpan balik yang baik serta akan memungkinkan pelanggan tersebut mengambil keputusan untuk menggunakan dompet digital.

Tidak hanya persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas layanan saja yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang dalam menggunakan dompet digital, tetapi faktor risiko keamanan juga dapat mempengaruhi perilaku seseorang dalam menggunakan dompet digital. Menurut Nasri & Zarai (2014) risiko keamanan informasi adalah perlindungan terhadap ancaman keamanan informasi serta pengelolaan informasi pribadi pelanggan dalam bertransaksi secara online. Menurut *IPSOS Marketing Summit 2020: Indonesia The Next Cashless Society*, sebanyak 47% pengguna memiliki lebih dari tiga jenis dompet digital (Ipsos, 2020). Dengan pengguna yang memiliki kepemilikan dompet digital lebih dari satu jenis itu dapat membuat pengguna kurang memperhatikan masing-masing dompet digital yang dimiliki tersebut seperti keamanan data diri serta transaksi yang dilakukan, sehingga dapat menimbulkan bahaya jika penyedia dompet digital tersebut tidak memberikan pengamanan yang baik. Apabila tingkat keamanan yang dimiliki tersebut tinggi dan memastikan keamanan informasi pribadi semua pengguna, maka pengguna juga akan merasa aman dan tertarik untuk menggunakan aplikasi dompet digital dalam bertransaksi.

Penelitian ini merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh (Paramitha & Mahyuni, 2021) yang meneliti preferensi generasi milenial dalam menggunakan e-wallet di Kota Denpasar. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Paramitha & Mahyuni, variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu persepsi kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan risiko keamanan informasi terhadap penggunaan dompet digital dengan sampel yang lebih luas yaitu pada masyarakat usia produktif yang menggunakan dompet digital dalam bertransaksi di Kota Denpasar.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* yaitu *perceived behavior control*, adalah salah satu faktor yang dapat digunakan untuk mengukur keyakinan seseorang tentang mudah atau tidaknya mewujudkan suatu perilaku tergantung pada usahanya sendiri dan berdasarkan *Technology Acceptance Model*, persepsi kemudahan penggunaan adalah salah satu persepsi yang secara dominan mempengaruhi sistem teknologi. Pada beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Iliyin & Widiartanto (2020), Nabila (2021), serta Aditiansa & Dermawan (2022) menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital tersebut. Kemudahan penggunaan merupakan hal yang penting bagi suatu produk, dimana kemudahan penggunaan suatu produk memungkinkan pengguna untuk mengambil keputusan dalam penggunaannya. Maka hipotesis pertama dapat dirumuskan sebagai berikut.

H₁: Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan dompet digital.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* pada faktor norma subjektif, merupakan keyakinan atau kepercayaan yang mengacu pada penilaian subjektif individu atau seseorang yang diperoleh atas pandangan orang lain yang berhubungan dengannya. Sama seperti kualitas layanan ini dimana dapat mempengaruhi niat perilaku seseorang jika terdapat keyakinan atau kepercayaan yang dimiliki. Pada penelitian yang dilakukan oleh Amel (2020) dan Melfira (2022) menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Kualitas layanan penting bagi suatu produk karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan saat memutuskan untuk menggunakan produk. Maka hipotesis kedua dapat dirumuskan sebagai berikut.

H₂: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan dompet digital.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* terdapat salah satu faktor yaitu faktor sikap (*attitude*) yang dapat dikatakan berhubungan dengan persepsi individu baik itu menguntungkan ataupun tidak menguntungkan. Seperti halnya risiko keamanan informasi ini yang juga dapat mempengaruhi perilaku seseorang untuk mengambil keputusan menggunakan suatu teknologi yang ada. Pada penelitian Yanto *et al.* (2020), Putra & Parmariza (2021), serta Susanti & Febriyantoro (2021) yang menunjukkan hasil bahwa risiko keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Apabila tingkat keamanan yang dimiliki tersebut tinggi dan memastikan keamanan informasi pribadi semua pengguna, maka pengguna juga akan merasa aman dan tertarik untuk menggunakan aplikasi dompet digital dalam bertransaksi. Sehingga hipotesis ketiga dapat dirumuskan sebagai berikut.

H₃: Risiko keamanan informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan dompet digital.

