

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAANE-WALLET DANA
(STUDI KASUS PADA GENERASI MILENIAL)**

Restian Kristiyanti, Kamalina Din Jannah, Dian Milasari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pekalongan

restiankristiyanti84@gmail.com

ABSTRAK

Keputusan pengguna yaitu sikap yang dilakukan konsumen untuk memilih salah satu diantara beberapa alternative pilihan yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Keamanan terhadap Keputusan penggunaan *e-wallet* DANA pada generasi milenial. Jenis penelitian yang dipakai pada penelitian ini yakni penelitian kausal. Populasi pada penelitian ini yakni seluruh generasi milenial yang memakai *e-wallet* DANA di Jawa Tengah. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini memakai metode *purposive sampling*. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden.

Jenis data yang dipakai pada penelitian ini yakni data primer. Pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner secara *online*. Teknik analisis yang dipakai Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Kecocokan Model, Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis memakai Uji Parsial (Uji *t*) dan Koefisien Determinasi (R^2) dengan bantuan program SPSS 20.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan *E-Wallet* DANA, Persepsi Kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan *E-Wallet* DANA, Persepsi Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan *E-Wallet* DANA.

Kata Kunci : Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Keamanan, Keputusan penggunaan.

ABSTRACT

User decisions are attitudes that consumers make to choose one of several alternative choices that exist. This study aims to analyze the effect of Perceived Convenience, Perceived Usefulness, Perceived Security on the decision to use DANA e-wallet in the millennial generation. The type of research used in this study is causal research. The population in this study is all millennials who use the DANA e-wallet in Central Java. The sampling technique in this study used a purposive sampling method. The number of samples taken was 100 respondents.

The type of data used in this research is primary data. Data collection by distributing questionnaires online. Analysis techniques using Instrument Test, Classical Assumption Test, Model Fitment Test, Multiple Linear Regression Analysis and Hypothesis Test using Partial Test (t test) and Coefficient of Determination (R²) with the help of the SPSS 20 program.

The results of this study indicate that Perceived Convenience has a positive and significant effect on the decision to use E-Wallet DANA, Perceived Usefulness has a positive and significant effect on Decisions to use E-Wallet DANA, Perception of Security has a positive and significant effect on Decisions to use E-Wallet DANA.

Keywords : *Perceived Convenience, Perceived Usefulness, Perceived Safety, Decision to use.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Salah satu kemajuan teknologi di Indonesia ada pada sektor ekonomi dan bisnis, yaitu dengan munculnya *financial technology* atau biasa disebut dengan *fintech*. *Financial technology (fintech)* menurut digital research center yakni istilah yang dipakai untuk menyebut suatu inovasi pada jasa finansial dengan sentuhan teknologi modern. Sedangkan menurut Bank Indonesia *Financial technology (fintech)* yakni gangguan jangka menengah dari layanan keuangan dan industri teknologi, *financial technology (fintech)* Pengguna teknologi yang bergerak cepat akan menghargai perkembangan ini, karena memfasilitasi transaksi jarak jauh dalam hitungan detik dan mengubah cara hidup mereka [1].

Dari segi konsumen, pelaku atau penyedia layanan, dan negara, *fintech* menyederhanakan semua jenis transaksi keuangan. *Fintech* membantu pemerintah dalam banyak hal, termasuk dengan mempercepat aliran uang dan dengan demikian perekonomian rakyat. *Fintech* tetap diatur oleh Bank Indonesia meskipun bukan termasuk lembaga keuangan seperti perbankan ini dilakukan agar konsumen tetap bisa terlindungi.

Hal tersebut dipaparkan pada tabel 1.1-1 mengenai nilai transaksi uang elektronik dibawah ini:

Tabel 1. 1 Nilai Transaksi Uang Elektronik

No.	Bulan	Nilai Transaksi Uang Elektronik Bulanan/Rupiah
1	01/01/2022	72.323.000.000
2	01/02/2022	68.290.000.000
3	01/03/2022	78.040.000.000
4	01/04/2022	89.049.000.000
5	01/05/2022	81.824.000.000
6	01/06/2022	85.824.000.000
7	01/07/2022	96.736.000.000
8	01/08/2022	100.582.000.000
9	01/09/2022	98.564.000.000
10	01/10/2022	131.210.000.000
11	01/11/2022	132.407.000.000

Sumber : diolah dari [2]

Bank Indonesia (BI) mencatat nilai transaksi uang elektronik naik menjadi Rp.123,4 triliun pada November 2022 dibanding bulan sebelumnya. Nilai ini menjadi nilai yang tertinggi sejak pandemic *Covid-*

19 pada awal 2020. Jika dibandingkan dengan November 2021 nilai transaksi melonjak 82,55%. Hal tersebut yakni akumulasi sepanjang periode Januari-November tahun 2021 yang tumbuh 46,44% menjadi Rp.1,03 kuadriliun [2].

