

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KUALITAS
LAYANAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGGUNAAN APLIKASI DANA DI KOTA PADANG**



Diajukan Oleh

Nur Hafizhah Wahdaniyah

2110070530203

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG**

2025

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH

Skripsi, Agustus 2025

Nur Hafizhah Wahdaniyah

Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA Di Kota Padang.

IX + 95 Halaman + 31 Tabel + 3 Gambar + 13 Lampiran

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA Di Kota Padang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling dan purposive sampling, dengan menggunakan rumus *lemme show* sehingga didapat sampel sebanyak 96 orang tetapi peneliti menggenapkan menjadi 100 orang agar menghindari eror saat pengolahan data. Teknik pengumpulan data penelitian melalui kuesioner dengan skala Likert. Berdasarkan hasil perhitungan aplikasi program SPSS dari uji t diperoleh variabel Kemudahan Penggunaan memiliki nilai t hitung 2,625 dan nilai (Sig = 0,010<0,37) dengan t table sebesar 1,984. Dari hasil data diatas dapat dilihat bahwa t hitung > t tabel, atau 2.625 > 1,984 yang artinya H1 diterima dan H0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang.

Kualitas layanan memiliki nilai t hitung 6,540 dan nilai (Sig = 0,000<0,05) dengan diperoleh t table sebesar 1,984. Dari hasil data diatas dapat dilihat bahwa t itung > t tabel, atau 6,540 >1,984 yang artinya H2 diterima dan H0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang.Keamanan memiliki nilai t hitung 5,077 dan nilai (Sig = 0,001<0,05) dengan t table sebesar 1,984. Dari hasil data diatas dapat dilihat bahwa t hitung > t tabel, atau 5,077 > 1,984 yang artinya H0 ditolak dan H3 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang.

Uji f diketahui menunjukkan bahwa nilai F hitung bernilai 265,491 dan F tabel bernilai 3,09 yang berarti F hitung > F tabel dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kemudahan penggunaan, kualitas layanan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang, dan nilai R-square sebesar 0, 892 (89,2%) hal ini berarti besarnya pengaruh kemudahan penggunaan, kualitas layanan dan keamanan adalah 89,2% sedangkan sisanya 11,8% dipengaruhi oleh faktor lain dari luar variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Keamanan, Keputusan Penggunaan

Daftar Bacaan : 29 (2007 - 2023)

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

BAITURRAHMAH UNIVERSITY

Skripsi, August 2025

Nur Hafizhah Wahdaniyah

The Influence of Ease of Use, Service Quality, and Security on the Decision to Use the DANA Application in Padang City.

IX + 95 Pages + 31 Tables + 3 Figures + 13 Appendices

ABSTRACT

The research aims to determine the influence of Ease of Use, Service Quality and Security on the Decision to Use the DANA Application in Padang City. The sampling technique used is accidental sampling and purposive sampling, using the Lemmeh formula to obtain a sample of 96 people, but the research rounded it up to 100 people to avoid errors during data processing. The data collection technique for research was conducted through questionnaires using a Likert scale. Based on the results of the SPSS program calculations from the t-test, it was found that the variable of Ease of Use has a calculated t value of 2.625 and a significance value ($\text{Sig} = 0.010 < 0.037$) with a t table value of 1.984. From the above results, it can be seen that the calculated $t > t$ table, or $2.625 > 1.984$, which means H_1 is accepted and H_0 is rejected. Therefore, it can be concluded that the variable of ease of use has a positive and significant effect on the decision to use the DANA application in Padang City.

The quality of service has a calculated t value of 6.540 and a value ($\text{Sig} = 0.000 < 0.05$) with $df = 100 - 3 - 1 = 96$, thus the critical t table value obtained is 1.984. From the result above, it can be seen that the calculated $t > t$ table, or $6.540 > 1.984$ which means H_2 is accepted and H_0 is rejected. It can be concluded that the variable of service quality has a positive and significant effect on the decision to use the DANA application in Padang City. Security has a t calculated value of 5.077 and a value ($\text{Sig} = 0.001 < 0.05$) with $df = 100 - 3 - 1 = 96$ thus obtaining a t table value of 1.984. From the results above, it can be seen that $t \text{ calculated} > t \text{ table}$, or $5.077 > 1.984$, which means H_0 is rejected and H_3 is accepted. Therefore, it can be concluded the security variable has a positive and significant effect on the decision to use the DANA application in Padang City.

With a value of 3.09 which means $F \text{ count} > F \text{ table}$ with a significant value of $0.000 < 0.05$. This indicates that the independent variables, namely ease of use, service quality, and security, have a positive and significant impact simultaneously on the decision to use the DANA application in Padang City, and the R-square value of 0.892 (89.2%) means that influence of ease of use, service quality, and security is 82.9%, while the remaining 11.8% is influenced by other external factors outside the variables used in this study.

Keywords : The Influence of Ease of Use, Service Quality, Security, and Decision to Use

Reading list : 29 (2007 - 2023)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Padang
Nama : Nur Hafizhah Wahdaniyah
NPM : 2110070530203
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Skripsi ini telah di periksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan LULUS dalam ujian komprehensif pada Tanggal 11 September 2025.

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Yefri Reswita, S.E.,M.Si.,Akt

NIDN : 1008065901

Silvy Astari, S.E.,M.Sc

NIDN : 1007087003

Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
DEKAN

Dr. Yefri Reswita, S.E.,M.Si.,Akt

NIDN : 1027017001

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan
dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan
Aplikasi DANA di Kota Padang
Nama : Nur Hafizhah Wahdaniyah
NPM : 2110070530140
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Skripsi ini telah di periksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim
Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan
LULUS dalam ujian komprehensif pada Tanggal 11 September 2025.

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Yefri Reswita, S.E.,M.Si.,Akt

NIDN : 1008065901

Silvy Astari, S.E.,M.Sc

NIDN : 1007087003

Pengesahan

Ketua Program Studi Manajemen

Rina Febriani, S.E., M.Si

NIDN : 1008028401

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

NAMA : NUR HAFIZHAH WAHDANIYAH

NPM : 2110070530203

Dinyatakan Lulus Pada Ujian Skripsi

**Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas
Baiturrahmah**

Dengan Judul:

**Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan Dan Keamanan Terhadap
Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA Di Kota Padang**

Padang, 11 September 2025

Tim Penguji

Tanda Tangan

- | | | |
|------------------|-----------------------------------|--------|
| 1. Ketua | : Drs. Darman, M.Si.,Akt | 1..... |
| 2. Penguji I | : Dr. Edi Suandi, M.M Akt | 2..... |
| 3. Penguji II | : Chandra Syahputra, S.E.,M.M | 3..... |
| 4. Pembimbing I | : Dr. Yefri Reswita, S.E., M.Si., | 4..... |
| 5. Pembimbing II | : Silvy Astari, S.E., M.Sc | 5..... |

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama	: Nur Hafizhah Wahdaniyah
Tempat & Tanggal Lahir	: Bogor, 13 Januari 2003
Jenis Kelamin	: Perempuan
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen
Agama	: Islam
Nama Ayah	: Zul Asri
Nama Ibu	: Ruwaida
Anak Ke	: Ketiga
Alamat	: Jorong Koto, Nagari Sibakur, Kecamatan Tanjung Gadang, Kabupaten Sijunjung, Provinsi Sumatera Barat

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN 4 SIBAKUR	: Tahun 2015
2. MTs.N 1 SIJUNJUNG	: Tahun 2018
3. SMAN 1 SIJUNJUNG	: Tahun 2021
4. UNIVERSITAS BAITURRAHMAH	: Tahun 2025

MOTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(Q.S Al- Baqarah: 286)

“Jangan pernah merasa tertinggal, setiap orang punya proses dan rezeki nya masing-masing”

(Q.S Maryam: 4)

“It’s fine to fake it till you make it, till you Do, till it’s True”

(Taylor Swift)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, segala puji syukur yang tak pernah lupa terucapkan kepada Allah SWT. yang memberikan kemudahan dan kesabaran dalam proses penyelesaian skripsi penulis. Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

Teruntuk Kedua Orangtua Hebat Penulis

Ayah dan Ibu, terimakasih yang tak pernah terhingga penulis haturkan atas segala bentuk cinta kasih, dukungan, semangat yang Ayah Ibu Berikan tanpa batas. Segala bentuk perhatian, doa, serta pengorbanan yang tulus menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menapaki setiap langkah hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Ayah, Ibu ketahuilah bahwa setiap keberhasilan ini tidak lepas dari doa-doa yang Ayah Ibu panjatkan dalam setiap sujud terakhir dan sepertiga malam, menemani penulis tanpa lelah menyelesaikan skripsi ini beserta dengan segala halangan, tantangan dan

rintangannya yang telah penulis lalui sampai selesa. Teruntuk Ayahku tercinta

*Zul Asri, S.Pd, laki-laki hebat dan sekaligus Ayah terbaik buat penulis
terimakasih atas segala doa, usaha, keringat, dan selalu menjadi pendengar
setiap keluhan kesah serta menyalakann kembali semangat saat penulis hampir
menyerah. Terimakasih selalu memeluk hangat disaat dunia penulis sangat
dingin dan menakutkan. Teruntuk wanita cantik dan tangguh yang penulis
panggil Ibuku tersayang Ruwaida, terimakasih selalu hadir disetiap
ketidakhadiran penulis dalam mengekspresikan duka, yang selalu memeluk
penulis erat disaat penulis merasa sendiri, dan dalam setiap tatapan penuh
kasih yang menenangkan. Ibu adalah alasan penulis mampu berdiri kembali
setiap kali hampir menyerah, cahaya yang menuntun dalam gelapnya
perjuangan, dan tempat pulang paling indah setelah setiap langkah yang
melelahkan. Setiap keberhasilan yang penulis raih hari ini adalah cerminan
dari doa-doa Ibu yang tak pernah putus, dari air mata yang jatuh dalam diam,
dan dari ketegaran yang Ibu tunjukkan saat penulis butuh
kekuatan. Terimakasih Ayah dan Ibu untuk segalanya, karena tanpa Ayah dan
Ibu penulis tidak akan sampai sejauh ini.*

Teruntuk Uni dan Adek.

*Terimakasih penulis ucapkan kepada uni Suci Widia Zul Asri, S.Si dan uni
Dina Wirdatul Ummah, S.Si yang telah mendukung penuh, inspirasi,
motivasi, menjadi pendengar yang baik dan kaka yang royal buat penulis.*

Terima kasih atas kasih sayang dan perhatian yang tak pernah surut, atas setiap nasihat lembut dan pelukan hangat yang selalu menenangkan di saat penulis merasa lemah. Engkau adalah sosok panutan yang selalu memberi teladan tentang arti kesabaran dan keteguhan hati. Terimakasih penulis ucapkan kepada Adek tersayang Khalid Al-Wafi yang membuat semangat penulis terus membara dan pantang menyerah, yang mengingatkan bahwa dunia tak selalu harus seberat itu, bahwa ada kebahagiaan sederhana yang bisa membuat langkah ini terasa lebih ringan. Terimakasih saudara/i sekandung yang selalu menjadi garda terdepan penulis. Terimakasih kepada keluarga besar penulis yang tidak selalu tampak namun doanya tidak berhenti untuk penulis.

Teruntuk sahabat.

Terimakasih penulis ucapkan untuk sahabat-sahabat terbaik yang telah menjadi warna di setiap lembar kisah perjalanan ini Al-Kindi Saga Rinaldi, Miftahul Jannah, S.Si, dan Hafizah. Kalian adalah saksi dari setiap langkah penulis, dari seragam MTs.N yang penuh mimpi hingga kini, saat tinta perjuangan ini menulis bab baru bernama “selesai.” Terimakasih telah mewarnai hari-hari kelabu dengan tawa yang tak pernah pudar, dengan candaan yang entah kenapa masih lucu meski sudah diulang berkali-kali. Kalian bukan sekadar sahabat masa sekolah kalian adalah bagian dari rumah hati yang tak akan pernah penulis kunci. Kita tumbuh bersama, tertawa atas hal-hal sepele, menangis di

tengah ujian hidup, tapi tetap saling genggam tangan meski arah hidup mulai berbeda. Dari dulu sampai sekarang, dan semoga sampai selamanya, kalian adalah bukti bahwa persahabatan sejati tidak butuh alasan untuk tetap bertahan. Dan untuk Maiza Yola, Amd.Kes, sahabat dari masa SMA hingga kini, terimakasih yang tak terhingga. Terimakasih sudah menjadi tempat penulis pulang ketika dunia terasa terlalu berat, menjadi telinga yang tak pernah lelah mendengar keluh, menjadi pelukan yang tak perlu diminta tapi selalu hadir di waktu yang paling dibutuhkan. Terimakasih telah menemani penulis di setiap babak perjuangan dari tawa, tangis, hingga malam-malam panjang penuh keluh kesah tentang skripsi yang tak kunjung selesai. Kamu hadir ketika semangat penulis hampir padam, meniupkan doa dan kata-kata penguat seperti cahaya kecil di tengah gelap. Kamu tahu kapan harus diam, kapan harus bercanda, dan kapan harus berkata, “ayo, kamu bisa, jangan nyerah.” Kalian semua tahu cara paling sederhana untuk membuat hari-hari sulit menjadi lebih ringan lewat tawa yang pecah tanpa alasan, lewat candaan receh yang entah kenapa terasa istimewa, lewat kehadiran yang tak perlu diminta tapi selalu ada.

Kalian adalah bab terindah dalam hidup penulis, tempat di mana arti “rumah” bukan lagi sekadar tempat, tapi rasa. Rasa nyaman, diterima, dan dicintai apa adanya tanpa syarat, tanpa topeng, tanpa basa-basi. Terimakasih sudah berjalan bersama sejauh ini, menjadi saksi bahwa perjalanan hidup tak selalu mudah, tapi selalu lebih indah ketika dijalani bersama orang yang tulus. Semoga

persahabatan ini tak berhenti di tanda titik, tapi terus berlanjut menjadi kalimat panjang yang terus tumbuh di antara doa-doa baik, jarak, dan waktu. Kalian bukan hanya bagian dari perjalanan penulis, tapi juga bagian dari diri penulis sendiri. Jika suatu hari nanti dunia terasa terlalu sunyi, penulis tahu ke mana harus pulang ke tawa kalian, ke pelukan kalian, ke rumah yang bernama sahabat.

Teruntuk Rizka Zahira, S.M, Zahwatul Ramadhani, S.M, Viola Putri Ramadani, S.M, Hayati Nurul Azizah, S.M yang selalu menemani, mendukung dan menyemangati dikala penulis tidak menemukan celah untuk semangat, terimakasih atas segala kepedulian dan kasih hangatnya sebagai sahabat penulis dari awal semester 3 sampai penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini.

Untuk sahabat-sahabat terbaikku di masa kuliah, terima kasih atas tawa, dukungan, dan kebersamaan yang tak ternilai. Kalian bukan hanya teman, tapi keluarga yang kutemukan di perjalanan ini.

Untuk rumah tempat penulis berteduh di segala cuaca kehidupan kala badai datang bertubi-tubi, kala hujan meneteskan drama tanpa jeda, dan kala matahari rasanya terlalu panas buat ditatap tanpa keluhan. Tempat pulang saat dunia tidak baik-baik saja, tapi masih bisa tertawa karena ada kalian yang lebih “tidak baik-baik saja” dari penulis. Kalian adalah peluk hangat yang datang tanpa diundang, sekaligus pengacau tenang yang bikin hidup nggak pernah

*sepi. Bukan hanya sahabat, tapi saudara tak sedarah yang Tuhan ciptakan mungkin pas lagi iseng, tapi hasilnya sungguh luar biasa. Beruntung rasanya punya kalian dua manusia yang bisa berubah dari motivator bijak ke stand-up comedian dalam lima detik. Kalian tahu cara memeluk tanpa drama, mendengarkan tanpa nge-judge, tapi juga tahu kapan harus berkata, “Udah, tidur dulu deh, skripsi nggak akan ngerjain diri sendiri.”*Intan Afrillingga, S.M dan Virgyola Salma, S.M, dua nama yang sekarang sudah punya gelar, tapi tetap aja susah diajak tidur cepat. Terimakasih sudah jadi rumah, jadi tempat cerita, tempat nangis, dan tempat makan bareng sampai lupa diet. Tetaplah menjadi versi kalian yang hangat, lucu, dan tulus, meski kadang agak sedikit absurd. Kepakkan sayap kalian setinggi mungkin, tapi jangan lupa turun sesekali biar masih bisa nongkrong bareng penulis yang belum move on dari masa-masa skripsi. Terimakasih atas semua tawa, tangis, dan candaan receh yang selalu berhasil menyembuhkan. Tanpa doa, dukungan, dan chat tengah malam kalian yang isinya “ayo semangat woy!”, mungkin skripsi ini cuma akan jadi folder bernama “nanti dikerjain”. Tapi berkat kalian, wacana berubah jadi nyata, dan perjuangan ini punya warna-warna tawa, cinta, dan sedikit drama.

Teruntuk Diri Sendiri

Perempuan yang selalu memeluk dirinya sendiri, yang memilih untuk tersenyum meski hatinya kadang retak, yang tetap terlihat ceria di mata dunia

meski sering menyimpan badai di dalam dada. Kamu hebat. Kamu berhasil sampai di titik ini. Berdiri tegak di atas kaki sendiri, di tanah perjuangan yang penuh luka, doa, dan air mata. Banyak hal telah kamu lalui selama perjalanan ini dari tawa manis yang sederhana, jatuh cinta yang membuat dada bergetar, hingga patah hati yang membuat langit seolah runtuh di atas kepala. Kamu pernah kehilangan arah, kehilangan semangat untuk menjalani hari, dan bahkan sempat ingin menyerah. Tapi lihatlah dirimu kini — kamu masih di sini, tetap berjuang, tetap tersenyum, tetap hidup dengan segala indah cacatnya. Kamu adalah perempuan dengan sejuta ambisi, yang meski sering ditikam oleh kecewa, tak pernah benar-benar tumbang. Kamu tahu caranya berdiri kembali, menata reruntuhan mimpi, lalu melangkah lagi dengan hati yang lebih kuat dari sebelumnya. Kamu pernah jatuh, berkali-kali, tapi setiap kali kamu jatuh, kamu selalu menemukan cara untuk bangkit dengan doa, dengan keyakinan, dan dengan cinta yang tak pernah padam dari Ayah dan Ibu. Selama kamu berpegang teguh pada keyakinan itu, tak ada luka yang tak bisa sembuh, tak ada mimpi yang terlalu jauh, tak ada malam yang tak berganti pagi. Terima kasih karena tidak berhenti bertahan sejauh ini. Setiap air mata yang jatuh telah membersihkan jiwamu, setiap lelah yang kamu rasakan telah menempa kekuatanmu, dan setiap perjuangan yang kamu jalani telah menjadikanmu perempuan luar biasa yang tahu arti cinta, sabar, dan keteguhan hati. Kini, pandanglah ke depan dengan penuh bangga. Kamu pantas merayakan dirimu

sendiri. Kamu pantas berbahagia atas segala yang telah kamu lewati. Sebab perjalanan ini bukan hanya tentang skripsi, tapi tentang menjadi versi terbaik dari dirimu perempuan yang tangguh, lembut, berani, dan penuh cinta. Dan di setiap langkahmu setelah ini, ingatlah kamu pernah sampai di titik ini bukan karena segalanya mudah, tapi karena kamu memilih untuk tidak menyerah.

Salam Cinta

Nur Hafizhah Wahdaniyah

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Hafizhah Wahdaniyah
NPM : 2110070530203
Program Studi : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Konsentrasi : Manajemen
Jenjang : Strata 1

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Padang.

Apabila dikemudian hari terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, 11 September 2025

Yang menyatakan

Materai 10.000

Nur Hafizhah Wahdaniyah

2110070530203

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Padang”. Penelitian skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah.

Peneliti menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari tahap awal sampai pada tahap awal penyusunan skripsi ini ini, sangatlah sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi:

1. Ibu Dr.Yefri Reswita, S.E.,M.Si.,Akt, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah.
2. Ibu Tilawati Ciseta Yoda, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah.
3. Bapak Harry Wahyudi, Ph.D selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah.
4. Ibu Rina Febriani, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah

5. Ibu Dr.Yefri Reswita, S.E.,M.Si.,Akt, selaku dosen pembimbing I dan Ibu Silvy Astari, S.E.,M.Sc selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan materian dan moral.
7. Rekan-rekan seangkatan, sahabat, dan semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi. Peneliti terbuka terhadap kritik dan saran demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberi manfaat bagi pengembangan ilmu.

Padang, Agustus 2025

Nur Hafizhah Wahdaniyah

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR LAMPIRAN x

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Rumusan Masalah 17

1.4 Manfaat Penelitian 21

BAB II LANDASAN TEORI 21

2.1 Keputusan Penggunaan 21

2.1.1 Pengertian Keputusan Penggunaan 21

2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan 21

2.1.3 Indikator Keputusan Penggunaan 22

2.2 Kemudahan Penggunaan 24

2.2.1 Pengertian Kemudahan Penggunaan 24

2.3 Kualitas Layanan 26

2.3.1 Pengertian Kualitas Layanan 26

2.3.2 Indikator Kualitas Layanan 26

2.4 Keamanan 28

2.4.1 Pengertian Keamanan 29

2.4.2 Indikator Keamanan 29

2.5 Penelitian Terdahulu.....	31
2.6 Hubungan Antar Variabel dan Pengembangannya	36
2.6.1 Hubungan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan ...	36
2.6.2 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan	38
2.6.3 Hubungan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan	39
2.6.4 Hubungan Antara Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Padang	41
2.7 Kerangka Konseptual	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Desain Penelitian.....	44
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
3.3 Variabel Penelitian	44
3.3.1 Variabel Independen (X).....	44
3.3.2 Variabel Dependen (Y)	45
3.4 Populasi dan Sampel	45
3.4.1 Populasi	45
3.4.2 Sampel	45
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	47
3.6 Jenis Data dan Sumber Data	49
3.6.1 Jenis Data.....	49
3.6.2 Sumber Data	49
3.7 Teknik Pengumpulan Data	50
3.8 Defenisi Operasional Variabel.....	51
3.9 Instrumen Penelitian.....	54

3.10 Uji Instrumen Penelitian	56
3.10.1 Uji Validitas	56
3.10.2 Uji Realibilitas.....	58
3.11 Uji Analisis Deskriptif (Tingkat Capaian Responden).....	59
3.12 Teknik Analisis Data	60
3.12.1 Uji Asumsi Klasik.....	60
3.12.2 Analisis Regresi Linear Berganda	63
3.13 Uji T	64
3.14 Uji F	65
3.15 Uji Koefisien Determinasi.....	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Profil Perusahaan	67
4.2 Karakteristik Responden	68
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
4.2.2 Karakteristik Responden.....	69
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	69
4.3 Uji Instrumen	70
4.3.1 Uji Validitas	70
4.3.2 Uji Reliabilitas	73
4.4 Total Capaian Responden (TCR)	74
4.4.1 Kemudahan Penggunaan (X_1).....	74
4.4.2 Kualitas Layanan (X_2)	76
4.4.3 Keamanan (X_3)	77
4.4.4 Keputusan Penggunaan (Y).....	78

4.5 Uji Asumsi Klasik	80
4.5.1 Uji Normalitas	80
4.5.2 Uji Multikolonieritas	81
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	82
4.5.4 Uji Autokorelasi.....	83
4.6 Uji Hipotesis.....	84
4.6.1 Uji Regresi Linear Berganda	84
4.6.2 Uji Parsial (T).....	85
4.6.3 Uji Simultasn (F)	87
4.6.4 Uji Koefisien Determinasi (R-square).....	87
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	88
4.7.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan	88
4.7.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan.....	89
4.7.3 Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan	90
4.7.4 Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan.....	91
BAB V PENUTUP	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Implikasi Penelitian.....	94
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	94
5.4 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

No.Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Transaksi Uang Elektronik di Indonesia	2
Tabel 1. 2 Rating 5 Top E-Wallet	3
Tabel 1. 3 Transaksi Uang Elektronik di Sumatera Barat	5
Tabel 1. 4 Pertumbuhan Penduduk Kota Padang	6
Tabel 1. 5 Survey Awal Variabel Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Padang.....	9
Tabel 1. 6 Survey Awal Variabel Kemudahan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Padang.....	11
Tabel 1. 7 Survey Awal Variabel Kualitas Layanan Aplikasi DANA di Kota Padang.....	13
Tabel 1. 8 Survey Awal Variabel Keamanan Aplikasi DANA di Kota Padang.....	16
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3. 1 Kriteria Sampel	46
Tabel 3. 2 Sampel Responden Sampling.....	48
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran.....	54
Tabel 3. 4 Instrumen Penelitian.....	55
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	69
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Keputusan Penggunaan (Y)	71
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan.....	71
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	72
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Keamanan	73
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4. 9 TCR Variabel Kemudahan Penggunaan	74
Tabel 4. 10 TCR Variabel Kualitas Layanan	76

Tabel 4. 11 TCR Variabel Keamanan	78
Tabel 4. 12 TCR Variabel Keputusan Penggunaan	79
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	81
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolonieritas.....	82
Tabel 4. 15 Hasil Uji Tabel DW	83
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda dan Uji T	84
Tabel 4. 17 Hasil Uji Simultan.....	87
Tabel 4. 18 Hasil Uji R-square (Determinan)	88

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	43
Gambar 4. 1 Logo DANA.....	68
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	83

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Ulasan Negatif dari Pengguna Aplikasi DANA	100
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian	102
Lampiran 3 Tabulasi 30 Responden	109
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	113
Lampiran 5 Tabulasi Sampel.....	119
Lampiran 6 Hasil Olah Data	131
Lampiran 7 T Tabel	135
Lampiran 8 F Tabel	136
Lampiran 9 Kartu Bimbingan	137
Lampiran 10 Turnitin	139
Lampiran 11 SAPS.....	141
Lampiran 12 Kartu Sempro.....	142
Lampiran 13 Dokumentasi Penelitian.....	143

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini, perekonomian Indonesia berada pada fase society 5.0, di mana teknologi digital menjadi motor utama dalam transformasi sosial-ekonomi. Masyarakat semakin bergantung pada berbagai solusi digital untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, mulai dari transaksi keuangan hingga layanan kesehatan. Menyikapi kondisi tersebut, pemerintah berupaya mengoptimalkan potensi teknologi dengan mendorong adopsi inovasi yang tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga membuka peluang baru bagi dunia usaha. Era society 5.0 ditandai oleh integrasi antara dunia fisik dan digital, di mana data serta informasi dimanfaatkan secara optimal untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Perkembangan ekonomi digital di Indonesia menunjukkan kemajuan yang signifikan. Dari sisi infrastruktur, pemerintah telah mengembangkan jaringan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) guna memastikan pemerataan akses di seluruh wilayah. Salah satu sektor ekonomi digital yang berkembang pesat adalah teknologi finansial (financial technology atau fintech). Menurut Leong dan Sung (2018), fintech merupakan perpaduan antara ilmu keuangan, teknologi, manajemen, dan inovasi yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan keuangan melalui pemanfaatan teknologi.