METODE PENELITIAN

Metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif digunakan pada penelitian ini. Lokasi penelitian dilakukan di Denpasar, Bali. Objek dalam penelitian ini yaitu persepsi kemudahan penggunaan, kualitas layanan, risiko keamanan informasi pada penggunaan dompet digital. Variabel independen penelitian ini adalah persepsi kemudahan penggunaan (X1), kualitas layanan (X2), dan risiko keamanan informasi (X3). Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggunaan dompet digital (Y). Persepsi kemudahan penggunaan diukur dengan indikator dapat dengan mudah untuk dipelajari, mudah untuk dikendalikan, jelas dan dapat dipahami, fleksibel, dan dapat mempermudah kegiatan (Widianto *et al.*, 2021). Kualitas layanan diukur dengan indikator

responsiveness (daya tanggap), *assurance* (jaminan dan kepastian), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *reliability* (kehandalan) (Pangestu & I Made Sukresna, 2021). Risiko keamanan informasi diukur menggunakan indikator tidak khawatir memberikan informasi pribadi, yakin bahwa informasi dilindungi, dan adanya keamanan yang terjamin (Ramadhan *et al.*, 2016). Indikator pada penggunaan dompet digital terdiri dari adanya kemantapan pada sebuah produk, adanya kebiasaan dalam menggunakan, adanya pemberian rekomendasi kepada orang lain, dan adanya penggunaan yang berulang atau terus menerus (Aditiansa & Dermawan, 2022).

Populasi penelitian ini yaitu masyarakat Kota Denpasar pada usia produktif. Sampel pada penelitian ini yaitu masyarakat usia produktif yang berdomisili di Kota Denpasar serta memiliki dompet digital dan menggunakan dompet digital. Sampel yang dipilih yaitu menggunakan metode *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling* dengan kriteria khusus yaitu masyarakat pada usia produktif yaitu 15-64 tahun di Kota Denpasar dan memiliki aplikasi dompet digital serta menggunakan dompet digital dalam bertransaksi. Adapun penentuan jumlah minimal sampel ini menggunakan rumus Lameshow yaitu berjumlah minimal 68 responden pengguna dompet digital di Kota Denpasar.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif serta sumber data pada penelitian ini adalah data primer berupa hasil tanggapan kuesioner dengan skala *likert* lima poin. Teknik analisis pada penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda, uji statistik deskriptif dan juga dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinearitas, serta uji heteroskedastisitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data pada penelitian ini merupakan data primer yang didapat melalui kuesioner *google form*. Jumlah kuesioner yang disebar yaitu didapat sebanyak 135 responden dengan rincian 135 kuesioner dikembalikan tetapi hanya 125 kuesioner yang memenuhi kriteria sampel dan dapat digunakan. Berdasarkan hasil jawaban kuesioner dari 125 responden yang menggunakan dompet digital, sebagian besar responden memiliki lebih dari satu produk dompet digital. Terdapat produk dompet digital yang paling banyak dimiliki yaitu ShopeePay sebanyak 96 pengguna, kemudian GoPay sebanyak 75 pengguna, DANA sebanyak 69 pengguna, OVO sebanyak 67 pengguna, dan LinkAja sebanyak 10 pengguna.

Tabel 1.
Hasil Analisis Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maksimum	Rata-rata	Simpangan Baku
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)	125	15	25	22,66	2,433
Kualitas Layanan (X2)	125	13	25	20,42	3,106
Risiko Keamanan Informasi (X3)	125	7	15	11,74	2,148
Penggunaan Dompet Digital (Y)	125	9	20	16,11	2,952
Valid N (<i>listwise</i>)	125				

Sumber: Data primer diolah, 2023

Pada Tabel 1, terdapat hasil analisis statistik deskriptif yang menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan (X1) memiliki nilai minimum 15, nilai maksimum 25, rata-rata (*mean*) 22,66, dan *standar deviasi* sebesar 2,433. Pada variabel kualitas layanan (X2) memiliki nilai minimumnya 13, nilai maksimum 25, rata-rata (*mean*) 20,42, dan *standar deviasi* sebesar 3,106. Pada variabel berikutnya yaitu risiko keamanan informasi (X3) didapat nilai minimum 7, nilai maksimum

15, rata-rata (*mean*) 11,74, serta *standar deviasi* sebesar 2,148. Variabel terakhir yaitu penggunaan dompet digital (Y) memiliki nilai minimumnya 9, nilai maksimumn 20, rata-rata (*mean*) 16,11, dan *standar deviasi* sebesar 2,952.