Generasi milenial atau dikenal dengan generasi Y termasuk generasi yang berasal dari generasi baby boomers yang lahir pada tahun 1980 sampai dengan 2000. Generasi ini memiliki beberapa perilaku yang diantaranya yaitu sangat kecanduan dengan internet, loyalitas yang rendah, senang berwisata, dan lebih memilih melakukan transaksi dengan non-tunai. Terdapat perilaku milenial yang cukup menarik perhatian yakni gerakan *Less*

Cash Society. Istilah gerakan *Less Cash Society* (LCS) termasuk salah satu program yang dicanangkan oleh Bank

Indonesia sejak tahun 2014 yang diberi nama Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yaitu gerakan untuk meyakinkan masyarakat dalam memakai sarana pembayaran non tunai [3].

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini antara lain:

- 1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* DANA bagi generasi milenial .
- 2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* DANA bagi generasi milenial.
- 3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keamanan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* DANA bagi generasi milenial.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai peneliti untuk penelitian ini yakni penelitian kausal. Pada penelitian ini populasinya yakni generasi milenial yang memakai *e-wallet* DANA di Jawa Tengah dan jumlahnya tidak bisa diidentifikasi. Teknik penarikan sampel pada penelitian ini yakni *purposive sampling*. Menurut [4] *purposive sampling* yakni sampel berdasarkan kriteria tertentu untuk bisa memberikan informasi secara optimal. Maka diperoleh hasil jumlah sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini yakni 96 responden yang dimana peneliti akan bulatkan hasilnya menjadi 100 responden. Dalam penelitian ini jenis data yang dilakukan menghasilkan data primer, Metode pengumpulan data pada penelitian ini yaitu observasi dan penyebaran kuisioner.

HASIL

Uji Validitas

Jawaban responden dikatakan valid apabila nilai signifikan $\text{sig} < 0,05$. Dari tabel uji validitas nilai signifikansi untuk seluruh jawaban dari setiap variabel $< 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa jawaban responden atas pertanyaan kuesioner dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Hasil tabel Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa jawaban responden atas pertanyaan variabel Persepsi Kemudahan (X1), Persepsi Kemanfaatan (X2), Persepsi Keamanan (X3) dan Keputusan penggunaan (Y) dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach alpha* ke empat variabel lebih dari 0,60.

Uji Normalitas

Dari hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.213, data tersebut terdistribusi normal karena nilai $\text{Sig} > \alpha$ (nilai $\alpha = 0,05$).

UJI MULTIKOLINEARITAS

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas diketahui melalui Variance Inflation Factor (VIF). Multikolinieritas terjadi jika nilai tolerance $< 0,10$ dan $VIF > 10$. Berdasarkan hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa :

- a. Variabel X1 (Persepsi Kemudahan)
Variance Inflation Factor (VIF) Variabel X1 : 2,007 Tolerance : 0,498
Kesimpulannya pada variabel X1 (Persepsi Kemudahan), tidak terdapat masalah multikolinieritas.
- b. Variabel X2 (Persepsi Kemanfaatan)
Variance Inflation Factor (VIF) variabel X2: 2,619 Tolerance : 0,382
Kesimpulannya pada variabel X2 (Persepsi Kemanfaatan) tidak terdapat masalah multikolinieritas.
- c. Variabel X3 (Persepsi Keamanan)
Variance Inflation Factor (VIF) Variabel X3 : 1,772 Tolerance : 0,564
Kesimpulannya pada Variabel X3 (Persepsi Keamanan) tidak terdapat masalah multikolinieritas

Penjelasan diatas menunjukkan bahwa semua variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini tidak ditemukan adanya korelasi.

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Berdasarkan data hasil uji glejser diatas dapat diartikan bahwa di dalam analisa regresi tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, menunjukkan nilai signifikansi (p-value) dari masing-masing variabel sebagai berikut.

