

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN DALAM MENGGUNAKAN DOMPET DIGITAL PADA APLIKASI GRAB

¹Maydita Setya Yelyana
²Christera Kuswahyu Indira
³Irfan Ardiansyah

¹Universitas Gunadarma, maydita0205@gmail.com
²Universitas Gunadarma, christera @staff.gunadarma.ac.id
³Universitas Gunadarma, Irfan_a @staff.gunadarma.ac.id

ABSTRAK

Era perkembangan teknologi semakin pesat, kini telah memengaruhi kehidupan manusia, salah satunya yaitu sistem pembayaran sudah dilakukan secara digital. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, kemudahan, keamanan terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada aplikasi grab secara parsial dan simultan. Metode analisis pada penelitian dengan verifikatif untuk mengetahui pengaruh antar variabel melalui pengujian hipotesis. Data primer dengan kuesioner yang disebar kepada pengguna ovo pada Aplikasi Grab kepada 100 responden kota Bekasi. Teknik analisis data terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t dan uji f, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan dan keamanan berpengaruh sedangkan kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan pengguna ovo pada aplikasi Grab, secara simultan semua variabel berpengaruh terhadap keputusan pengguna.

Kata kunci: Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan, Keputusan Penggunaan

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang pesat dapat menciptakan sebuah inovasi bagi layanan teknologi berbasis keuangan, yang dikenal dengan istilah *financial technology (fintech)*. Bank Indonesia (2017) mendefinisikan *Financial technology* dengan penggabungan antara layanan jasa keuangan serta teknologi yang pada gilirannya akan merubah model bisnis yang sebelumnya *konvensional* menjadi *modern*, artinya semakin banyak orang yang sudah merasakan manfaat untuk memperoleh keuntungan yang dapat dirasakan oleh pengguna, seperti kepercayaan, kemudahan dalam keputusan pengguna untuk bertransaksi non tunai, sehingga pengguna bisa lebih menghemat waktu saat menjalankan berbagai layanan transaksi. Teknologi ini juga dipandang oleh pengguna mempunyai risiko keamanan yang

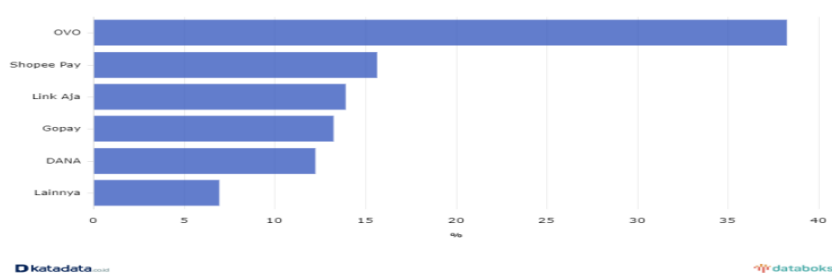
berhubungan dengan pembayaran, namun ada pengguna yang percaya dan tetap menggunakannya. Temuan yang didapatkan Priyono (2017) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh dan temuan Ahmad (2014) kemudahan tidak berpengaruh namun keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, kemudahan dan keamanan secara parsial dan simultan terhadap keputusan penggunaan dompet digital.

Grab transportasi ialah salah satu dari berbagai perusahaan jasa layanan transportasi yang menyediakan aplikasi *mobile* di bawah naungan PT Grab, Indonesia, perusahaan ini mencakup berbagai jasa layanan diantaranya Grab transportasi, yang dalam hal ini mencakup dengan grab pengiriman dan grab motor dan mobil, untuk layanan yang berbentuk dengan

layanan makanan dan berbelanja ialah berupa Grab Mart dan Grab makanan, untuk layanan pembayaran sebagai misalnya ialah Grab Pembelian Tiket, Grab Asuransi, Grab Pulsa dan Grab pembayaran, dan yang terakhir ialah layanan kesehatan yang berbentuk dengan Grab Kesehatan.