Berdasarkan peraturan bank Indonesia No/ 20/PBI/2018 yang dimaksud uang

elektronik (*e-wallet*) adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetorkan terlebih dahulu kepada penerbit.
2. Nilai uang yang disimpan secara elektronik dalam suatu media *server* atau *chip*.
3. Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik.

E-wallet atau dompet digital adalah aplikasi atau *platform* yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan uang secara elektronik dan melakukan transaksi keuangan secara non-tunai. *E-wallet* dapat digunakan untuk berbagai keperluan yang memudahkan masyarakat dalam berbagai keperluan seperti berbelanja, membayar, tagihan, mengirim uang, dan menerima pembayaran. Berikut data transaksi uang elektronik yang tersebar di Indonesia pada tahun 2024:

Tabel 1. 1 Transaksi Uang Elektronik di Indonesia

Periode	Transaksi Uang Elektronik
2020	432,28 Juta Kali
2021	575,32 Juta Kali
2022	730,70 Juta Kali
2023	809,78 Juta Kali
2024	922,07 Juta Kali

Sumber: Bank Indonesia (2024)

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa jumlah transaksi uang elektronik di Indonesia menunjukkan tren peningkatan dari tahun 2020 hingga 2024. Pada tahun 2020 tercatat sebanyak 432,28 juta kali transaksi, kemudian meningkat menjadi 573,32 juta kali pada tahun 2021. Tren ini berlanjut pada tahun 2022 dengan 730,70 juta kali transaksi, tahun 2023 sebesar 809,78 juta kali, hingga mencapai 922,07 juta kali transaksi pada tahun 2024. Peningkatan tersebut mencerminkan semakin tingginya kesadaran masyarakat Indonesia terhadap perkembangan teknologi digital, khususnya dalam pemanfaatan uang elektronik berbasis *e-wallet*.

Meningkatnya penggunaan *e-wallet* di Indonesia menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa menggunakan platform digital untuk menyimpan dan melakukan transaksi keuangan secara elektronik. Kondisi ini mendorong munculnya berbagai aplikasi *e-wallet* di Indonesia. Namun demikian, hingga saat ini hanya terdapat 41 aplikasi *e-wallet* yang telah memperoleh persetujuan resmi dari regulator pemerintah Indonesia.

Dari empat puluh satu *platform* tersebut, terdapat lima aplikasi *e-wallet* dengan jumlah pengguna lebih dari 30%, yang dapat dilihat dari tabel 1.2:

Tabel 1. 2 Rating 5 Top E-Wallet

No	Nama Aplikasi	Rating
1.	ShopeePay	4,9
2.	DANA	4,8
3.	Gopay	4,7
4.	OVO	4,0
5.	LinkAja!	3,5

Sumber: *apps.store*

Dari tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa aplikasi ShoopePay merupakan aplikasi *e-wallet* dengan rating tertinggi dengan nilai 4,9 dari 5. Kemudian DANA dengan rating 4,8 dari 5, selanjutnya disusul dengan aplikasi gopay dengan rating 4,7 dari lima, tidak hanya itu OVO merupakan salah satu *e-wallet* dengan rating 4,0 dari 5, dan ditutup dengan LinkAja! dengan rating sebesar 3,5 dari 5.

Menurut laporan rri.co.id (2025), DANA merupakan salah satu aplikasi dompet digital (*e-wallet*) dengan jumlah pengguna yang sangat besar di Indonesia, yaitu sekitar 190 juta pengguna yang tersebar di seluruh provinsi. DANA beroperasi dalam sektor teknologi finansial (*financial technology/fintech*) dengan tujuan mendukung peningkatan inklusi keuangan melalui penyediaan layanan transaksi non-tunai yang lebih cepat, efisien, serta aman. Aplikasi ini dikembangkan oleh PT Espey Debit Indonesia Koe yang didirikan pada 5 Desember 2018 dan telah memperoleh pengakuan hukum di Indonesia. Melalui DANA, pengguna dapat melakukan berbagai aktivitas keuangan, seperti pengguna, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, transfer antar pengguna, hingga pembayaran di berbagai merchant menggunakan teknologi QR Code.

Meskipun jumlah penggunanya sangat besar dan menempatkan DANA sebagai salah satu aplikasi *e-wallet* terbesar di Indonesia, masih terdapat tantangan serius yang harus dihadapi, terutama berkaitan dengan aspek keamanan dan privasi data pengguna. Beberapa laporan menyebutkan adanya risiko kebocoran informasi pribadi akibat penggunaan pola keamanan yang lemah,

misalnya penggunaan tanggal lahir sebagai PIN (Leong & Sung, 2018). Selain itu, sejumlah pengguna juga melaporkan kehilangan saldo tanpa adanya riwayat transaksi yang jelas, yang diduga dapat dipicu oleh kesalahan sistem maupun praktik penipuan digital. Kondisi ini menimbulkan kekhawatiran terhadap perlindungan data dan keamanan transaksi, sehingga menuntut pihak DANA untuk meningkatkan sistem keamanan, memperkuat perlindungan data, serta memastikan transparansi dalam setiap aktivitas transaksi (Kementerian Kominfo, 2024).

Di tingkat regional, khususnya di Provinsi Sumatera Barat, penggunaan dompet digital menunjukkan tren yang semakin meluas. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya pusat perbelanjaan dan penyedia jasa yang menerima pembayaran elektronik melalui berbagai aplikasi e-wallet, termasuk DANA. Fakta ini menunjukkan bahwa masyarakat di daerah tersebut semakin adaptif terhadap perkembangan teknologi keuangan digital.

Dibuktikan dengan pertumbuhan uang elektronik yang beredar di Sumatera Barat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. 3 Transaksi Uang Elektronik di Sumatera Barat

Periode	Transaksi Uang Elektronik
2020	0,69 Juta Kali
2021	1,33 Juta Kali
2022	1,21 Juta Kali
2023	1,31 Juta Kali
2024	1,71 Juta Kali

Sumber : Bank Indonesia : 2024

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa terjadi kenaikan pada jumlah

transaksi uang elektronik di Sumatera Barat pada tahun 2020 sebesar 0,69 juta kali transaksi, pada tahun 2021 sebesar 1,33 juta kali transaksi, pada tahun 2022 mengalami penurunan sebesar 1,21 juta kali transaksi, mengalami kenaikan lagi pada tahun 2023 sebesar 1,31 juta kali transaksi, dan tahun 2024 sebesar 1,71 juta kali transaksi. Dari jumlah transaksi uang elektronik dapat kita lihat bahwa terjadinya kenaikan minat konsumen dalam melakukan keputusan konsumen..

Perkembangan *e-wallet* DANA yang telah tersebar di seluruh provinsi di Indonesia salah satu nya Kota Padang, Sumatera Barat. Hal ini merupakan sebuah pangsa besar yang didukung oleh pertumbuhan penduduk dari tahun ke tahun di Kota Padang, yang di sajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. 4 Jumlah Penduduk Kota Padang

Tahun	Jumlah Penduduk
2020	909.04 ribu
2021	913.45 ribu
2022	919.15 ribu
2023	942.94 ribu
2024	954.18 ribu

Sumber: BPS SUMBAR, 2024

Dari tabel 1.4 dapat diketahui bahwa jumlah penduduk di Kota Padang, Hal tersebut menjadikan peluang bagi *e-wallet* DANA memiliki probabilitas untuk bertumbuh. Selain itu, oleh PT Espey Debit Indonesia Koe selalu mengembangkan produk *e-wallet* nya yaitu DANA, seperti menawarkan fitur yang menarik, mudah, inovatif, dan aman, guna mendapatkan kepercayaan dari pasar kalangan pengguna, dan mendorong masyarakat untuk memutuskan dalam

penggunaan *e-wallet* DANA. Hal ini juga didukung dengan kesadaran masyarakat Kota Padang yang tinggi akan penggunaan *e-wallet* saat ini (posmetropadang.co.id).

Menurut Muhammad Kabir (2013), keputusan penggunaan merupakan keputusan yang diambil oleh nasabah dalam memanfaatkan suatu layanan dengan mempertimbangkan berbagai aspek, seperti faktor fisik, emosional, rasional, praktis, interpersonal, maupun struktural. Sementara itu, Kotler dan Armstrong (2016) mendefinisikan keputusan penggunaan sebagai proses ketika individu, (kelompok, atau organisasi memilih, membeli, dan memanfaatkan barang, jasa, maupun ide/ pengalaman sebagai bagian dari perilaku konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Berdasarkan kedua pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa keputusan penggunaan adalah proses yang mencakup pertimbangan rasional maupun emosional dalam memilih dan menggunakan barang, jasa, atau ide tertentu, dengan melibatkan berbagai aspek, baik yang bersifat praktis, interpersonal, maupun struktural, guna memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Kotler dan Armstrong (2016) indikator keputusan penggunaan yang digunakan untuk mengukur keputusan penggunaan yaitu: 1) Pengenalan kebutuhan, 2) Pencarian informasi, 3) Evaluasi alternatif, 4) Keputusan pembelian.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan adalah kemudahan penggunaan. Menurut Davis (2019:30) kemudahan penggunaan

merupakan tingkat ekspektasi penggunaan terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem. Sedangkan menurut Agustina (2022) kemudahan penggunaan adalah ukuran sejauh mana teknologi tersebut mudah dipelajari dan digunakan tanpa memerlukan usaha yang lebih. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan teknologi akan terbebas dari usaha.

Indikator yang mempengaruhi kemudahan penggunaan menurut Jogiyanto (2007) yang memodifikasi instrument dari Davis (1989) yaitu: 1) Mudah dipelajari, 2) Mudah Dipahami, 3) Simpel, 4) Mudah Pengopeprasiannya. Hubungan kemudahan penggunaan dengan keputusan penggunaan memiliki hubungan yang erat, apabila mudah digunakan maka pelanggan akan memutuskan untuk menggunakan barang maupun jasa lainnya.

Selain kemudahan penggunaan, kualitas layanan juga merupakan salah satu ukuran untuk mengukur keputusan penggunaan. Menurut (Putri, 2020), kualitas layanan didefinisikan sebagai “sejauh mana suatu layanan memenuhi harapan penggunanya berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Khotijah et al., (2023) kualitas layanan mengacu pada kesanggupan kantor untuk mewujudkan kebutuhan dan keinginan nasabah sejalan dengan ekspektasi mereka. Kualitas layanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam merencanakan, menciptakan, dan menyediakan produk yang luar biasa dan bermanfaat untuk meningkatkan kinerja bisnis (Ali, 2010).

Mengukur variabel kualitas layanan dapat dilakukan melalui beberapa indikator. Menurut Kotler dan Keller (2016:59) mengemukakan terdapat lima indikator kualitas layanan sebagai berikut: 1) Keandalan (*Reliability*), 2) Ketanggapan (*Responsiveness*), 3) Jaminan (*Assurance*), 4) Empati (*Empathy*), 5) Berwujud (*Tangibles*). (Adolph, 2016). Hubungan kualitas layanan dengan keputusan penggunaan sangat berkaitan, karena kualitas layanan merupakan tindakan dalam melayani pengguna atau konsumen, disitu juga pelanggan akan menilai kualitas layanan yang diterimanya. Apabila kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna sangat baik, maka pengguna akan merasa puas dengan layanan yang diberikan dan memilih untuk menggunakan jasa maupun barang tersebut. Sedangkan jika layanan yang diterima pengguna tidak baik, maka hal tersebut memberikan kekecewaan terhadap pengguna. Hal buruknya konsumen tidak mau menggunakan jasa atau barang tersebut.

Selain kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan, keamanan merupakan faktor yang menentukan keputusan penggunaan. Keamanan adalah dimana adanya pencegahan terhadap penipuan (*cheating*). Keamanan berkaitan dengan keputusan penggunaan, karena keamanan dapat melindungi dan menjaga kerahasiaan data pribadi pengguna jasa atau barang. Menurut Rahardjo (2015), adalah bagaimana pencegahan keamanan atau mendeteksi kejahatan dalam sistem yang didasarkan pada informasi tersebut tidak memiliki bentuk fisik.

Maka dapat disimpulkan bahwa keamanan dapat meningkatkan keputusan

penggunaan karena dengan adanya keamanan dapat melindungi data pribadi pengguna dari penipuan. Menurut Raman dan Annamalai (2011) terdapat 2 indikator keamanan sebagai berikut: 1) Kerahasiaan Data dan 2) Jaminan Keamanan. Apabila tidak adanya keamanan data pribadi pengguna maka konsumen tidak merasa aman dengan privasi data pribadinya, hal ini dapat membuat pengguna merasa tidak aman dan akan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Sebaliknya apabila data pribadi konsumen terjaga, maka konsumen merasa aman dalam melakukan transaksi sehingga konsumen merasa tertarik untuk menggunakan jasa atau produk tertentu.

Dari fenomena yang telah dipaparkan diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keputusan penggunaan mencakup indikator yang mempengaruhi: 1) kemudahan penggunaan, 2) kualitas layanan, 3) keamanan. Guna memperkuat fenomena masalah, penulis melakukan survey awal terhadap variabel independen maupun variabel dependen. Dibawah ini terdapat tabel mengenai survey awal terkait variabel keputusan penggunaan Aplikasi DANA di Kota Padang.

Tabel 1. 5 Survey Awal Variabel Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Padang

No	Keterangan	Ya		Tidak		Total	
		F	%	F	%	F	%
Pengenalan Kebutuhan							
1.	Aplikasi DANA memudahkan saya dalam melakukan transaksi tanpa uang	17	56,7	13	43,3	30	100

No	Keterangan	Ya		Tidak		Total	
		F	%	F	%	F	%
	tunai						
Pencarian Informasi							
2.	Informasi aplikasi DANA membuat saya memutuskan untuk menggunakan DANA	11	36,7	19	63,3	30	100
Evaluasi Alternatif							
3.	Aplikasi DANA memberikan alternatif pembayaran sesuai kebutuhan saya	14	46,7	16	53,3	30	100
Keputusan Pembelian							
4.	Keunggulan aplikasi DANA dibandingkan dengan aplikasi lain membuat saya memutuskan menggunakan DANA	7	23,3	23	76,7	30	100
Rata-rata		40,85%		59,15%		100%	

Sumber : Survey Awal Penelitian 2025

Dari tabel 1.5 survei awal yang dilakukan didapati bahwa dalam tahap pengenalan kebutuhan, beberapa dari pengguna sudah mengenali kebutuhan mereka akan manfaat dan fitur dari aplikasi DANA dan beberapa dari pengguna masih belum mengenali kebutuhannya, sehingga mereka tidak terdorong untuk menggunakan aplikasi DANA. Pada indikator pencarian informasi, pengguna seringkali menghadapi kesulitan dalam menemukan informasi yang akurat dan relevan mengenai aplikasi DANA.

Meskipun terdapat berbagai sumber informasi, seperti media social dan ulasan pengguna, kualitas dan keandalan informasi tersebut sering kali bervariasi, sehingga dapat membingungkan calon pengguna. Dalam evaluasi alternatif, pengguna cenderung membandingkan DANA dengan aplikasi *e-wallet* lainnya, namun banyak yang merasa bahwa informasi yang tersedia cukup untuk membuat keputusan yang tepat. Akibatnya, pengguna memilih aplikasi *e-wallet* lain yang lebih dikenal atau dianggap lebih aman.

Terakhir pada tahap keputusan pembelian, ketidakpastian mengenai keamanan dan kualitas layanan DANA dapat menghambat pengguna dalam mengambil keputusan untuk menggunakan aplikasi DANA. Dapat dilihat bahwa keputusan penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang, rata-rata responden yang menjawab “Ya” sebesar 40,85% dan “Tidak” sebesar 59,15% dari 30 responden. Maka dapat disimpulkan terdapat permasalahan pada bagaimana aplikasi DANA meningkatkan penggunaan di Kota Padang dalam memenuhi harapan pengguna untuk meningkatkan keputusan pengguna yang perlu diperbaiki.

Survey awal juga dilakukan untuk mengetahui fenomena kemudahan penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang seperti pada tabel berikut:

Tabel 1. 6 Survey Awal Variabel Kemudahan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Padang

No	Keterangan	Ya		Tidak		Total	
		F	%	F	%	F	%
Mudah Dipelajari							
1.	Saya merasa mudah untuk mempelajari cara menggunakan aplikasi DANA	17	56,7	13	43,3	30	100
Mudah Dipahami							
2.	Saya bisa menggunakan fitur-fitur aplikasi DANA tanpa kesulitan	10	33,3	20	66,7	30	100
Simple							
3.	Aplikasi DANA mudah digunakan dalam bertransaksi	13	43,3	17	56,7	30	100
Mudah Pengoperasiannya							
4.	Saya dapat menyelesaikan transaksi dengan aplikasi DANA dengan cepat dan mudah	11	36,7	19	63,3	30	100
Rata-rata		42,5%		57,5%		100%	

Sumber: Survey Awal Penelitian 2025

Dari tabel 1.6 survey awal yang dilakukan didapati bahwa meskipun aplikasi DANA ini dirancang untuk mudah dipelajari, banyak pengguna baru yang mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur yang tersedia. Hal ini sering

disebabkan oleh kurangnya panduan yang jelas dan tutorial yang memadai, sehingga pengguna merasa terasing dan frustrasi saat mencoba memahami cara menggunakan aplikasi secara efektif. Indikator kemudahan pemahaman juga menjadi permasalahan signifikan, dimana pengguna yang tidak intuitif dapat menyebabkan kebingungan, terutama bagi individu yang tidak memiliki pengetahuan akan teknologi.

Meskipun aplikasi DANA ini dirancang untuk memberikan pengalaman yang simpel, dalam proses verifikasi dan transaksi sering kali menjadi penghalang. DANA seharusnya mudah digunakan, masalah teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil atau gangguan sistem dapat mengakibatkan terhambatnya transaksi. Dapat dilihat bahwa pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang rata-rata responden menjawab “Ya” sebesar 42,5% dan “Tidak” sebesar 57,5% dari 30 responden dengan mayoritas menjawab tidak. Maka dapat disimpulkan terdapat permasalahan pada kemudahan penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang.

Selanjutnya survey awal juga dilakukan kepada penduduk Kota Padang terkait variabel kualitas layanan untuk mengetahui fenomena kualitas layanan aplikasi DANA seperti pada tabel berikut:

Tabel 1. 7 Survey Awal Variabel Kualitas Layanan Aplikasi DANA di Kota Padang

No	Keterangan	Ya		Tidak		Total	
		F	%	F	%	F	%
Keandalan							
1.	Aplikasi DANA mampu memberikan layanan dengan tanggap kepada penggunanya	14	46,7	16	53,3	30	100
Ketanggapan							
2.	Aplikasi DANA mampu menanggapi keluhan pengguna dengan baik	8	26,7	22	73,3	30	100
Jaminan							
3.	Aplikasi DANA memiliki kemampuan yang baik dalam menjawab pertanyaan pengguna	7	23,3	13	76,7	30	100
Empati							
4.	Aplikasi DANA mampu merespon dengan baik dan memberikan perhatian terhadap keluhan pengguna	7	23,3	13	76,7	30	100
Berwujud							
5.	Tampilan fitur yang disediakan aplikasi DANA menarik perhatian pengguna	13	43,4	17	56,7	30	100
Rata-rata		32,7%		67,3%		100%	

Sumber: Survey Awal Penelitian 2025

Berdasarkan pada tabel 1.7 didapati bahwa banyak pengguna melaporkan bahwa aplikasi DANA sering mengalami gangguan teknis, seperti kesalahan sistem yang dapat mengakibatkan ketidakpastian dalam melakukan transaksi. Hal ini menurunkan tingkat kepercayaan dan keputusan penggunaan terhadap aplikasi DANA. Indikator ketanggapan menunjukkan bahwa respon terhadap keluhan pengguna sering kali lambat, dengan waktu tanggap yang tidak memadai dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Pengguna merasa kurang diperhatikan, yang berdampak negatif kepada pengalaman pengguna. Jaminan yang diberikan aplikasi DANA, seperti keamanan transaksi juga menjadi sorotan. Dari aspek empati, interaksi layanan pengguna seringkali dianggap kurang memuaskan, sehingga menimbulkan kekhawatiran pengguna. Kemudian dalam indikator berwujud mencakup elemen fisik yang mendukung layanan, seperti fitur aplikasi DANA untuk melaporkan kesalahan yang terjadi dalam bertransaksi. Dapat dilihat bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan Aplikasi DANA di Kota Padang ini menunjukkan rata-rata responden menjawab “Ya” sebesar 32,7% dan “Tidak” sebesar 67,3% dari 30 responden dengan mayoritas tidak. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan pada kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi DANA di Kota Padang.

Selanjutnya survey awal juga dilakukan pada variabel keamanan untuk mengetahui fenomena keamanan aplikasi DANA di Kota Padang seperti tabel

berikut:

Tabel 1. 8 Survey Awal Variabel Keamanan Aplikasi DANA di Kota Padang

No	Keterangan	Ya		Tidak		Total	
		F	%	F	%	F	%
Kerahasiaan Data Atau Privasi							
1.	Aplikasi DANA menjaga kerahasiaan data pengguna	8	26,7	22	73,3	30	100
Jaminan Keamanan							
2.	Aplikasi DANA memberikan jaminan perlindungan privasi penggunanya	8	26,7	22	73,3	30	100
Rata-rata		26,7%		73,3%		100%	

Sumber: Survey Awal Penelitian 2025

Berdasarkan tabel 1.8 didapati bahwa keamanan aplikasi DANA dari segi kerahasiaan data atau privasi, banyak pengguna yang mengungkapkan kekhawatiran mengenai perlindungan informasi pribadi pengguna. Meskipun aplikasi DANA mengklaim menerapkan protocol keamanan yang ketat, sejumlah laporan mengenai kebocoran data dan potensi penyalahgunaan informasi pribadi telah menimbulkan ketidakpercayaan di kalangan pengguna.

Hal diatas menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk menjaga privasi pengguna, masih terdapat celah yang dapat dimanfaatkan oleh pihak yang tidak

bertanggung jawab. Kemudian jaminan keamanan juga menjadi perhatian, pengguna sering kali merasa ragu terhadap sistem keamanan seperti otentikasi dua faktor, beberapa pengguna melaporkan bahwa mereka masih mengalami masalah, seperti penipuan atau transaksi yang tidak sah.

Dapat dilihat bahwa pengaruh keamanan dari aplikasi DANA, dimana dari 2 pertanyaan terkait indikator keamanan dapat diambil rata-rata responden menjawab “Ya” sebesar 26,7% dan “Tidak” sebesar 73,3% dari 30 responden mayoritas menjawab tidak. Maka dapat disimpulkan terdapat permasalahan pada keamanan pada aplikasi DANA di Kota Padang yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang.

Peneliti juga mencantumkan beberapa ulasan negatif dari pengguna mengenai permasalahan dari kualitas layanan dan keamanan aplikasi DANA yang perlu diperbaiki guna meningkatkan keputusan penggunaan pada aplikasi DANA. Dengan adanya ulasan negatif oleh para pengguna tersebut sehingga hal ini dapat mempengaruhi keputusan penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang. (Lampiran 1)

Tentunya, fenomena yang disebutkan diatas terjadi karena beragam faktor yang memerlukan penelitian mendalam untuk mengidentifikasi penyebabnya dan menemukan solusi yang tepat. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini yang didukung penelitian terdahulu (Helmy Alviano Rafsanjani, Andri Nurtianto, 2023) yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan,

Kualitas Layanan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Marketplace Tokopedia (Studi Kasus *Seller* Tokopedia), dengan hasil penelitian bahwa kemudahan penggunaan mempengaruhi keputusan penggunaan memakai layanan adalah minimal terhadap keputusan penggunaan jasa *marketplace* Tokopedia.

Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Kemudahan penggunaan, kualitas layanan dan keamanan mempengaruhi secara simultan atau bersama-sama terhadap keputusan pengguna. Dari hasil uji Koefisien Determinasi dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (Adjusted R-Square) 0,526 atau 52,6%. Hal tersebut dapat diartikan Kemudahan Penggunaan (X_1), Kualitas Layanan (X_2), Keamanan (X_3) mempunyai kontribusi sebanyak 52,6% terhadap Keputusan Penggunaan Jasa sedangkan 47,4% dapat dipengaruhi oleh variabel lain.

Berdasarkan pemaparan fenomena dan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi diatas, maka dari itu rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang
2. Untuk mengetahui kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang

3. Untuk mengetahui keamanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang
4. Untuk mengetahui kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada penulis tentang kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang.

2. Bagi Produk atau Layanan Digital

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan informasi ini sebagai pertimbangan kepada aplikasi DANA dalam meningkatkan keputusan penggunaan melalui kemudahan penggunaan, kualitas layanan dan keamanan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan acuan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Keputusan Penggunaan

2.1.1 Pengertian Keputusan Penggunaan

Kotler dan Armstrong (2016) menyatakan bahwa keputusan penggunaan merupakan proses di mana individu, kelompok, atau organisasi memilih, membeli, dan menggunakan barang, jasa, maupun ide sebagai bagian dari perilaku konsumen untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan mereka. Sementara itu, menurut Muhram dan Soliha (2017), keputusan penggunaan dipahami sebagai pemilihan dari dua atau lebih alternatif, di mana konsumen dituntut untuk mengevaluasi setiap pilihan dan menentukan alternatif yang paling sesuai dengan kebutuhannya.

Sejalan dengan itu, Setiadi (2011:96) menjelaskan bahwa keputusan pembelian atau penggunaan adalah suatu proses integratif yang mengombinasikan pengetahuan konsumen dalam mengevaluasi berbagai alternatif perilaku, kemudian memilih salah satunya sebagai tindakan yang dianggap tepat. Senada dengan hal tersebut, Muhammad Kabir (2013) menegaskan bahwa keputusan penggunaan merupakan keputusan yang diambil oleh nasabah melalui pertimbangan yang mencakup aspek fisik, emosional, rasional, praktis, interpersonal, serta struktural. Adapun Kumra (2012) menyatakan bahwa keputusan penggunaan didasarkan pada kebutuhan atau keinginan yang harus

dipenuhi, yang melalui serangkaian proses pengambilan keputusan sebelum konsumen menentukan pilihannya.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa keputusan penggunaan merupakan proses pengambilan keputusan konsumen yang melibatkan evaluasi dan pemilihan dari berbagai alternatif untuk memenuhi kebutuhan maupun keinginan. Proses ini dipengaruhi oleh faktor rasional, emosional, praktis, serta pertimbangan lain yang bersifat interpersonal dan struktural.

2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan

Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan membahas mengenai faktor-faktor mempengaruhi keputusan menggunakan *financial teknologi*, khususnya layanan uang elektronik atau dompet elektronik. Menurut Badir dan Andjrawati (2020) terdapat pengaruh substansial terhadap variabel kemudahan dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian. Dua faktor utama yaitu:

1. Kemudahan (*Ease of Use*)

Faktor ini mencerminkan sejauh mana layanan dianggap mudah untuk dipelajari dan dioperasikan oleh pengguna. Semakin mudah suatu layanan digunakan, maka semakin besar kemungkinan pengguna akan memutuskan untuk menggunakannya. Dalam konteks *e-wallet*, kemudahan bisa dilihat dari antar muka aplikasi yang *user-friendly*, proses transaksi yang cepat, serta dukungan teknis yang jelas.

2. Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan mencakup persepsi pengguna terhadap keamanan, kredibilitas, dan integritas layanan yang ditawarkan. Pengguna akan lebih cenderung menggunakan *e-wallet* jika percaya bahwa data mereka aman, transaksi berjalan lancar, serta penyedia layanan memiliki reputasi yang baik.

2.1.3 Indikator Keputusan Penggunaan

Kotler dan Armstrong (2016) indikator keputusan penggunaan yang digunakan untuk mengukur keputusan penggunaan adalah sebagai berikut:

1. Pengenalan kebutuhan (*Recognition of needs*)

Tahap awal di mana konsumen menyadari adanya perbedaan antara kondisi aktual dan kondisi ideal yang diinginkan. Kebutuhan ini bisa dipicu oleh rangsangan internal (seperti rasa lapar atau kebutuhan finansial) maupun eksternal (seperti iklan atau rekomendasi orang lain). Dalam konteks penggunaan financial technology, misalnya, seseorang merasa butuh layanan dompet digital karena ingin bertransaksi tanpa membawa uang tunai.

2. Pencari informasi (*Information search*)

Setelah menyadari kebutuhan, konsumen akan mencari informasi terkait produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhannya. Sumber informasi bisa berasal dari pengalaman pribadi, teman/keluarga, media massa, atau internet. Contohnya, calon pengguna *e-wallet* akan mencari tahu fitur, promo, keamanan, dan kemudahan aplikasi yang tersedia di pasar.

3. Evaluasi alternatif (*Alternative evaluation*)

Di tahap ini, konsumen membandingkan berbagai pilihan produk atau layanan berdasarkan kriteria tertentu seperti harga, kemudahan, keamanan, dan keandalan. Konsumen akan mengevaluasi kelebihan dan kekurangan dari setiap alternatif sebelum membuat keputusan akhir.

4. Keputusan pembelian (*Purchase decision*)

Merupakan keputusan akhir untuk memilih dan menggunakan produk atau layanan tertentu. Namun, keputusan ini masih bisa dipengaruhi oleh faktor situasional atau pendapat orang lain. Dalam konteks dompet digital, ini berarti pengguna akhirnya memilih dan mulai memakai satu aplikasi tertentu karena pertimbangan yang telah dibuat sebelumnya.

2.2 Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan merupakan salah satu aspek penting yang sering menjadi perhatian dalam penelitian, karena dapat menggambarkan sejauh mana suatu produk atau layanan mampu memberikan kenyamanan, efisiensi, serta kemudahan bagi penggunanya. Menurut Nidhom, kemudahan penggunaan atau usability dapat dipahami sebagai ukuran tingkat pemanfaatan suatu produk oleh pengguna tertentu dalam mencapai tujuan yang diharapkan melalui penggunaan produk tersebut.

2.2.1 Pengertian Kemudahan Penggunaan

Setiap pengguna aplikasi pada umumnya akan tertarik apabila aplikasi

tersebut mudah digunakan. Davis (2019) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan tercermin dari sejauh mana individu merasa bahwa penggunaan suatu teknologi tidak membutuhkan banyak usaha. Sejalan dengan itu, Agustina (2022) mendefinisikan kemudahan penggunaan sebagai sejauh mana teknologi dapat dengan mudah dipelajari dan digunakan tanpa memerlukan usaha yang berlebihan.

Menurut Abrilia (2020), kemudahan penggunaan diartikan sebagai sejauh mana pengguna merasakan bahwa antarmuka teknologi bersifat intuitif dan tidak memerlukan pelatihan yang kompleks untuk dapat digunakan. Lebih lanjut, Davis dalam Hidayani (2019) menjelaskan sejumlah indikator kegunaan, di antaranya situs atau aplikasi yang mudah serta cepat diakses, dan tampilan yang sederhana sehingga memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam memanfaatkannya.

Berdasarkan beberapa definisi para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan keyakinan individu terhadap suatu sistem atau teknologi yang dianggap mudah dipahami, cepat diakses, serta tidak memerlukan upaya yang besar untuk digunakan, sehingga mampu meningkatkan kenyamanan serta minat pengguna dalam memanfaatkannya.

2.2.2 Indikator Kemudahan Penggunaan

Menurut Jogiyanto (2007) yang memodifikasi instrumen dari Davis (1989) indikator kemudahan penggunaan adalah sebagai berikut:

1. Mudah dipelajari

Sistem atau aplikasi dapat dipahami dengan cepat oleh pengguna baru. Semakin mudah dipelajari, semakin besar kemungkinan pengguna mau mencobanya.

2. Mudah dipahami

Informasi, tampilan, dan fitur dalam sistem dapat dimengerti tanpa perlu penjelasan rumit. Hal ini mencerminkan kejelasan antar muka dan fungsi yang intuitif.

3. Sempel

Sistem tidak rumit dan tidak membingungkan. Struktur dan alur penggunaannya sederhana dan logis, sehingga meminimalkan kesalahan penggunaan.

4. Mudah pengoperasiannya

Sistem dapat dijalankan dengan lancar tanpa hambatan teknis atau procedural. Fitur dan tombol mudah diakses serta fungsi sebagaimana mestinya.

2.3 Kualitas Layanan

2.3.1 Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Kabir (2013), kualitas layanan merujuk pada kemampuan suatu lembaga atau kantor dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sesuai dengan harapan mereka. Sejalan dengan itu, Ali (2010) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan kemampuan perusahaan dalam merencanakan,

menciptakan, dan menyediakan produk maupun jasa yang unggul serta bermanfaat guna meningkatkan kinerja bisnis. Peningkatan kualitas layanan akan memberikan dampak positif terhadap reputasi perusahaan, antara lain dengan mempertahankan nasabah, menarik pelanggan baru melalui rekomendasi konsumen yang puas, serta membangun loyalitas jangka panjang.

Lupiyoadi (2016) mendefinisikan kualitas layanan sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen, baik yang bersifat eksplisit maupun laten. Dengan demikian, kualitas layanan mencakup aspek-aspek penting seperti fitur produk, keandalan jasa, mutu pelayanan, hingga ketersediaan produk atau jasa. Pandangan serupa juga dikemukakan oleh Atmaja et al. (2019), yang menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan faktor penentu kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan produk-produknya.

Wijaya (2011) menambahkan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui sejauh mana tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sementara itu, Goestech dan David dalam Tjiptono (2012:164) mendefinisikan kualitas layanan sebagai kondisi dinamis yang terkait dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan, yang secara keseluruhan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan konsumen.

Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan ukuran yang dapat digunakan untuk mengukur

seberapa tingkat pelayanan yang diharapkan pelanggan. Kualitas layanan dapat menentukan keputusan penggunaan dengan tingginya tingkat layanan.

2.3.2 Indikator Kualitas Layanan

Menurut Kotler dan Keller (2016: 284), mengemukakan terdapat lima indikator kualitas layanan antara lain:

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.

4. Empati (*Empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

5. Berwujud (*Tangibles*)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang

digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

2.4 Keamanan

2.4.1 Pengertian Keamanan

Keamanan merupakan aspek fundamental yang menjadi dasar bagi pengguna dalam mempercayai bahwa pihak lain tidak akan memanipulasi, melihat, maupun menyimpan data pribadi selama melakukan transaksi online (Kumala et al., 2020). Menurut Rahardjo (2015), keamanan berkaitan dengan upaya pencegahan dan deteksi tindak kejahatan dalam sistem yang berbasis informasi, meskipun informasi tersebut tidak memiliki bentuk fisik. Dalam konteks internet banking, Yosufazai (2007) menekankan bahwa ancaman keamanan dapat muncul melalui penyalahgunaan jaringan transaksi maupun akses ilegal ke rekening yang diperoleh dengan otentikasi palsu.

Park dan Kim dalam Hidayati (2018) mendefinisikan keamanan sebagai kemampuan penyedia layanan daring dalam mengontrol serta menjaga perlindungan atas data transaksi. Keamanan juga berperan penting dalam membangun kepercayaan konsumen dengan cara meminimalisasi kekhawatiran terkait penyalahgunaan data pribadi maupun kerentanan informasi transaksi. Senada dengan itu, Suryadharma dan Budyastuti (2019:126) menyatakan bahwa keamanan sistem informasi mencakup kebijakan, prosedur, serta langkah teknis yang diterapkan untuk mencegah akses tidak sah, modifikasi program, pencurian, hingga kerusakan fisik pada sistem informasi.

Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa keamanan merupakan elemen krusial dalam sistem transaksi digital yang berfungsi mencegah serta mendeteksi tindak penipuan, sekaligus melindungi data privasi pengguna. Keamanan tidak hanya berfokus pada pencegahan kejahatan, tetapi juga mencakup kemampuan sistem dalam mengontrol, menjaga integritas, serta menjamin kerahasiaan data transaksi.

2.4.2 Indikator Keamanan

Menurut Raman dan Annamali (2011) terdapat indikator keamanan terbagi menjadi dua yaitu:

1. Kerahasiaan data atau privasi

Kerahasiaan merupakan hak seseorang untuk dibiarkan sendiri dan dapat memiliki kontrol dalam penangkapan mengenai dirinya. Perlindungan data pribadi pengguna terhadap ancaman keamanan dan informasi dalam lingkungan *online* sangat penting bagi penyedia layanan jasa atau produk.

2. Jaminan Keamanan

Faktor tertentu mengenai adanya kepercayaan merupakan hal yang penting dalam perlindungan privasi dan data pribadi, sebab apabila pengguna merasa keamanan akan privasi dan data pribadinya terancam maka pengguna tidak akan melakukan transaksi digital. Salah satu perlindungan privasi dan data pribadi tersebut mengenai bagaimana data pribadi tersebut akan diproses, apabila disebarkan kepada pihak yang

tidak bertanggung jawab akan menimbulkan kerugian finansial bahkan mengancam keamanan dan keselamatan pemiliknya.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah suatu sumber yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan penelitian. Sumber ini berasal dari jurnal dan skripsi, dimana hasil-hasil penelitian tersebut akan dibandingkan dengan penelitian yang akan datang dengan melakukan analisis berdasarkan kondisi dan waktu yang berbeda. Berikut jabaran ringkasan penelitian terdahulu yaitu:

1. Nainggolan et al., (2023)

Dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, dan Presepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan GoTransit”. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan GoTransit oleh pengguna KRL di Stasiun Tanah Abang. Hal ini terbukti dengan pertumbuhan jumlah pengguna GoTransit yang menunjukkan bahwa aksesibilitas GoTransit semakin meningkat, penggunaanya menjadi lebih *user friendly* dengan sistem transaksi yang mudah dipahami, dan proses pembelian yang tidak rumit.(Nainggolan et al., 2023)

2. Rafsanjani dan Nurtantiono (2023)

Dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Marketpalce Tokopedia (Studi Kasus *Seller* Tokopedia)”. Hasil dari penleitian ini menunjukkan bahwa sejauh

mana kemudahan penggunaan memengaruhi keputusan seseorang untuk memakai layanan adalah minimal. *Vendor marketplace* Tokopedia tidak mengutamakan kemudahan penggunaan, alhasil kami menolak H_1 dan menemukan bahwa pertimbangan lain lebih penting dalam membentuk keputusan penggunaan mereka. Ini terjadi karena menjual produk jarang sesederhana yang dibayangkan orang yang mencoba menjualnya. Temuan ini konsisten dengan yang ditemukan dalam studi yang ditulis oleh Aprilia dan Susanti (2022).

Masalah keamanan memiliki peran positif, keamanan merupakan variabel yang bersifat signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa yang ada di marketplace Tokopedia. Kualitas layanan merupakan variabel yang bersifat signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa yang ada di *marketplace* Tokopedia. Kualitas layanan merupakan variabel yang bersifat signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa yang ada di *marketplace* Tokopedia.

3. Edi Setiawan, Erwan Sutrisno (2023)

Dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* DANA Pada Mahasiswa di Kota Yogyakarta”. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* DANA pada mahasiswa di kota Yogyakarta. Dibuktikan dengan signifikansi yang didapatkan adalah $0,000 < 0,05$ sehingga H_1 yang menyatakan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* DANA pada

mahasiswa di kota Yogyakarta diterima.

4. Wakhid Qohari Suhardianto (2020)

Dengan judul penelitian “Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Presepsi Resiko Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Sistem *Cash on Delivery* PT POS Indonesia di Kabupaten Madiun”. Keamanan adalah bentuk kemampuan suatu layanan dalam menjaga kepercayaan konsumen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen.

5. Kholifah et al (2023)

Dengan judul penelitian “Pengaruh Kemudahan Pengguna, Kualitas Pelayanan, Presepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Brimo Pada Nasabah Bank BRI Kota Malang”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan dapat mempengaruhi variabel keputusan penggunaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Wibisono (2020) dengan judul “pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan persepsi keamanan terhadap minat penggunaan *e-wallet*” yang menyatakan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
1.	Lasnida Permata Sari Intan Nainggolan, Muhammad Al-Faruq Abdullah, Didin Hikmah Perkasa (2023) E-ISSN : 2987-7903 Sumber: https://lenteranusa.id/ Volume 01 No. 02 November 2023	Kualitas Pelayanan. Kemudahan Penggunaan dan Presepsi Leamanan Terhadap Keputusan Penggunaan GoTransit	Terdapat perbedaan pada kualitas pelayanan, objek penelitian dan lokasi penelitian. Dimana peneliti melakukan penelitian pada aplikasi DANA di Kota Padang, sedangkan peneliti terdahulu melakukan penelitian pada GoTransit	Persamaan pada penelitian ini sama-sama menggunakan kemudahan penggunaan (X_1) sebagai variabel independen dan keputusan penggunaan (Y) sebagai variabel dependen	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan GoTransit oleh pengguna KRL di Stasiun Tanah Abang
2.	Helmy Alviano Rafsanjani, Andri Nurtianto (2023) ISSN : 2656-4149 Sumber : https://jurnalfe.ustjogja.ac.id/index.php/ekobis/article/view	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	Terdapat perbedaan objek dan tempat penelitian. Dimana peneliti melakukan penelitian ini pada aplikasi Dana di Kota Padang, sedangkan penelitian terdahulu	Persamaan pada penelitian ini sama-sama menggunakan kemudahan penggunaan (X_1), kualitas layanan (X_2), keamanan (X_3) sebagai	Hasil penelitian ini menunjukkan kemudahan penggunaan mempengaruhi keputusan untuk memakai layanan adalah minimal, sedangkan

No	Peneliti	Judul	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
	w/3861 Vol 7 No. 1	<i>Marketplace</i> Tokopedia(Studi Kasus <i>Seller</i> Tokopedia)	melakukan penelitian pada Tokopedia.	variabel idependen dan keputusan penggunaan (Y) sebagai variabel dependen	kualitas layanan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan.
3.	Edi Setiawan, Erwan Sutrisno (2023) ISSN : 2252-7451 Sumber : https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i.822 Vol 16, No. 1, Juli 2023 / 129	Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet</i> DANA Pada Mahasiswa Di Kota Yogyakarta	Terdapat perbedaan pada promosi penjualan dan lokasi peneniltian. Dimana peneliti melakukan penelitian di Kota Padang, sedangkan peneliti terdahulu melakukan penelitian di Kota Yogyakarta	Persamaan pada penelitian ini sama-sama menggunakan kemudahan penggunaan (X_1) sebagai variabel independen dan keputusan penggunaan (Y) sebagai variabel dependen.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan <i>E-Wallet</i> DANA pada mahasiswa di Kota Yogyakarta
4.	Wakhid Qohari Suhardianto (2020) ISSN : 2686-1771 Sumber :	Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Presepsi Resiko Terhadap Keputusan	Terdapat perbedaan pada pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan presepsi resiko, objek dan tempat penelitian. Dimana peneliti melakukan	Persamaan pada penelitian ini sama-sama menggunakan keamanan (X_2) sebagai variabel independen dan keputusan penggunaan	Hasil penelitian ini menunjukkan variabel keamanan secara parsial menunjukan adanya pengaruh signifikan antara keamanan

No	Peneliti	Judul	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
	http://prosiding.unipma.ac.id/index.php/SIMBA/article/download/1892/1618 Vol	Penggunaan Jasa Pengiriman Sistem <i>Cash On Delivery</i> PT Pos Indonesia Di Kabupaten Madiun	penelitian pada aplikasi DANA di Kota Padang, sedangkan peneliti terdahulu melakukan penelitian pada PT POS Indonesia di Kabupaten Madiun	(Y) sebagai variabel dependen.	terhadap keputusan konsumen PT POS Indonesia di Kabupaten Madiun.
5.	Aviv Patul Kholifah, Nur Hidayati, Ita Athia (2023) ISSN : 2302-7061 Sumber : http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm Vol. 12 No. 02	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Presepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Brimo Pada Nasabah Bank BRI Kota Malang	Terdapat perbedaan pada kualitas pelayanan, persepsi keamanan, objek dan tempat penelitian. Dimana peneliti melakukan penelitian pada aplikasi DANA di Kota Padang, sedangkan peneliti terdahulu melakukan penelitian pada nasabah bank BRI Kota Malang.	Persamaan pada penelitian ini sama-sama kemudahan penggunaan (X_1) sebagai variabel independen dan keputusan penggunaan (Y) sebagai variabel dependen.	Hasil penelitian ini menunjukkan kemudahan penggunaan mempengaruhi keputusan penggunaan

2.6 Hubungan Antar Variabel dan Pengembangannya

2.6.1 Hubungan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan

Menurut Abrilia (2020) mendefinisikan kemudahan penggunaan sebagai “sejauh mana pengguna merasakan bahwa antarmuka intuitif dan tidak memerlukan pelatihan ekstensif untuk memakainya. Kemudahan penggunaan tentunya merupakan faktor penting yang mempengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan suatu produk atau layanan, khususnya pada konteks layanan seperti e-wallet. Kemudahan penggunaan merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem atau aplikasi tidak memerlukan usaha yang berat. Semakin tinggi persepsi seseorang terhadap kemudahan tersebut, semakin besar kemungkinan mereka akan memutuskan untuk menggunakan layanan tersebut.

Dalam konteks keputusan penggunaan, kemudahan tidak hanya menciptakan kenyamanan, tetapi juga mengurangi hambatan psikologis dalam mengakses teknologi baru. Jika suatu aplikasi dianggap rumit, dan berbelit-belit, atau memerlukan pemahaman teknis yang tinggi, maka calon pengguna cenderung menolak atau menunda keputusan untuk menggunakannya. Sebaliknya, ketika suatu layanan dirasakan mudah diakses, mudah dipahami maka seseorang akan merasa lebih percaya diri dan yakin untuk segera menggunakannya. Secara psikologis, kemudahan penggunaan dapat mempercepat proses pengambilan

keputusan karena pengguna tidak perlu berfikir terlalu lama untuk menilai apakah layanan tersebut sesuai atau tidak dengan kebutuhan mereka. Hal ini sesuai dengan pendekatan dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menekankan bahwa kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah salah satu penentu utama dari penerimaan teknologi yang pada akhirnya mendorong seseorang untuk membuat keputusan penggunaan.

Hal ini juga sesuai menurut Kotler dan Keller (2016) bahwa keputusan konsumen dipengaruhi oleh persepsi terhadap produk, salah satunya persepsi kemudahan. Apabila konsumen menilai suatu produk atau layanan mudah digunakan, maka hambatan mental untuk mencoba atau menggunakannya menurun, dan keputusan penggunaan cenderung akan terbentuk secara lebih cepat.

Hasil penelitian ini juga didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Helmy Alviano Rafsanjani, Andri Nurtantiono (2020) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan memengaruhi keputusan seseorang untuk memakai layanan. Selain itu, penelitian milik Lasnida Permata Intan Nainggolan, Muhammad Al Faruq Abdullah, Didin Hikmah Perkasa (2023) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Menurut (Edi Setiawan, Erwan Sutrisno 2023), terdapat pengaruh signifikan kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini dikarenakan kemudahan penggunaan akan

membuat pengguna memilih untuk menggunakan *e-wallet* DANA.

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa hubungan antara kemudahan penggunaan dan keputusan penggunaan berkaitan erat, karena dengan adanya kemudahaan penggunaan maka akan mempengaruhi psikologi konsumen, persepsi nilai, dan akhirnya membentuk keputusan akhir untuk menggunakan layanan tertentu. Sehingga, dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H1: Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Padang

2.6.2 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan

Menurut Ali (2010) kualitas layanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam merencanakan, menciptakan, dan menyediakan produk yang luar biasa dan bermanfaat untuk meningkatkan kerja bisnis. Menurut Kotler & Keller (2016) keputusan penggunaan merupakan tahap ketika konsumen telah melewati proses evaluasi dan akhirnya memilih untuk menggunakan suatu produk atau layanan berdasarkan persepsi nilai, kenyamanan, kualitas, dan kepercayaan.

Konsumen menilai layanan berdasarkan pengalaman atau ekspektasi mereka. Jika layanan dianggap cepat, ramah, aman, dan dapat diandalkan, maka mereka merasa puas dan percaya terhadap penyedia layanan tersebut. Kepuasan ini mendorong terbentuknya keputusan untuk menggunakan layanan. Konsumen tidak hanya mencoba, tetapi juga menetapkan pilihan untuk terus menggunakan atau bahkan merekomendasikan layanan tersebut. Berbagai penelitian

menunjukkan bahwa kualitas layanan berkontribusi signifikan terhadap keputusan penggunaan. Menurut Helmy Alviano Rafsanjani, Andri Nurtantiono (2024) menyimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini dikarenakan kualitas layanan yang baik tentu akan membuat konsumen akan menggunakan jasa *marketplace* Tokopedia. Hal ini didukung oleh penelitian Lutfiah Ayu Adika (2021) dalam penelitiannya menunjukkan kualitas layanan pengaruh negatif signifikan terhadap keputusan pengguna.

Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi terhadap keputusan pengguna. Apabila kualitas layanan yang diberikan semakin tinggi yang negatif maka akan mempengaruhi keputusan penggunaan. Dari penjelasan diatas maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H2: Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi

DANA di Kota Padang

2.6.3 Hubungan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan

Keamanan menurut Rahardjo (2015) adalah bagaimana pencegahan keamanan atau mendeteksi kejahatan dalam sistem yang didasarkan pada informasi tidak memiliki bentuk fisik. Tindakan keamanan dapat terjadi melalui ancaman atau penyalahgunaan yang terjadi melalui jaringan transaksi dan data transaksi yang tidak sah melalui aksas yang diperoleh dengan otentikasi palsu ke rekening (Yousafzai, 2007).

Keputusan penggunaan merupakan tahapan dalam perilaku konsumen ketika individu telah mengevaluasi berbagai pilihan dan pada akhirnya memutuskan untuk menggunakan suatu produk atau layanan. Jika konsumen merasa aman saat menggunakan layanan, maka persepsi risiko berkurang. Hal ini mempercepat dan mempermudah proses pengambilan keputusan penggunaan bahkan mendorong terciptanya kepercayaan terhadap aplikasi atau sistem digital. Sehingga, kepercayaan ini yang membentuk dalam mengambil keputusan untuk menggunakan suatu layanan.

Menurut Nuriska Aliyah Hapsari (2023), keamanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Berdasarkan hasil penelitian ini keamanan menjadi hal yang penting untuk dipertimbangkan dalam menentukan keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja. Hal ini didukung oleh penelitian Helmy Alviano Rafsanjani, Andri Nurtantiono (2024), menurut penelitian ini keamanan memang memengaruhi pilihan untuk memakai layanan dengan cara yang menguntungkan bersignifikan secara statistik. Oleh karena itu, persepsi pengguna tentang keamanan layanan menjadi pertimbangan penting. Alhasil keamanan dapat mengurangi kekhawatiran penjual tentang berbagai informasi pribadi di *marketplace* Tokopedia, meningkatkan keputusan pengguna untuk memakai layanan. Dari penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa keamanan dan keputusan penggunaan memiliki hubungan yang positif dan dapat ditarik hipotesis

sebagai berikut :

H3: Keamanan Berpengaruh Terhadap Keputusan Pengguna Aplikasi DANA di Kota Padang

2.6.4 Hubungan Antara Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Padang

Menurut Edi Setiawan, Erwan Sutrisno (2023), terdapat pengaruh signifikan kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini dikarenakan kemudahan penggunaan akan membuat pengguna memilih untuk menggunakan *e-wallet* DANA. Hasil penelitian ini juga didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rafsanjani H. A. & Andri Nurtantiono (2020) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan memengaruhi keputusan seseorang untuk memakai layanan. Selain itu, penelitian milik Lasnida Permata Intan Nainggolan et al. (2023) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Menurut Helmy Alviano Rafsanjani, Andri Nurtantiono (2024) menyimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini dikarenakan kualitas layanan yang baik tentu akan membuat konsumen akan menggunakan jasa *marketplace* Tokopedia.

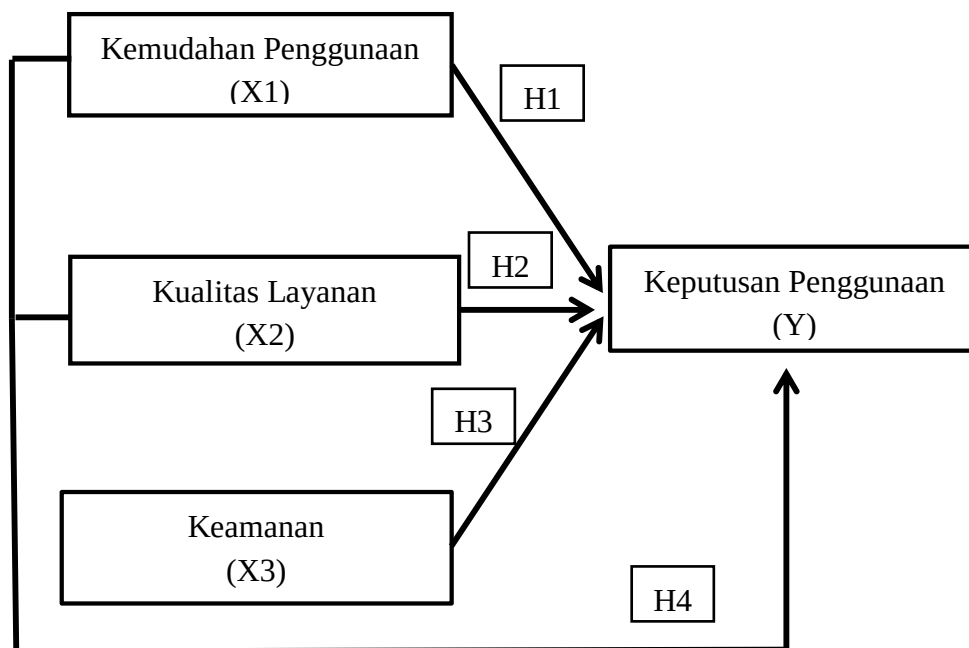
Menurut Hapsari (2023), keamanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Berdasarkan hasil penelitian ini keamanan menjadi hal yang penting untuk dipertimbangkan dalam menentukan keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja. Hal ini didukung oleh penelitian Helmy Alviano Rafsanjani, Andri Nurtantiono (2024), menurut penelitian ini keamanan memang memengaruhi pilihan untuk memakai layanan dengan cara yang menguntungkan bersignifikan secara statistik. Oleh karena itu, persepsi pengguna tentang keamanan layanan menjadi pertimbangan penting. Dapat diketahui keamanan dapat mengurangi kekhawatiran penjual tentang berbagai informasi pribadi di *marketplace* Tokopedia, meningkatkan keputusan pengguna untuk memakai layanan. Dari penelitian diatas maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H4: Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan dan Keamanan Berpengaruh
Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA di
Kota Padang

2.7 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual pada dasarnya adalah garis besar atau ringkasan dari berbagai konsep, teori, dan literatur yang digunakan oleh peneliti. Menurut Notoatmodjo (2018) kerangka konseptual adalah kerangka hubungan antar konsep yang diukur atau diamati dalam penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono (2019:93), kerangka konseptual adalah model yang menunjukkan hubungan

antara teori dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka konseptual dapat dijabarkan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

Sumber : Afrinita, N., & Permata, T. S. (2022) Pengaruh kemudahan penggunaan, promosi dan keamanan terhadap keputusan penggunaan e-wallet OVO. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Esa Unggul (JAME)*, 8(2), 75–86. <https://doi.org/10.31294/jame.v8i2.7264>

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian menurut Sugiyono (2019:2) adalah suatu pendekatan ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data dengan tujuan serta manfaat tertentu. Lebih lanjut, Sugiyono (2019:65) menjelaskan bahwa penelitian asosiatif kausal merupakan bentuk penelitian yang dirancang untuk mengkaji hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, metode yang dipilih adalah penelitian asosiatif dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh variabel Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Layanan, dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang. Menurut Sugiyono (2020:20), penelitian asosiatif kausal umumnya ditandai dengan judul yang diawali kata “pengaruh” atau “faktor determinan.”

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana penulis melakukan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Padang, Sumatera Barat yang dilaksanakan pada bulan Juli 2025 sampai dengan selesai.

3.3 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2021:55) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh

informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan didapatkan informasi kemudian mengambil kesimpulan (Sugiyono, 2020).

Variabel penelitian menjadi fokus utama dalam meneliti suatu objek. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kemudahan penggunaan (X_1), kualitas layanan (X_2) dan keamanan (X_3) sebagai variabel independen, sedangkan keputusan penggunaan (Y) sebagai variabel dependen. Variabel-variabel yang akan diteliti sebagai berikut:

3.3.1 Variabel Independen (X)

Menurut Sugiyono (2021:57) variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel (terikat). Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel independen adalah kemudahan penggunaan (X_1), kualitas layanan (X_2) dan keamanan (X_3).

3.3.2 Variabel Dependen (Y)

Menurut Sugiyono (2021:57) variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah keputusan penggunaan.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Djaali (2020:40) populasi adalah keseluruhan unit penelitian atau

unit analisis yang diselidiki atau karakteristiknya dan dapat dibedakan menjadi dua populasi sampling dan populasi sasaran. Menurut Sugiyono (2021:130) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi DANA di Kota Padang.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2021:131) sampel bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasitersebut. Sampel adalah sebagian dari unit-unit yang ada dalam populasi, yang karakteristiknya benar-benar diselidiki atau dipelajari Djaali (2020:40). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan metode Sampling Insidental (*accidental sampling*) sebuah metode pengambilan sampel dimana peneliti memilih individu atau unit yang dapat diakses dengan mudah dan tersedia pada saat penelitian berlangsung. Dan menggunakan metode *purposive sampling* dimana metode pengambilan sampel berasal dari faktor tertentu yang diperhitungkan dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Kriteria Sampel

No	Kriteria Sample
1.	Pengguna aplikasi DANA
2.	Berdomisili Kota Padang
3.	Usia minimal 17 tahun

3.5 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sampling insidental (*accidental sampling*) dan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2016:124) sampling insidental (*accidental sampling*) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja responden yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Menurut Watty et al (2023:97) sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti, di mana karakteristik dan keberadaannya diharapkan dapat mempresentasikan populasi secara keseluruhan.

Dalam menentukan ukuran sampel pada penelitian ini dapat menggunakan rumus *lemme show*, sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n= Jumlah Sampel

Z= Skor Z pada kepercayaan 95%=1,96

P= Maksimal estimasi

D= Tingkat Kesalahan

Dari rumusan diatas maka penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Lemeshow dengan maksimal estimasi 50% dan tingkat kesalahan 10%, sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,1^2}$$

$$n = 96,04 = 96$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel minimal yang di gunakan dalam peneitian ini berjumlah 96 responden. Namun peneliti menggenapkan sampel dalam penelitian ini menjadi 100 sampel atau responden, dikarenakan untuk menghindari kesalahan karena error pada penelitian.

Tabel 3. 2 Sampel Responden Sampling

No	Kecamatan	Perhitungan	Jumlah Orang
1.	Bungus Teluk Kabung	$\frac{29.704}{965.052} \times 100$	3
2.	Lubuk Kilangan	$\frac{62.700}{965.052} \times 100$	6
3.	Lubuk Begalung	$\frac{132.323}{965.052} \times 100$	14
4.	Padang Selatan	$\frac{63.150}{965.052} \times 100$	7
5.	Padang Timur	$\frac{78.731}{965.052} \times 100$	8
6.	Padang Barat	$\frac{43.301}{965.052} \times 100$	4
7.	Padang Utara	$\frac{55.613}{965.052} \times 100$	6
8.	Nanggalo	$\frac{59.628}{965.052} \times 100$	6

No	Kecamatan	Perhitungan	Jumlah Orang
9.	Kuranji	$\frac{157.780}{965.052} \times 100$	16
10.	Pauh	$\frac{64.250}{965.052} \times 100$	7
11.	Koto Tengah	$\frac{217.872}{965.052} \times 100$	23
Jumlah			100

3.6 Jenis Data dan Sumber Data

3.6.1 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Yang Dimana data kuantitatif adalah data yang dilakukan atau diperoleh berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner kepada responden, yaitu pengguna aplikasi DANA di Kota Padang. Data yang dikumpulkan mencakup tanggapan responden terhadap Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan dan Keamanan yang berhubungan dengan Keputusan Penggunaan.

3.6.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dimana data dapat diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Menurut Nazir (2019), data primer adalah data yang didapat secara langsung dari lapangan atau

objek penelitian, baik berupa pengukuran, pengamatan, maupun wawancara. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh dari jawaban kuesioner berupa google form yang disebarkan kepada responden.

b. Data Sekunder

Sedangkan data sekunder yang digunakan pada penelitian beberapa jurnal. Menurut Sugiyono (2019:149) data sekunder adalah sumber data yang digunakan untuk melengkapi data-data yang telah ada dari data primer atau penelitian sebelumnya. Pada penelitian ini, data sekunder yang digunakan penulis diperoleh dari penelitian terdahulu seperti buku, jurnal, artikel dan sejenisnya.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan untuk memperoleh data yang digunakan di dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2021: 224) teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan data secara akurat sesuai dengan yang diperlukan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket (kuesioner).

Kuesioner dari responden tersebut ditabulasi dioalah pada SPSS. Dari SPSS dapat diketahui hubungan antar variabel sehingga dapat menjawab pertanyaan penelitian ini. Menurut Sujarweni (2020) kuesioner merupakan teknik

pengumpulan data yang dilakukan dengan seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Metode kuesioner yang dilakukan dalam penelitian ini dengan mengumpulkan data dari responden mengenai Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Padang.

3.8 Defenisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2019) defenisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel atau dengan kata lain semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur suatu variabel. Defenisi operasional juga menggambarkan pengukuran atas variabel dan indikator yang di kembangkan pada penelitian sebagai berikut:

a. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen, juga disebut variabel terikat, merupakan variabel yang ditentukan atau dipengaruhi oleh variabel independen (bebas) dalam suatu hubungan penelitian. Variabel ini berfungsi sebagai indikator hasil yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh dari satu atau lebih variabel bebas terhadap fenomena yang diteliti. Variabel (Y) merupakan hasil yang ingin dicapai atau dijelaskan dalam penelitian. Adapun variable yang menjadi variable terikat adalah:

1. Keputusan Penggunaan (Y)

Keputusan penggunaan merupakan suatu proses kognitif yang dilalui individu dalam menentukan pilihan untuk menggunakan suatu produk, layanan, atau sistem tertentu berdasarkan penilaian terhadap berbagai alternatif yang tersedia. Proses ini mencakup pengumpulan informasi, evaluasi terhadap manfaat dan risiko, hingga pemilihan akhir yang mencerminkan preferensi dan kebutuhan pengguna. Pada penelitian ini keputusan penggunaan pada aplikasi DANA merupakan bagaimana DANA melakukan suatu tindakan untuk meningkatkan keputusan penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang dengan hasil evaluasi kemudahan penggunaan, kualitas layanan dan keamanan.

b. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi faktor penyebab dari perubahan yang terjadi pada variabel dependen (terikat). Variabel bebas juga dapat diartikan sebagai suatu kondisi atau nilai yang jika muncul maka akan memunculkan (mengubah) kondisi atau nilai yang lain. Variabel bebas umumnya dilambangkan dengan huruf X. Adapun variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kemudahan Penggunaan (X_1)

Kemudahan penggunaan merupakan persepsi pengguna terhadap sejauh mana suatu sistem, seperti aplikasi DANA, memiliki antarmuka yang intuitif, mudah

dipahami, dan tidak memerlukan usaha atau pelatihan berlebih untuk dioperasikan. Jika pengguna merasakan kemudahan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi, maka akan tercipta pengalaman yang positif, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan dan mendorong pengambilan keputusan untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Dalam konteks penelitian ini, kemudahan penggunaan menjadi indikator penting dalam menilai kesesuaian antara kebutuhan pengguna dan kemudahan teknis sistem, yang secara langsung berkontribusi terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA.

2. Kualitas Layanan (X_2)

Kualitas layanan adalah segala bentuk tindakan yang dapat dilakukan seseorang untuk memenuhi kebutuhan orang lain dapat dikategorikan sebagai suatu bentuk layanan. Dalam konteks pemasaran, fitur berperan penting sebagai elemen pembeda yang memengaruhi preferensi pelanggan dalam memilih suatu produk dibandingkan dengan produk pesaing. Oleh karena itu, fitur menjadi aspek strategis dalam membangun keunggulan kompetitif. Secara operasional, dalam penelitian ini, kualitas layanan diartikan sebagai faktor utama yang mempengaruhi keputusan penggunaan dalam menggunakan aplikasi DANA di Kota Padang, khususnya bagaimana layanan tersebut mampu memenuhi harapan serta kebutuhan pengguna secara efektif dan efisien.

3. Keamanan (X_3)

Keamanan mengacu pada beragam langkah atau tindakan protektif yang diterapkan oleh penyedia layanan digital, khususnya pedagang online, untuk menjamin perlindungan informasi pengguna selama proses transaksi keuangan. Keamanan didefinisikan sebagai kemampuan suatu platform dalam menjaga dan mengendalikan keamanan dan transaksi, yang pada gilirannya memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan pengguna. Dalam penelitian ini, keamanan dioperasionalkan sebagai indikator penting yang digunakan untuk mengukur tingkat pengaruhnya terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang.

3.9 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini, instrumen yang digunakan berupa kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari variabel yang diteliti, kemudian diberikan kepada responden untuk diisi. Data yang diperoleh diukur menggunakan skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk menilai sikap, persepsi, atau pandangan seseorang terhadap suatu fenomena. Berikut tabel dari bobot nilai jawaban responden:

Tabel 3. 3 Skala Pengukuran

Pernyataan Sikap	Bobot Penilaian
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4

Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2019:147)

Pada penelitian ini juga menggunakan instrumen penelitian untuk daftar pertanyaan dan pertanyaan tentang kuesioner. Berikut penulisan buat tabel instrument penelitian tentang Kemudahan Penggunaan, Kuallitas Layanan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Padang.

Tabel 3. 4 Instrumen Penelitian

No	Variabel Penelitian	Indikator	No. Item	Sumber
1.	Keputusan Penggunaan (Y)	1. Pengenalan kebutuhan 2. Pencarian informasi 3. Evaluasi altenatif 4. Keputusan pembelian.	1-2 3-4 5-6 7-8	Kotler dan Amstrong (2016)
2.	Kemudahan Penggunaan (X1)	1. Mudah dipelajari 2. Mudah dipahami 3. Simple 4. Mudah pengoperasiannya	1-2 3-4 5-6 7-8	Davis (1989)

No	Variabel Penelitian	Indikator	No. Item	Sumber
3.	Kualitas Layanan	1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Empathy</i>) 5. Berwujud (<i>Tangibles</i>).	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10	Kotler dan Keller (2016:59)
4.	Keamanan	1. Kerahasiaan Data 2. Jaminan Keamanan	1-2 3-4	Raman dan Annamalai (2011)

3.10 Uji Instrumen Penelitian

3.10.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen dikatakan valid apabila butir pernyataan yang terdapat dalam kuesioner benar-benar dapat merepresentasikan variabel penelitian yang diteliti (Ghozali, 2016).

Penentuan validitas dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi antara skor setiap item pertanyaan dengan skor total. Jika nilai r hitung lebih besar daripada r tabel dan bernilai positif, maka item pertanyaan dinyatakan valid. Sebaliknya, apabila nilai r hitung lebih kecil daripada r tabel, maka item tersebut

dianggap tidak valid (Ghozali, 2016).

Dengan demikian, uji validitas merupakan tahapan penting dalam proses pengolahan data yang bertujuan memastikan ketepatan instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang hendak diteliti. Rumus yang digunakan mengukur uji validitas instrument ini adalah korelasi *product moment* dari Karl Pearson, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antar variabel X dan variabel Y

N = Jumlah pelanggan

$\sum X$ = Jumlah skor total X

$\sum Y$ = Jumlah skor total Y

$\sum XY$ = Jumlah hasil kali perkalian antara X dan Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dari X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dari Y

Uji validitas yang digunakan, untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Analisis dengan cara mengorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Ketentuan dalam uji validitas yaitu jika r hitung $>$ r tabel untuk kuesioner n 30 adalah 0,361, maka dapat dikatakan semua item pertanyaan adalah valid atau sebaliknya

3.10.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen penelitian dapat dipercaya atau diandalkan dalam mengukur variabel yang diteliti. Instrumen dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap butir pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Semakin tinggi koefisien reliabilitas yang diperoleh, semakin tinggi pula tingkat keandalan instrumen tersebut (Syafri, 2021:33).

Sugiyono (2017:30) menjelaskan bahwa reliabilitas merupakan sejauh mana hasil suatu pengukuran dengan objek yang sama mampu menghasilkan data yang konsisten. Dalam praktiknya, uji reliabilitas biasanya dilakukan setelah instrumen dinyatakan valid, kemudian hasilnya dianalisis dengan menghitung koefisien reliabilitas. Jika nilai koefisien memenuhi kriteria yang ditetapkan, maka instrumen tersebut dianggap reliabel dan layak digunakan dalam penelitian. Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *cronbach alpha* sebagai berikut:

$$r_{ac} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{ac} = Koefisien realibilitas alpha cronbach

K = Banyak item pertanyaan

σb^2 = Jumlah atau total varian item pertanyaan

σt^2 = Jumlah atau total varian

Ketentuan dalam uji realibilitas jika koefisien *alpha cronbach* $> 0,60$ maka artinya setiap item dalam kuesioner hasilnya realibel. Ada beberapa kriteria dalam mengukur realibilitas suatu kuesioner dengan nilai *alpha cronbach* dengan kriteria sebagai berikut:

1. $<0,60$ tidak realibel
2. $0,60 - 0,70$ akseptabel
3. $0,70 - 0,80$ baik
4. $>0,80$ realibel

3.11 Uji Analisis Deskriptif (Tingkat Capaian Responden)

Menurut Sugiyono (2017:53) untuk mengetahui masing-masing kategori jawaban dari setiap deskriptif variabel, maka dapat dihitung Tingkat Capaian Responden (TCR) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$TCR = \frac{Rs}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

TCR = Tingkat Capaian Responden

Rs = Rata-rata skor jawaban responden

n = Jumlah skor maksimum

Arikunto (2013:33) mengemukakan kriteria jawaban responden sebagai berikut :

3. 1 Tingkat Capaian Responden

TCR	Kriteria
81% - 100%	Sangat Baik
61% - 80,99%	Baik
41% - 60,99%	Cukup Baik
21% - 40,99%	Cukup
0% - 20,99%	Kurang Baik

Sumber:Sugiyono (2019:208-209)

3.12 Teknik Analisis Data

Pada penelitian tentang Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Padang, peneliti menggunakan dua teknik analisis data dalam memudahkan memecahkan permasalahan yaitu uji asumsi klasik dan uji analisis regresi linear berganda.

3.12.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah hasil suatu analisis yang digunakan terbebas dari penyimpangan asumsi klasik yang meliputi :

1. Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2015:40) tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji

normalitas merupakan salah satu dari uji normalitas Kolmogorov-Smirnov. Kelebihan dari uji normalitas Kolmogorov-Smirnov ini adalah sederhana dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi diantara suatu pengamat dengan pengamat yang lain, yang sering terjadi pada uji normalitas dengan menggunakan grafik. Uji normalitas adalah uji yang digunakan dalam menentukan nilai residu terdistribusi normal atau tidak dan melihat kesalahan terjadi yaitu bahwa tes normalitas dilakukan untuk setiap variabel (Ghozali, 2021:206). Apabila variabel tidak memiliki nilai distribusi normal maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan.

Uji normalitas dapat diukur dengan uji *Kolmogoro-Smirnov* (K-S). Uji normalitas memiliki kriteria penilaian uji sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau 5% maka artinya data berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau 5% maka artinya data tidak berdistribusi normal.
- c.

2. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2021:212), uji multikolinieritas dirancang untuk menentukan apakah ada korelasi yang tinggi antara regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi antara variabel independen hubungan antara variabel

independen dan variabel dependen terganggu.

Uji multikolinieritas dilakukan untuk melihat ada tidaknya hubungan linear antar variabel bebas, dilakukan dengan *variance insflation factor* (VIF). Dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika $tolerance \geq 0,10$ dan $VIF < 10$ maka data tersebut tidak terjadi multikolinieritas.
- b. Jika $tolerance < 0,10$ dan $VIF \leq 10$ maka data tersebut terjadi multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2021:204) mengemukakan uji heteroskedastisitas merupakan uji yang melihat apakah ada perbedaan yang sama atau tidak antara satu residu dengan residu lainnya. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah pada suatu model regresi terjadi tidak cocokan varians dari residu pada satu pengamatan terhadap pengamatan lainnya. Dalam pengamatan ini untuk mendeteksi keberadaan heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melakukan uji arch. Uji arch adalah meregresikan nilai absolute residual terhadap variabel independent (Ghozali, 2018:137).

- a. Jika nilai $p\text{-value} \geq 0,05$ maka H_0 diterima, artinyaa tidak terdapat masalah heteroskedatisitas.
- b. Jika nilai $p\text{-value} \leq 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya terdapat masalah

hetetoskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2021:162), uji autokorelasi dapat muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu yang berkaitan satu sama lainnya. Permasalahan ini muncul karena residual tidak bebas pada observasi ke observasi lainnya. Untuk model regresi yang baik adalah pada model regresi yang bebas dari autokorelasi. Salah satu ukuran menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dengan uji *durubin-watson* (DW) dengan ketentuan:

- a. Terjadi autokorelasi positif jika nilai $DW < -2$
- b. Tidak terjadi autokorelasi jika nilai DW diantara -2 sampai +2 (lulus uji autokorelasi)
- c. Terjadi Autokorelasi negatif jika nilai $DW > +2$

3.12.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2022:277), analisis regresi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas dan variabel terikat. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen hubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai atau variabel dependen apabila nilai 59 variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Keputusan penggunaan

X_1 , X_2 dan X_3 = Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Keamanan

a = Konstanta (nilai Y, apabila X_1 , X_2 ,... $X_n=0$)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

e = Error

3.13 Uji T

Menurut Sugiyono (2022:257) uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel dependen independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji T tujuannya untuk melihat sejauh mana pengaruh secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen (X_1 , X_2 , X_3) secara parsial terhadap variabel dependen. Rumus yang digunakan untuk perhitungan uji t sebagai berikut :

$$t_o = \frac{b_i}{s_{b_i}}$$

Keterangan :

b_i = Koefisien regresi X_1

s_{b_i} = Koefisien standar atas koefisien regresi X_1

t_o = Nilai yang dihitung atau diobservasi

Dimana kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sig \leq 0,05$ maka H_a diterima H_0 ditolak
(artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen).
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $sig \geq 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

Dalam penelitian-penelitian ini digunakan taraf signifikan 5%.

3.14 Uji F

Menurut Sugiyono, (2022:267) uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji F dapat dihitung menggunakan rumus berikut:

$$F_o = \frac{R^2 K - 1}{(1 - R^2) / (n - 1)}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien (determinan) berganda

N = Besar sampel (banyak data)

Jika $F_{hitung} > F_{table}$ dan signifikan $< 0,05$ artinya berpengaruh terhadap variabel X_1 , X_2 dan X_3 secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

3.15 Uji Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2022:24), koefisien determinasi *R-Square* digunakan

untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen (Sugiyono, 2022:249). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai 1. Uji koefisien determinasi dapat dihitung dengan rumus:

$$R^2 = \frac{ESS}{TSS}$$

Keterangan :

ESS = *Explained Sum Square* (jumlah kuadrat yang jelas)

TSS = *Total Sum Square* (jumlah total kuadrat)

Besarnya koefisien determinasi ganda berada pada 0 dan 1 atau $0 < R^2 < 1$.

Jika semakin besar R^2 yang diperoleh dari hasil perhitungan (mendekati satu), maka variabel dependen semakin besar. Sebaliknya jika R^2 semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel independen terhadap variabel dependen semakin kecil.