- a. Nilai signifikansi (p-value) variabel X1 (Persepsi Kemudahan) : 0,084
- b. Nilai signifikansi (p-value) variabel X2 (Persepsi Kemanfaatan) : 0,321
- c. Nilai signifikansi (p-value) variabel X3 (Persepsi Keamanan) : 0,84

Data diatas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel signifikan secara statistik mempengaruhi variabel independen ABS_RES. Hal tersebut dikarenakan nilai probabilitas signifikansinya diatas 0.05.

UJI KECOCOKAN MODEL

Dari hasil tabel anova menunjukkan bahwa nilai F sig sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05. Nilai signifikansi yang didapatkan adalah 0,00 yang mana lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model persamaan dikatakan mengalami kesesuaian.

ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Hasil pengujian pada model regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.824	1.200		1.520	.132
Kemudahan 1	.194	.095	.174	2.043	.044
Kemanfaatan	.397	.136	.285	2.928	.004
Keamanan	.796	.138	.463	5.777	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Sumber : Data diolah pada tahun 2023

Dari tabel tersebut, model regresi berganda antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dapat diformulasikan dalam bentuk persamaan berikut ini :

$$Y = 1,824 + 0,194 X_1 + 0,397 X_2 + 0,796 X_3$$

Berdasarkan persamaan diatas bisa dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai koefisien variabel Persepsi Kemudahan (X₁) sebesar 0.194 dengan nilai positif. Artinya jika variabel Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Keamanan dianggap konstan, maka setiap kenaikan Persepsi Kemudahan akan berakibat Keputusan Penggunaan naik.
- Nilai koefisien variabel Persepsi Kemanfaatan (X₂) sebesar 0.397 dengan nilai positif. Artinya jika variabel Persepsi Kemudahan dan Persepsi Keamanan dianggap konstan, maka setiap kenaikan Persepsi Kemanfaatan akan berakibat Keputusan Penggunaan naik.
- Nilai koefisien variabel Persepsi Keamanan (X₃) sebesar 0.796 dengan nilai positif. Artinya jika variabel Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kemanfaatan dianggap konstan, maka setiap kenaikan Persepsi Keamanan akan berakibat Keputusan Penggunaan naik.

Uji T (Uji Hipotesis)

a. Hipotesis Pertama (H₁) = Pesepsi Kemudahan (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet (Y)

Variabel Persepsi Kemudahan (X₁) memiliki hasil perhitungan regresi sebesar 0.194 dan hasil uji parsial (uji-t) variabel Persepsi Kemudahan (X₁) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.044 lebih kecil dari 0,05. Maka **H₁ diterima** sehingga bisa disimpulkan bahwasanya variabel Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan E-Wallet DANA.

b. Hipotesis kedua (H2) = Persepsi Kemanfaatan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan *E-wallet* (Y)

Variabel Persepsi Kemanfaatan (X2) memiliki hasil perhitungan regresi sebesar 0.397 dan hasil uji parsial (uji-t) variabel Persepsi Kemanfaatan (X2) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,05. Maka **H2 diterima** sehingga bisa disimpulkan bahwasanya variabel Persepsi Kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan *E-Wallet* DANA.

c. Hipotesis ketiga (H3) = Persepsi Keamanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan *E-wallet* (Y)

Variabel Persepsi Keamanan (X3) memiliki hasil perhitungan regresi sebesar 0.796 dan hasil uji parsial (uji-t) variabel Persepsi Keamanan (X3) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka **H3 diterima** sehingga bisa disimpulkan bahwasanya variabel Persepsi Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan *E-Wallet* DANA.

PEMBAHASAN

a. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan *E-wallet* DANA.

Hasil analisa membuktikan bahwasanya Persepsi Kemudahan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan (Y) pada generasi milenial yang memakai *E-wallet* DANA. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan regresi variabel Persepsi Kemudahan (X1) sebesar 0,194 dan hasil uji parsial (uji-t) variabel Persepsi Kemudahan (X1) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.044 lebih kecil dari 0,05. bisa dikatakan bahwasanya hubungan Persepsi Kemudahan dengan Keputusan Penggunaan *E-wallet* DANA berarah positif dan signifikan.