Di Indonesia, salah satu perusahaan yang menawarkan dompet digital adalah OVO, dimana didesain dan difungsikan sebagai alat pembayaran yang terintegrasi

dengan secara online, toko offline dan berbagai penyediaan layanan *e-commerce* yang lainnya (Hartawan, 2017). PT Grab Indonesia menawarkan OVO sebagai salah satu layanan yang fungsinya ialah untuk melaksanakan pembayaran terhadap berbagai transaksi yang terdapat dalam fitur aplikasi Grab yang saat ini ada salah satunya yaitu fitur Grab makanan yang dalam pembayarannya dengan mempergunakan OVO yang efisien, efektif, aman, cepat serta mudah.



Gambar 1 Transaksi OVO 2021

Sumber: katadata.co.id

Gambar 1 menunjukkan bahwa OVO ini mendominasi dengan jumlah 38,2% atas pangsa pasar untuk dompet digital di tahun 2021 yang terjadi di Negara Indonesia. Transaksi OVO dalam pangsa pasar ini ialah sejumlah US\$ 10,75 miliar di tahun yang lalu. Unicorn yang berasal dari Negara Indonesia diprediksikan mempunyai transaksi menyentuh angka US\$ 40,91 miliar, sementara itu di peringkat kedua dalam pangsa pasar ini ialah Shopee Pay dengan angka 15,6%. Di belakang Shopee Pay ialah LinkAja yang pangsa pasarnya ialah 13,9%, Gopay pangsa pasarnya ialah 13,2% dan untuk DANA pangsa pasarnya ialah 12,2 %.

Kepercayaan menurut Priyono (2017) mendefinisikan kepercayaan dengan seseorang untuk menerima rasa ketidakpastian sebagai hasil dari memberikan atau menyerahkan kekuasaan pihak lain.

Kepercayaan merupakan unsur yang fundamental dalam memberi pengaruh terhadap perilaku konsumen dalam *FinTech*, dengan demikian kepercayaan ini akan dapat memberi pengaruh terhadap niat bertransaksi.

Kemudahan didefinisikan Davis dalam saputri (2015) sebagai dengan tingkatan, yang mana bahwa seorang individu yakin bahwasannya dengan penggunaan dari teknologi ini ialah sebagai suatu hal mudah serta tidak membutuhkan upaya yang keras oleh penggunaannya. Kemudahan para pengguna aplikasi OVO dalam menggunakan fitur – fitur aplikasi Grab.

Keamanan menurut Ananda (2009) yaitu keyakinan seseorang akan keamanan dalam penggunaan sistem informasi, tingkat resiko yang kecil akan data atau informasi yang hilang serta rendahnya resiko pencurian dan terjaminnya kerahasiaan ini memiliki

keterkaitan hubungan dengan informasi pengguna, dengan demikian tidak ada pihak yang mengetahui.

Penggunaan jasa menurut Sumarwan (2004) menyebutkan bahwa didefinisikan keputusan pilihan untuk tindakan lebih dari satu alternatif pilihan. Tujuan penelitian ini dimaksudkan agar dapat mengetahui pengaruh yang dihasilkan keamanan, kemudahan serta kepercayaan terhadap variabel keputusan penggunaan OVO dalam aplikasi grab secara parsial dan simultan. Mengacu pada uraian latar belakang penelitian yang disajikan tersebut, dengan ini hipotesis penelitiannya ialah kepercayaan, kemudahan, keamanan berpengaruh secara simultan serta parsial terhadap keputusan penggunaan OVO pada aplikasi grab.

METODE PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif dengan mempergunakan data numerik. Untuk penelitian yang dilakukan ini, data penelitian didapatkan berdasarkan hasil atas tanggapan responden penelitian dengan mengisi kuesioner penelitian, yang nantinya dilakukan pengolahan agar dapat menjawab hipotesis penelitian yang dilakukan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepercayaan (X1), Kemudahan (X2), Keamanan (X3) sebagai independent dan Keputusan Penggunaan (Y) sebagai variabel dependent.