Tabel 2.
Hasil Uji Normalitas

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	125
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,200

Sumber: Data primer diolah, 2023

Pada Tabel 2, uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen maupun dependen memiliki distribusi yang normal ataupun tidak. Uji *kolmogorov-smirnov* digunakan pada penelitian ini dengan taraf signifikan 0,05. Data dapat dikatakan normal apabila nilai signifikansi > 0,05. Hasil uji normalitas pada penelitian ini menunjukkan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,200 yang berarti nilai tersebut lebih besar dari 0,05 (Sig. > 0,05) maka data dapat dinyatakan berdistribusi secara normal.

Tabel 3.
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)	0,575	1,740	Bebas Multikolinearitas
Kualitas Layanan (X2)	0,462	2,167	Bebas Multikolinearitas
Risiko Keamanan Informasi (X3)	0,611	1,637	Bebas Multikolinearitas

Sumber: Data primer diolah, 2023

Pada Tabel 3 dilakukan uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah terdapat korelasi atau kolinearitas antar variabel bebas. Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan nilai *tolerance* variabel dependen untuk masing-masing variabel independennya. Jika nilai VIF < 10 serta nilai *tolerance* > 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi gejala multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *tolerance* semua variabel dependen lebih besar dari 0,10 dan VIF kurang dari 10 yang berarti tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi.

Tabel 4.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	<i>Signifikansi</i>	Keterangan
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)	0,455	Bebas Heteroskedastisitas
Kualitas Layanan (X2)	0,329	Bebas Heteroskedastisitas
Risiko Keamanan Informasi (X3)	0,454	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: Data primer diolah, 2023

Pada Tabel 4 terdapat uji heteroskedastisitas yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya ketidaksamaan variansi residual pengamatan dalam model regresi. Jika probabilitas signifikan data lebih besar dari tingkat kepercayaan 5% atau nilai signifikansi variabel independen terhadap *absolute residual* lebih besar dari 0,05 maka data dapat dikatakan bebas dari heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi semua variabel dependen lebih

besar dari 0,05 yang berarti tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap *absolute residual* sehingga pada model regresi yang digunakan tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Tabel 5.
Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R.Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>
1	0,776	0,602	0,592

Sumber: Data primer diolah, 2023

Pada Tabel 5 menunjukkan koefisien determinasi yaitu ukuran kemampuan model regresi dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi (*adjusted R²*) yang mendekati satu maka menunjukkan adanya variabel bebas (X) yang mampu menjelaskan variabel terikat (Y). Hasil analisis koefisien determinasi penelitian ini menunjukkan bahwa koefisien determinasi *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0,592 yang berarti 59,2% penggunaan dompet digital dapat dijelaskan oleh variabel persepsi kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan risiko keamanan informasi dan sisanya sebesar 40,8% dapat dijelaskan oleh faktor lain yang bukan bagian dari model penelitian.

Tabel 6.
Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	650,791	3	216,930	61,094	0,000 ^b
<i>Residual</i>	429,641	121	3,551		
<i>Total</i>	1080,432	124			

Sumber: Data primer diolah, 2023

Pada Tabel 6 terdapat uji F untuk mengetahui pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen. Model regresi dinyatakan valid jika nilai probabilitas nilai F-hitung (*sig*) < 0,05 melalui tabel Anova. Hasil uji kelayakan model (uji F) pada penelitian ini menunjukkan nilai koefisien F_{hitung} sebesar 61,094 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) yang berarti model regresi yang dibuat dianggap layak digunakan dan dapat dilanjutkan pada pembuktian hipotesis.

Tabel 7.
Hasil Uji Hipotesis (Uji t) Analisis Regresi Linear Berganda

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
<i>(Constant)</i>	-4,091	1,598		-2,559	0,012
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)	0,501	0,092	0,413	5,465	0,000
Kualitas Layanan (X2)	0,351	0,080	0,369	4,373	0,000
Risiko Keamanan Informasi (X3)	0,143	0,101	0,104	1,419	0,158

Sumber: Data primer diolah, 2023

Pada Tabel 7, dapat diketahui persamaan regresi yang dihasilkan sebagai berikut.

$$Y = -4,091 + 0,501X_1 + 0,351X_2 + 0,143X_3 + \epsilon \dots\dots\dots(1)$$

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap dependen. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi uji t < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Risiko Keamanan Informasi Terhadap Penggunaan Dompet Digital,

I Gusti Ayu Intan Satwika Pramesti dan Anak Agung Ngurah Agung Kresnandra

secara individual variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan pada hasil uji t, nilai signifikansi pada variabel persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas layanan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga H_1 dan H_2 diterima. Sedangkan, pada nilai signifikansi variabel risiko keamanan informasi menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,158 lebih besar dari 0,05 ($0,158 > 0,05$) sehingga H_3 ditolak.

Hipotesis pertama (H_1), menyatakan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan dompet digital dalam penelitian ini diterima. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kemudahan penggunaan yang diberikan oleh penyedia dompet digital, maka semakin tinggi pula masyarakat yang akan menggunakan dompet digital. Hasil tersebut sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* pada faktor *perceived behavior control* serta *Technology Acceptance Model*. Berdasarkan hasil jawaban responden, diantara lima item pertanyaan yang digunakan dalam mengukur persepsi kemudahan penggunaan, indikator pertanyaan kedua mendapat skor rata-rata tertinggi sebesar 4,64. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat mempersepsikan bahwa terdapat kemudahan dalam penggunaan dompet digital tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Iliyini & Widiartanto (2020), Nabila (2021), serta Aditiansa & Dermawan (2022) menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap penggunaan dompet digital tersebut. Kemudahan penggunaan merupakan hal yang penting bagi suatu produk, dimana kemudahan penggunaan suatu produk memungkinkan pengguna untuk mengambil keputusan dalam penggunaannya.

Hipotesis kedua (H_2), menyatakan persepsi kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan dompet digital pada penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kualitas layanan yang baik mampu meningkatkan penggunaan dompet digital. Hasil tersebut sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* pada faktor norma subjektif yang merupakan keyakinan atau kepercayaan yang dimiliki oleh suatu individu lain yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang serta faktor ini juga dapat dikaitkan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang diberikan dari aplikasi dompet digital sudah sesuai atau tidak dengan kemauan pengguna yang dimana akan mempengaruhi perilaku pengguna dompet digital tersebut. Berdasarkan hasil jawaban responden, diantara lima indikator pertanyaan yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan, pada indikator pertanyaan ketiga mendapat skor rata-rata tertinggi sebesar 4,30. Hal tersebut menyatakan bahwa masyarakat mempersepsikan kualitas layanan yang diberikan pada aplikasi tersebut baik dan dapat mempengaruhi penggunaannya. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Amel (2020) dan Melfira (2022) menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Kualitas layanan penting bagi suatu produk karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan saat memutuskan untuk menggunakan produk.

Hipotesis ketiga (H_3), menyatakan persepsi risiko keamanan informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan dompet digital pada penelitian ini ditolak. Ini menunjukkan bahwa ada atau tidaknya risiko pada dompet digital tidak mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan dompet digital dalam bertransaksi. Hasil penelitian ini dapat dikatakan tidak sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* pada faktor sikap (*attitude*) yang merupakan perilaku seseorang terhadap sesuatu atau dapat dikatakan suatu keadaan yang mempengaruhi pilihan dari tindakan individu terhadap objek ataupun kejadian tertentu serta faktor sikap ini juga dapat dikaitkan pada bagaimana perilaku seseorang dalam menyikapi risiko keamanan informasi di dalam penggunaan dompet digital. Terdapat beberapa hal yang menyebabkan risiko keamanan informasi tidak signifikan terhadap penggunaan dompet digital yaitu karena sebagian besar responden penelitian ini adalah generasi z dengan rentang usia 15-25 tahun yang dapat dikatakan tergolong berusia muda dan cenderung tidak khawatir mengenai risiko

dalam bertransaksi, serta ada atau tidaknya risiko tersebut tidak akan mempengaruhi mereka dalam menggunakan dompet digital.

Pada data penelitian, beberapa responden setuju jika aplikasi dompet digital aman serta tidak mengalami kerugian dalam penggunaannya tetapi tidak secara keseluruhan responden menjawab setuju. Hal tersebut dikarenakan terdapat beberapa responden yang memiliki kepemilikan dompet digital lebih dari satu jenis dan dapat membuat pengguna kurang memperhatikan masing-masing dompet digital yang dimiliki tersebut seperti keamanan data diri serta transaksi yang dilakukan, sehingga dapat menimbulkan bahaya jika penyedia dompet digital tersebut tidak memberikan pengamanan yang baik. Kesadaran akan pemahaman terhadap fitur dari keamanan juga perlu dimiliki setiap orang untuk menghindari risiko-risiko yang mungkin akan terjadi. Hasil pada penelitian ini juga tidak sejalan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yanto *et al.* (2020), Putra & Parmariza (2021), serta Susanti & Febriyanto (2021) yang menunjukkan bahwa risiko keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Akan tetapi, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Miliani (2013), Tri Anggono *et al.* (2020) serta Paramitha & Mahyuni (2021) menunjukkan bahwa risiko keamanan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan dompet digital.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh tiga hasil mengenai pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan risiko keamanan informasi terhadap penggunaan dompet digital. Variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dompet digital. Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dompet digital. Variabel risiko keamanan informasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan dompet digital. Hasil ini menunjukkan bahwa penggunaan dompet digital dijelaskan oleh persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas layanan, namun risiko keamanan informasi dalam penelitian ini gagal dalam mempengaruhi secara signifikan terhadap penggunaan dompet digital.

Terdapat beberapa saran berdasarkan hasil penelitian ini jika dilihat dari skor terendah jawaban responden, sebaiknya penyedia jasa layanan dompet digital meningkatkan sistem layanan yang lebih responsif serta kemudahan pada aplikasi dompet digital menjadi lebih baik lagi agar masyarakat dapat bertransaksi dengan aman, nyaman, dan mudah. Pada penelitian selanjutnya peneliti sebaiknya dapat menambahkan variabel independen lain yang dapat mempengaruhi penggunaan dompet digital karena hasil *Adjusted R Square* (R^2) menunjukkan masih terdapat 40,8% faktor lain yang dapat mempengaruhi penggunaan dompet digital. Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan juga dapat memperluas cakupan sampel penelitian atau lokasi penelitian.

REFERENSI

- Aditiansa, J. F., & Dermawan, R. (2022). *Effect Of Brand Awareness , Promotion And Ease Of Use Perceptions On Decisions To Use Linkaja E-Wallet*. 18(01), 145–154.
- Adiutama, I. M. R. W. dan S. (2013). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan , Kegunaan Yang Dirasakan , Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Niat Berbelanja Kembali*. 2815–2832.
- Alif, M. S., & Pratama, A. R. (2021). Analisis Kesadaran Keamanan di Kalangan Pengguna E-Wallet di Indonesia. *Jurnal Informasi*, 2(1), 1–7.
- Amel, A. F. (2020). Pengaruh Promosi Penjualan Dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Ovo. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 11(2), 201–223.
- Bank Indonesia. (2022a). *Kanal dan Layanan Dompet Elektronik*. BI.Go.Id.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Risiko Keamanan Informasi Terhadap Penggunaan Dompet Digital,
I Gusti Ayu Intan Satwika Pramesti dan Anak Agung Ngurah Agung Kresnandra