Persepsi kemudahan bisa memudahkan pengguna aplikasi DANA dalam memakai aplikasi. Persepsi kemudahan termasuk strategi perusahaan agar aplikasi DANA bisa membantu pengguna dalam menggunakannya, pada penemuan hasil penelitian dengan memakai sampel generasi milenial yang memakai *E-wallet* DANA, pengguna merasa adanya kemudahan pada saat melakukan transaksi pembayaran, Scan QR, dan berbagai fitur yang disediakan oleh *E-wallet* DANA.

b. Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan *E-wallet* DANA

Hasil analisa membuktikan bahwasanya Persepsi kemanfaatan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan (Y) pada generasi milenial yang memakai *E-wallet* DANA. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan regresi variabel Persepsi Kemanfaatan (X2) sebesar 0,397 dan hasil uji parsial (uji-t) variabel Persepsi Kemanfaatan (X2) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.004 lebih kecil dari 0,05. bisa dikatakan bahwasanya hubungan Persepsi Kemanfaatan dengan Keputusan Penggunaan *E-wallet* DANA berarah positif dan signifikan.

Kemanfaatan termasuk suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan, dimana seseorang percaya bahwasanya memakai suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dari penelitian ini kemanfaatan memakai *E-wallet* DANA yang dirasakan responden yaitu bisa mempersingkat waktu sistem

pembayaran, bisa dipakai dalam layanan apapun, kemanfaatan dari memakai *E-wallet* DANA yaitu bermanfaat untuk pemesanan tiket lebih cepat dan aman, pembayaran tagihan listrik dengan cepat dan lebih efektif, pengisian ulang bisa dalam jumlah besar.

c. Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan *E-wallet* DANA

Hasil analisa membuktikan bahwasanya Persepsi Keamanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan (Y) pada generasi milenial yang memakai *E-wallet* DANA. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan regresi linier. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan regresi variabel Persepsi Keamanan (X3) sebesar 0,796 dan hasil uji parsial (uji-t) variabel Persepsi Keamanan (X3) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Bisa dikatakan bahwasanya hubungan Persepsi Keamanan dengan Keputusan Penggunaan *E-wallet* DANA berarah positif dan signifikan. Dalam menyakinkan pengguna bahwasanya *E-wallet* DANA aman, DANA Indonesia saat ini terdaftar dan diawasi oleh Bank Indonesia dan Kominfo. Verifikasi akun *E-wallet* DANA memakai KTP pengguna, pada saat log in ke aplikasi *E-wallet* DANA, pengguna harus memasukan *password* dan sidik jari yang sebelumnya diverifikasi oleh pengguna, sehingga bisa meminimalisir akun *E-wallet* DANA di salah gunakan oleh orang lain. Pada fitur *E-wallet* DANA juga menyediakan layanan pengaturan keamanan yang bisa dipakai dan diatur oleh pengguna agar akun tetap aman.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :

- a) Persepsi Kemudahan (X1) memiliki hasil perhitungan regresi sebesar 0.194 dan hasil uji parsial (uji-t) variabel Persepsi Kemudahan (X1) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.044 lebih kecil dari 0,05. Sehingga bisa disimpulkan bahwasanya variabel Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan *E-Wallet* DANA.
- b) Persepsi Kemanfaatan (X2) memiliki hasil perhitungan regresi sebesar 0.397 dan hasil uji parsial (uji-t) variabel Persepsi Kemanfaatan (X2) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,05. Sehingga bisa disimpulkan bahwasanya variabel Persepsi Kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan *E-Wallet* DANA.
- c) Persepsi Keamanan (X3) memiliki hasil perhitungan regresi sebesar 0.796 dan hasil uji parsial (uji-t) variabel Persepsi Keamanan (X3) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga bisa disimpulkan bahwasanya variabel Persepsi Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan *E-Wallet* DANA

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Nurzianti, "Revolusi Lembaga Keuangan Syariah Dalam Teknologi Dan Kolaborasi Fintech," *J. Inov. Penelit.*, vol. 2, no. 1, p. 37, 2021.

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL EKONOMI BISNIS (SENESES) 2023

- [2] V. B. Kusnandar, “transaksi uang elektronik 2022,” 2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/02/17/transaksi-uang-elektronik-tunjukkan-tren-naik-sejak-pandemi-covid-19>
- [3] R. W. Abiba and R. Indrarini, “Pengaruh Penggunaan Uang Elektronik (E-Money) Berbasis Server Sebagai Alat Transaksi terhadap Penciptaan Gerakan Less Cash Society Pada Generasi Milenial di Surabaya,” *J. Ekon. dan Bisnis Islam*, vol. 4, no. 1, pp. 196–206, 2021, doi: 10.26740/jekobi.v4n1.p196-206.
- [4] S. Nurhayati, *Metodologi Penelitian Praktis*, 2nd ed. Unikal Press, 2019.