Populasi dan Sampel

Untuk penelitian yang dilakukan ini, populasi penelitiannya ialah Masyarakat Kota Bekasi yang menggunakan OVO pada fitur – fitur aplikasi Grab. Sampel dari penelitian ini masyarakat kota Bekasi yang menggunakan OVO pada fitur – fitur aplikasi Grab dengan jumlah responden sebanyak 100 orang responden penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk penelitian yang dilakukan ini, teknik dalam mengambil sampel penelitiannya ialah dengan mempergunakan *purposive sampling* (*non probability sampling*). Sampel diambil dengan pertimbangan yaitu masyarakat kota Bekasi yang menggunakan OVO pada fitur – fitur aplikasi Grab.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk penelitian yang dilakukan ini, pengujian validitas dimaksudkan agar dapat melakukan pengujian terhadap valid ataupun tidak valid kuesioner penelitian. sementara itu, pengujian reliabilitas dimaksudkan agar dapat melakukan pengukuran bahwasannya variabel penelitian yang peneliti gunakan ini secara benar terbebas atas terjadinya kesalahan, dengan demikian nantinya akan mendapatkan hasil yang baik. pengujian instrumen ini dimaksudkan agar dapat memahami kelayakan instrumen penelitian dalam mendapatkan data penelitian yang berasal dari responden penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Untuk penelitian yang dilakukan ini, pengujian asumsi klasik ini dimaksudkan agar dapat melakukan pengujian untuk regresi linear berganda, apabila pengujiannya ini tidak ada permasalahan, dengan demikian penelitian dan olah data ini dapat diteruskan dalam tahapan yang berikutnya.

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dimaksudkan agar dapat melakukan pengujian untuk keterkaitan hubungan serta pengaruh yang di dalamnya memperlibatkan lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Model persamaannya:

Keputusan Pengguna = Konstanta + Kepercayaan + Kemudahan + Keamanan + Error

Uji Hipotesis

Untuk penelitian yang dilakukan ini, pengujian t dimaksudkan agar dapat mengetahui untuk tiap variabel bebas ini dapat memberi pengaruh signifikan atau tidak signifikan terhadap variabel terikatnya. Jika nilai t-hitung ini lebih tinggi dibandingkan dengan t-tabel, ini artinya ialah variabel bebas memberi pengaruh terhadap variabel terikat, begitupun sebaliknya. Pengujian F ini tujuannya ialah memperlihatkan bahwa seluruh variabel bebas yang dilibatkan di dalamnya tersebut apakah memberi sumbangsih pengaruh terhadap variabel terikat secara simultan. Dengan ketentuannya ialah jika F-hitung lebih tinggi dibandingkan dengan F-tabel ini artinya ialah bahwa variabel bebas memberi pengaruh terhadap variabel terikat, begitupun sebaliknya.

Uji Determinasi

Uji Determinasi (R^2) ini dimaksudkan agar dapat melakukan pengukuran untuk seberapa besar model tersebut memperjelaskan variasi variabel terikatnya. Jika nilai R^2 ini mendekati angka satu, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pengaruh yang variabel bebas ini sumbangsih pengaruhnya terhadap variabel terikat besar, begitupun sebaliknya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melakukan uji kualitas instrumen dengan menggunakan uji validitas dan

reliabilitas serta melakukan uji asumsi klasik, sebagai syarat yang akan dilakukan sebelum melakukan uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, kemudahan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Mengacu pada perhitungan yang dilakukan, didapatkan bahwa nilai r-hitung lebih tinggi diperbandingkan dengan r-tabel, dengan besarnya ialah 0,196 dan nilai *cronbach's alpha* ini ialah 0,753 lebih tinggi diperbandingkan dengan 0,60 artinya bahwa kuesioner penelitian yang digunakan tersebut dinyatakan reliabel.