- <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx#Dompot-Elektronik>
- Bank Indonesia. (2022b). *Konsumennya Saja Sudah Digital, Ukm-Nya Juga Dong!* BI.Go.Id. <https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/cerita-bi/Pages/Konsumennya-Saja-Sudah-Digital-UMKM-nya-Juga-Dong.aspx>
- Bank Indonesia. (2022c). *Statistik Sistem Pembayaran dan Infrastruktur Pasar Keuangan (SPIP)*. BI.Go.Id. <https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/spip/default.aspx>
- Chandra, C. (2016). Peranan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Motivasi dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pengguna E-money Di Indonesia). *Universitas Dian Nuswantoro Semarang*, 0–1.
- Darma, G. P. G. W. W., & Devi, S. (2022). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Norma Subjektif Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet di Masa New Normal (Studi Pada Pengguna E-Wallet di Kota Denpasar). *Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 13(04), 1422–1433.
- Iliyini, A., & Widiartanto. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Ovo Pt Visionet Data Internasional (Studi Pada Pengguna Ovo Di Kota Surakarta). *Jurnal FISIP*, Universitas Diponegoro.
- Ipsos. (2020). Penelitian Ipsos: Evolusi Dompot Digital Menuju Keberlanjutan. *Ipsos*, 1–8.
- Legi, D., & Saerang, R. T. (2020). The Analysis of Technology Acceptance Model (TAM) On Intention To Use of E-Money in Manado (Study On: GOPAY, OVO, DANA). *Jurnal EMBA*, 8(4), 624–632.
- Mahyarni, M. (2013). Theory Of Reasoned Action Dan Theory Of Planned Behavior. *Jurnal EL-RIYASAH*, 4(1), 13.
- Melfira, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Word Of Mouth, Dan Etika Bisnis Islam Terhadap Keputusan Menggunakan E-Wallet Dana Pada Mahasiswa Uin Raden Fatah Palembang. *Undergraduate Thesis Thesis*, Uin Raden Fatah Palembang.
- Miliani, L., & . M. T. D. I. (2013). Adoption Behavior of E-Money Usage. *Information Management and Business Review*, 5(7), 369–378.
- Nabila. (2021). Pengaruh Promosi Penjualan, Kemudahan, Dan Kemanfaatan Terhadap Keputusan Menggunakan Dompot Digital (Studi Dompot Digital ShopeePay). *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 5–24.
- Nasri, W., & Zarai, M. (2014). Empirical Analysis Of Internet Banking Adoption In Tunisia Wadie Nasri. *Asian Economic and Financial Review*, 4(12), 1812–1825.
- Pangestu, M. A., & I Made Sukresna. (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), 1–11.
- Paramitha, N. M. A. M., & Mahyuni, L. P. (2021). Preferensi Generasi Milenial Dalam Menggunakan E-Wallet Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 11(05), 583.
- Prakosa, A., & Wintaka, D. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minatpenggunaan Ulange-Walletpada Generasi Milenial Didaerah Istimewa Yogyakarta. *Administrative Law Journal*, 3. No. 1, 72.
- Putra, M. D. A., & Parmariza, Y. (2021). Pengaruh E-Service Quality, Kepercayaan dan Persepsi Resiko terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Gopay. *Jurnal Doktor Manajemen (JDM)*, 4(2), 164.
- Ramadhan, A. F., Prasetyo, A. B., & Irviana, L. (2016). Persepsi Mahasiswa Dalam Menggunakan E-money. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 13, 1–15.
- Suryandari, K. K., & Setyari, N. P. W. (2020). Determinants of interest in using electronic money in Indonesia: evidence from Denpasar, Bali. *Journal of Socioeconomics and Development*, 3(2), 126.
- Susanti, V. R., & Febriyantoro, M. T. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan Daya Tarik Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Money pada Era Cashless Society. *Journal Business*, 1–8.
- Tri Anggono, B. N., . I., & A B, S. H. (2020). Persepsi Kemudahan, Resiko Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Gopay. *Fokus Ekonomi : Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 15(1), 144–153.
- Umah, U. N., & Siswahyudianto. (2022). Pengaruh Promosi, Kemudahan, Dan Kegunaan Terhadap Keputusan Penggunaan Dompot Digital ShopeePay Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Bisnis Syariah Angkatan 2018. *Jurnal Ekonomi Dan Bisniss*, 10(2), 329–339.
- Umaningsih, W. P., & Wardani, D. K. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Keamanan terhadap Niat Menggunakan E-Money. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi*, 5(21), 113–119.
- Widianto, K., Setiyorini, T., & Subrata, A. (2021). Kemudahan Dan Kegunaan Layanan E-Wallet Berdasarkan Model TAM Dan IPA. *Information System For Educators And Professionals : Journal of Information System*, 5(2), 111.

Yanto, W., Baskor, E., & Fitriani, F. (2020). Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Minat Pemakaian Financial Technology Pada Aplikasi Ovo Sebagai Digital Payment (Study Kasus Mahasiswa FEB Universitas Muhammadiyah Metro). *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 1(1), 96–109.