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Asumsi Klasik fungsinya ialah agar dapat dijadikan sebagai persyaratan guna melaksanakan pengolahan untuk pengujian hipotesis penelitian agar dapat mengetahui pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Keamanan terhadap keputusan penggunaan. Hasil dari perhitungannya ini memberikan data yang normal, data yang tidak terjadi multikolinearitas serta data penelitiannya tersebut tidak ada gejala heteroskedastisitas.

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda dilakukan dalam penelitian ini dimaksudkan agar dapat memahami besaran pengaruh dari variabel bebas, dalam hal ini ialah (Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan) terhadap variabel terikat, untuk penelitian ini ialah Keputusan Pengguna.

Tabel 1.
Hasil Uji Regresi

Variabel	Koefisien
	7.799
Kepercayaan	0.302
Kemudahan	0.084
Keamanan	0.333

Tabel 2.
Rangkuman Hasil Perhitungan

Variabel	t-hitung	Sig	Kesimpulan
Kepercayaan	2.357	0.020	Signifikan
Kemudahan	0.563	0.575	Tidak Signifikan
Keamanan	3.355	0.001	Signifikan

Rsquare = 0.327
F Hitung = 17.023
Sig F = 0.000

Sumber: Data yang diolah

Mengacu pada Tabel 1 yang disajikan ini, dengan demikian persamaan regresi linear berganda dimaksudkan agar dapat mengetahui pengaruh dari variabel kepercayaan, kemudahan, keamanan terhadap variabel keputusan pengguna OVO terhadap berbagai fitur aplikasi Grab, dengan rumusan sebagaimana di bawah ini:

$$Y = 7.799 + 0.302X_1 + 0.084X_2 + 0.333X_3 + e$$

Hasil analisis atas persamaan regresi linier yang dilakukan tersebut di atas, nilai konstanta 7.799 berarti Keputusan penggunaan bernilai 7.799, apabila variabel kepercayaan, kemudahan, dan keamanan mengalami perubahan atau bernilai nol. Kepercayaan (X1) 0.302 artinya, jika kepercayaan akan ditingkatkan maka keputusan penggunaan akan bertambah ialah senilai 0.302. Kemudahan (X2) terhadap Keputusan Penggunaan (Y) adalah ialah senilai 0.084, dalam hal ini ialah bahwa apabila kemudahannya mengalami peningkatan satu satuan, dengan demikian variabel keputusan penggunaan juga akan mengalami peningkatan dengan besaran 0.084. Keamanan (X3) terhadap keputusan penggunaan (Y) adalah ialah senilai 0.333. Artinya jika Keamanan meningkat maka variabel keputusan pengguna juga akan meningkat ialah senilai 0.333.

Hasil Uji Hipotesis

Uji t (Parsial)

Uji Hipotesis Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Pengguna. Hasil perhitungan tingkat signifikansi ialah senilai 0.020 yang berarti lebih kecil dari 0.05 disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna yang berarti H1 diterima, hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Panggalih (2013). Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan pengguna dapat mempercayai penggunaan OVO memiliki reputasi yang baik, OVO dapat diandalkan dalam sarana transaksi dan dapat diandalkan dalam keadaan mendesak saat tidak menggunakan uang cash dan dalam transaksi pada OVO selalu ada laporan pengeluaran dalam transaksi yang dilakukan oleh karna itu masyarakat sangat percaya dalam bertransaksi.

Uji Hipotesis Pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Pengguna. Hasil perhitungan diperoleh kemudahan (X2) ialah senilai 0.575 lebih besar dari 0,05 yang berarti H2 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna, sejalan dengan penelitian ahmad (2014), walaupun tidak berpengaruh namun responden menilai bahwa OVO sangat mudah dipelajari dan dipahami oleh masyarakat dalam menggunakan OVO pada fitur – fitur aplikasi Grab dengan menggunakan OVO juga akan mempermudah dalam

bertransaksi dimana saja dan kapanpun, selain mudah digunakan OVO pun sangat fleksibel untuk dipakai dimana saja karena tidak perlu membawa uang cash, untuk melakukan top up pada OVO itu sangatlah mudah dan bisa dilakukan dimana saja seperti minimarket, supermarket ataupun melalui mbanking. OVO juga bisa untuk melakukan transfer ke bank lain atau sesama OVO.

Uji Hipotesis Pengaruh Keamanan terhadap Keputusan Pengguna. Hasil perhitungan diperoleh 0.001 lebih kecil dari 0.05 yang berarti H3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna (Y), sejalan dengan penelitian ahmad (2014). OVO selalu menawarkan keamanan yang sangat cukup dalam melakukan transaksi pada OVO, selain itu OVO juga menggunakan aplikasi yang sudah sangat ketat dalam keamanannya sehingga tidak akan terjadinya kehilangan data ataupun terjadi masalah yg disebabkan oleh hacker. Pada OVO juga memberikan perlindungan jaminan atas informasi yang diberikan dari OVO tersebut dan akan menyimpan data-data pribadi kita.

Uji f (Simultan)

Dari Tabel 2 yang didapatkan atas hasil perhitungannya ini, didapatkan bahwa nilai dari F-hitung ialah senilai 17.023, ini lebih tinggi diperbandingkan dengan nilai F tabel 2.70 dan tingkat signifikan 0.0000 lebih rendah diperbandingkan dengan 0.05 yang berarti H4 diterima. Dengan ini dapat dihasilkan kesimpulan bahwa variabel Kepercayaan (X1), Kemudahan (X2), dan Keamanan (X3) secara simultan memberi pengaruh signifikan terhadap variabel keputusan Pengguna (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 2 memperlihatkan bahwasannya nilai Adjusted R-Square (R^2) yang didapatkan ialah senilai 0.327. dalam hal ini memperlihatkan bahwasannya variabel kepercayaan (X1), kemudahan (X2), dan Keamanan (X3) memberi sumbangsih pengaruh terhadap variabel keputusan penggunaan (Y), yakni 32.7%, sementara itu untuk sisanya yakni 67.3% dipengaruhi atau ditentukan dengan variabel yang lainnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Mengacu pada hasil penelitian yang dilaksanakan, dengan ini didapatkan bahwa variabel kepercayaan dan keamanan secara parsial memberi sumbangsih pengaruh, sementara itu untuk variabel kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel keputusan pengguna Ovo pada fitur – fitur aplikasi grab. Kepercayaan, kemudahan, keamanan berpengaruh simultan terhadap keputusan pengguna Ovo pada fitur – fitur aplikasi Grab.

Merujuk pada hasil penelitian yang dilaksanakan, dengan demikian saran penelitian yang dapat peneliti berikan ialah bahwa hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan mutu dari kepercayaan, kemudahan, keamanan agar masyarakat terus merasakan kepercayaan, merasa kemudahan dan merasa aman ketika menggunakan OVO pada fitur – fitur aplikasi Grab. Untuk penelitian selanjutnya apabila penelitian lain akan meneliti objek yang sama supaya mempergunakan jumlah sampel penelitian yang lebih banyak. Peneliti berikutnya dapat melaksanakan pengembangan penelitian ini dengan menggunakan berbagai variabel penelitian yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, BS. (2014). Pengaruh Persepsi Manfaat Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking Studi pada Program Layanan I-Banking BRI. *Jurnal Studi Manajemen*, Vol.8, No. 1, April.
- Ananda. 2009. Psikologi Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Panggalih, RG. (2013). Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking : Pendekatan Modified Theory Of Planned Behavior. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. Universitas Brawijaya. Volume 1.No 2.
- Priyono, A. (2017). Analisis Pengaruh Trust dan risk dalam penerimaan teknologi dompet. *Jurnal Siasat Bisnis*.
- Saputri, A. F. (2015). Pengaruh Keamanan, Kemudahan, dan Resiko Kinerja terhadap Keputusan Pembelian secara Online. *Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Sumarwan, Ujang. 2004. Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia.