

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, MANFAAT, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN E-WALLET PADA KARYAWAN PT. TUNAS BATAM KARYA

Shinta Uli Elisabeth^{1)*}, Nadia Fathurrahmi Lawita²⁾

¹Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Batam
email: shintauli05@gmail.com

²Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Batam
email: nadia@polibatam.ac.id

The aim of this research is to examine the influence of service quality, benefits and security on the decision to use e-wallet among PT employees. Tunas Batam Karya. The population in this study was 102 employees of PT. Tunas Batam Karya. This research uses a quantitative approach technique with the decisions of PT Tunas Batam Karya employees in using e-wallets. This research uses nonprobability sampling, especially the purposive sampling method, so that the sample obtained was 84 respondents. The criteria in this research are employees of PT. Tunas Batam Karya uses e-wallet in daily life at least twice a month. The data collection method in this research uses a questionnaire distributed via WhatsApp group and uses the SPSS 22 application to process the data. This research uses multiple linear analysis techniques. The results of this research are that service quality has no influence on the decision to use e-wallet. However, regarding the benefits and security variables, these two variables influence the decision to use e-wallet

Keywords: Service quality; Benefit; Security; Usage Decisions to use e-wallet

Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, manfaat dan keamanan terhadap keputusan penggunaan e-wallet pada karyawan PT. Tunas Batam Karya. Populasi pada penelitian ini berjumlah 102 karyawan PT. Tunas Batam Karya. Penelitian ini menggunakan teknik pendekatan kuantitatif dengan keputusan karyawan PT Tunas Batam Karya dalam menggunakan e-wallet. Penelitian ini menggunakan nonprobability sampling khususnya metode purposive sampling sehingga sampel yang diperoleh sebesar 84 responden. Adapun kriteria pada penelitian ini ialah karyawan PT. Tunas Batam Karya yang menggunakan e-wallet dalam kehidupan sehari-hari minimal dua kali dalam sebulan. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarikan melalui whatsapp grup dan menggunakan aplikasi SPSS 22 untuk mengolah data, penelitian ini menggunakan teknik analisis linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan e-wallet. Namun pada variabel manfaat dan keamanan, kedua variabel ini berpengaruh terhadap keputusan penggunaan e-wallet.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Manfaat; Keamanan; Keputusan Penggunaan e-wallet

1. PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya era digital, teknologi pembayaran non-tunai menjadi hal yang lumrah secara global. Dompert digital atau e-wallet merupakan salah satunya aplikasi e-wallet yang digunakan untuk melakukan transaksi elektronik. Di era digital saat ini, kehadiran e-wallet mempermudah dan mempercepat prosedur

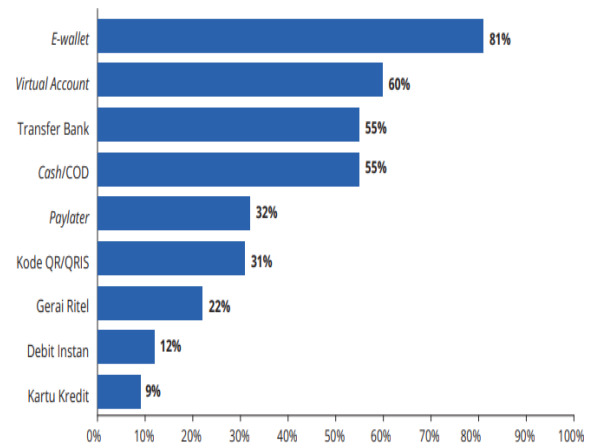
transaksi (Bodhi and Tan, 2022). Dunia sudah mengenal teknik pembayaran uang elektronik pada tahun 1994. Sebaliknya, metode pembayaran seperti ini baru digunakan di Indonesia pada tahun 2007. Doku wallet didirikan pada tahun 2007 dan merupakan salah satu penyedia layanan pembayaran elektronik pertama di Indonesia. Doku wallet memfasilitasi

*Corresponding author. E-mail: XXXX@gmail.com

*No WA Corresponding Author: 08xxxxxxxxxx (guna keperluan proses submission, dan akan dihapus apabila publish)

berbagai transaksi pembayaran, termasuk utilitas, telepon, PAM, cicilan, dan layanan lainnya. Perilaku konsumen mulai bergeser dari alat pembayaran tradisional ke pembayaran cicilan, dan layanan lainnya. Perilaku konsumen mulai bergeser dari alat pembayaran tradisional ke pembayaran digital. Membayar dengan dompet digital telah menjadi metode pembayaran baru yang populer dan paling diterima di negara maju dan berkembang (Aulia, 2020).

Selain menawarkan kemudahan, dompet digital seperti OVO, Go-pay, Shopeepay, Dana, dan LinkAja juga menawarkan keamanan untuk menjaga data pelanggannya di Indonesia. 44% pengguna baru di Indonesia yang mulai menggunakan dompet elektronik pada awal tahun 2020 memberikan data studi Ipsos, yang dilakukan di seluruh Asia Tenggara mulai bulan September 2020. Menarik untuk melihat bahwa dompet elektronik lebih sering digunakan dibandingkan rekening bank ketika orang berbelanja online. Selain pembelian online, pembelian offline juga dapat dilakukan melalui e-wallet. Adanya e-wallet memudahkan masyarakat untuk berbisnis tanpa antri, e-wallet juga dapat mengoperasikan dompet elektronik ini dapat mempermudah dan mempercepat transaksi dalam pembelian suatu barang maupun jasa. Pengertian dompet elektronik ini ialah mata uang digital yang digunakan untuk melakukan pembelian tanpa uang fisik (tunai).



Gambar 1 Metode pembayaran e-wallet

Sumber: Survei Konsumen EV-DCI 2023

Berdasarkan data riset pada tahun 2023, *e-wallet* menjadi metode pembayaran terpopuler dengan pangsa 81% dibandingkan dengan menggunakan kartu kredit, sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat lebih suka menggunakan *e-wallet* yang simpel dan nyaman. Hal ini membuktikan bahwa penggunaan dompet elektronik meningkat pesat setiap saat. Menurut (Aprilia and Susanti, 2022) Keputusan seorang konsumen dalam menggunakan suatu produk atau aplikasi akan melalui beberapa fase. Setelah menilai produk dan mencari keunggulan tertentu berdasarkan kebutuhannya, konsumen pada akhirnya menentukan pilihan dan memilih untuk memanfaatkannya. Akibatnya, pilihan mana dari beberapa pilihan yang akan digunakan didasarkan pada sikap konsumen. Banyak manfaat yang diperoleh serta tingginya tingkat keamanan dan kualitas pelayanan menjadi alasan menggunakan *e-wallet* dalam kebutuhan sehari-hari, sehingga pelayanan yang diberikan oleh *e-wallet* sangat membantu penggunaannya. Hal ini menjadi

acuan semua perusahaan *e-wallet* bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik untuk menarik pangsa pasar.

Meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan merupakan salah satu kunci kelangsungan hidup kompetitif bagi perusahaan mana pun (H. O. Wibowo & Rahayu, 2021). Standar keunggulan layanan yang diharapkan adalah kualitas pelayanan dapat mempertahankan standar tersebut untuk memenuhi permintaan pelanggan. Sebagai indikator kualitas layanan antara lain: informasi yang tersedia, layanan transaksi yang beragam, fitur yang beragam, dan produk yang kreatif secara konsisten. Kualitas Pelayanan serta Manfaat yang diperoleh dari penggunaan *e-wallet* mendorong masyarakat untuk bertransaksi menggunakan *e-wallet* (Aprilia & Susanti, 2022).

Persepsi manfaat memiliki Banyak sekali manfaat yang dapat diperoleh dalam melakukan transaksi nontunai. Dengan menggunakan *e-wallet* dapat melakukan berbagai transaksi seperti membeli makanan, membayar tagihan kos, belanja keperluan sehari-hari dan yang lain (Savitri, Purwanti, & Syamsuddin, 2022). Banyaknya manfaat yang didapatkan membuat masyarakat sering menggunakan *e-wallet* untuk meningkatkan dan memudahkan kinerjanya. Menurut (Priambodo and Prabawani, 2015), persepsi manfaat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem informasi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Dari definisi tersebut kita mengetahui bahwa persepsi manfaat adalah suatu keyakinan dalam proses

pengambilan keputusan. Jika seseorang menganggap sistem itu berguna, mereka akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang percaya bahwa sistem informasi kurang berguna, dia tidak akan menggunakannya. *Perceived usefulness* adalah ukuran seseorang percaya bahwa menggunakan sistem dapat meningkatkan kinerjanya. Seseorang dengan persepsi keamanan adalah orang yang menganggap bahwa penipuan dalam suatu sistem dapat dicegah dengan teknologi. Keamanan juga dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk melindungi data pengguna dari kejahatan seperti penipuan dan pencurian (Alfaris, 2023). Dengan demikian, keamanan yang efektif dapat berfungsi sebagai sumber informasi dan menjamin kerahasiaan dan integritas data. Keamanan adalah elemen penting yang mungkin mempengaruhi operasi yang melibatkan pembelian dan penjualan barang secara online. Dalam sistem data yang datanya sendiri tidak memiliki substansi fisik, keamanan transaksi online merupakan cara untuk mencegah penipuan atau setidaknya mempersulit pendeteksinya. Apabila suatu informasi diperoleh oleh pihak ketiga, maka pemilik informasi tersebut dapat mengalami kerugian. Oleh karena itu, keamanan sistem informasi perlu dijamin dalam batas wajar. Keputusan penggunaan dibuat sebagai respon terhadap tuntutan atau keinginan yang harus dipenuhi melalui prosedur pengambilan keputusan yang berbeda. Proses pertimbangan dapat mempengaruhi keputusan internal dan eksternal. Pelanggan mencari informasi tentang produk yang mereka gunakan dan mengulas produk. Dengan mengikuti prosedur

ini, klien memilih apakah akan menggunakan produk atau tidak. Keputusan yang diambil oleh pelanggan ketika menggunakan suatu produk meliputi berbagai pertimbangan termasuk pertimbangan fisik, emosional, rasional, praktis, interpraktis dan struktural (Kholifah, 2023).

Penelitian sebelumnya telah dilakukan pada populasi mahasiswa aktif 2016 – 2019 yang berada di STIE Bank BPD Jawa Tengah yang menggunakan aplikasi *e-wallet* dengan total 824 mahasiswa Administrasi Keuangan 2019. Total sampel pada penelitian ini sebanyak 90 responden. Selanjutnya teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian sebelumnya merupakan Snowball sampling. Sementara itu, dalam penelitian ini, sampel diambil dari karyawan aktif PT. Tunas Batam Karya yang menggunakan aplikasi *e-wallet* minimal dua kali dalam sebulan. Jumlah karyawan aktif di PT. Tunas Batam Karya sebanyak 102 Orang dengan jumlah sampel pada penelitian ini 84 Responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*.

2. KAJIAN LITERATUR

Technology Acceptance Model

TAM adalah sebuah model untuk mengakomodasi sistem teknologi informasi yang digunakan oleh pengguna. Dikembangkan oleh (Davis,1989) berdasarkan model Reasoned Action (TRA). Model TRA menggambarkan reaksi dan persepsi pengguna terhadap teknologi informasi (TI), yang pada akhirnya mempengaruhi sikap mereka terhadap adopsi teknologi. Tujuan utama TAM adalah untuk

memberikan penjelasan atas keputusan adopsi komputer secara umum dan untuk menjelaskan perilaku dan sikap pengguna dalam suatu populasi (Davis,1989) yang dikembangkan oleh (Yuniatin, 2019).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dibagi menjadi dua jenis yaitu kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. (Riyani, Larashat, & Juhana, 2021). Kualitas layanan adalah fitur dan karakteristik umum dari suatu produk atau layanan yang mampu memenuhi kebutuhan, jika kualitas layanan *e-wallet* mendapatkan skor yang baik, pelanggan akan memberikan umpan balik yang baik dan membiarkan pelanggan mengambil keputusan dengan melakukan transaksi dengan *e-wallet* tersebut. Kualitas pelayanan sangat penting dalam suatu produk dan mempengaruhi kepuasan pelanggan ketika memutuskan untuk menggunakan produk tersebut.

Manfaat

Ketika pengguna telah berulang kali melakukan transaksi pembayaran, maka akan tercipta sikap positif terhadap penggunaan dompet elektronik karena pengguna percaya bahwa dompet elektronik dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas dan efektivitas, serta dompet elektronik bermanfaat bagi pengguna (Sukmawati & Kowanda, 2022). Dengan demikian, manfaat yang dirasakan dari *e-wallet* mempengaruhi sikap pengguna terhadap penggunaan *e-wallet* itu sendiri.

Keamanan

Faktor penting yang dapat mempengaruhi transaksi jual beli online adalah keamanan. Keamanan informasi merupakan bagian penting dari sistem informasi. Melindungi transaksi online merupakan salah satu cara untuk

mencegah atau mendeteksi penipuan dalam sistem informasi dimana informasi itu sendiri tidak memiliki arti fisik (Luh Putu Rima Susanti & Made Pande Dwiana Putra, 2023). Informasi yang jatuh ke tangan pihak lain dapat menimbulkan kerugian bagi pemilik informasi tersebut. Oleh karena itu, keamanan sistem informasi yang digunakan harus terjamin dalam batas wajar. Keamanan adalah kemampuan toko online untuk mengelola dan melindungi data transaksi sedemikian rupa sehingga meningkatkan kepercayaan dan mempengaruhi keputusan pembelian. Keamanan data dapat berupa kerahasiaan, informasi pribadi dan jaminan yang diberikan oleh perusahaan.

Keputusan Penggunaan

Keputusan perilaku konsumen dipengaruhi oleh informasi dari berbagai sumber, seperti upaya pemasar dan faktor lingkungan dan budaya (Himawati & Firdaus, 2021). Usaha pemasar adalah mengkomunikasikan informasi tentang produk kepada konsumen untuk membujuk mereka agar menggunakan produk. Pemasar menggunakan produk, harga, saluran distribusi, promosi, dan proses untuk mempengaruhi keputusan konsumen. Menurut (Pitura, Rachma, & Rahman, 2022) Pada tahap pengambilan keputusan, pengguna akan menggunakan masa lalu kemudian pengguna akan dihadapkan pada beberapa keputusan, sehingga pengguna dapat memutuskan untuk membeli produk tersebut berdasarkan keputusan yang diambil pada tahap ini.

Pengembangan Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*

Kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Memenuhi

kebutuhan dan spesifikasi serta memenuhi tenggat waktu untuk memuaskan pelanggan adalah dua fokus utama kualitas pelayanan (Adjie, Mt, & Sukresna, 2021). Dalam hal mempengaruhi loyalitas klien melalui keputusan *e-wallet*, kualitas pelayanan sejauh ini merupakan aspek yang paling penting. Pilihan pelanggan tentang cara menggunakan suatu produk berkaitan erat dengan kualitas layanan yang diberikan. Sebagai komponen penting dari rencana pemasaran jasa, kualitas layanan mempengaruhi kemampuan bisnis untuk sukses, yang pada gilirannya mempengaruhi loyalitas pelanggan dan keputusan untuk membeli kembali produk (Yuriansyah, 2013). Pelanggan membandingkan layanan yang ditawarkan setelah mereka puas dengan barang atau layanan yang mereka terima. Pelanggan yang benar-benar puas dengan suatu produk akan membeli kembali produk tersebut dan mendorong orang lain untuk melakukan hal yang sama.

H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*

Pengaruh manfaat pada keputusan penggunaan *e-wallet*

Persepsi manfaat memiliki beberapa sistem yang dapat dirasakan oleh pengguna yaitu produktivitas, kinerja atau efektivitas tugas, pentingnya tugas, dan manfaat keseluruhan (S. F. Wibowo, Rosmauli, & Suhud, 2015). Persepsi manfaat merupakan salah satu faktor pendorong konsumen untuk menggunakan suatu produk atau layanan baik dari jangka pendek maupun jangka panjang apabila seseorang sudah merasakan dampak

positif dari suatu produk maka konsumen akan menggunakan produk tersebut (Rahmawati, Yuliana, Tinggi, Bank, & Jateng, 2020). Persepsi manfaat dijelaskan oleh (Pratama & Suputra, 2019) sebagai keyakinan bahwa teknologi dapat meningkatkan operasional suatu perusahaan. Alasan ini mengarah pada kesimpulan bahwa keputusan seseorang dalam menggunakan dompet elektronik untuk bertransaksi akan dipengaruhi oleh persepsinya terhadap keuntungan yang diperoleh dari penggunaan dompet elektronik tersebut. Jika seseorang yakin bahwa menggunakan produk *e-wallet* maka akan memberikan manfaat dalam menyelesaikan pekerjaan atau transaksi mereka, maka mereka cenderung akan menggunakan *e-wallet*. Oleh karena itu, persepsi manfaat yang dirasakan memiliki peran penting dalam pada pengguna *e-wallet* dalam bertransaksi.

H2: Persepsi manfaat berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*

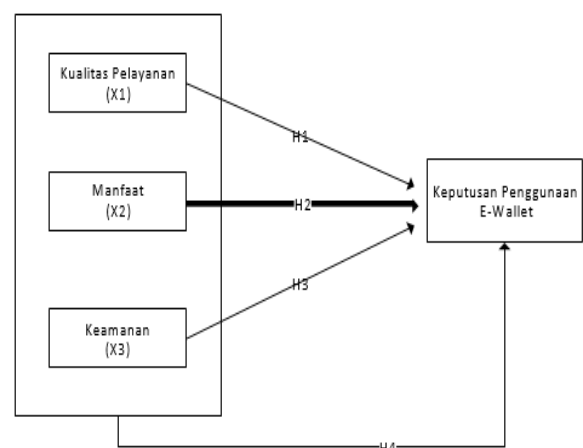
Pengaruh Keamanan pada keputusan penggunaan *e-wallet*

Persepsi keamanan memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu produk, dimana konsep keamanan merupakan perlindungan terhadap seseorang pengguna produk tersebut yang kemudian merasa terlindungi dari ancaman yang timbul. Apabila pengguna merasa aman saat menggunakan suatu produk atau aplikasi, maka pengguna akan menggunakan produk tersebut secara terus menerus (Alfaris, 2023) keamanan mempunyai pengaruh yang baik dan besar terhadap keputusan

pengguna menggunakan Gopay Persepsi pengguna terhadap keamanan yang dirasakan adalah sejauh mana mereka merasa nyaman dan aman melakukan pembayaran secara online.

H3: Persepsi Keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*

H4: Kualitas pelayanan, Manfaat dan Keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*.



Gambar 2 kerangka pemikiran

3. METODE PENELITIAN

Populasi pada penelitian ini ialah karyawan PT. Tunas Batam Karya sebanyak 102 orang dengan kriteria minimal menggunakan *e-wallet* dua kali dalam sebulan. Teknik yang digunakan peneliti adalah metode non-probability sampling yang dipadukan dengan metode purposive sampling. Peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel. Berdasarkan rumus Slovin yang digunakan peneliti, terdapat 84 sampel dalam penelitian ini. Peneliti memperoleh data dari hasil penyebaran kuesioner kepada

responden, kuesioner yang dibuat dengan menggunakan platform Google Forms dibagikan kepada responden melalui WhatsApp. Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

4. HASIL

Uji Validitas

Tujuan menggunakan uji validitas adalah untuk menilai derajat kualitas kuesioner guna menentukan validitasnya. Jika Uji Validitas yaitu $R_{Hitung} > R_{Tabel}$ maka uji validitas memenuhi persyaratan valid. Untuk memastikan nilai signifikansinya, dapat dipastikan bahwa data penelitian dianggap valid dengan membandingkan nilai R_{hitung} dan R_{Tabel} , begitu pula sebaliknya. Pengujian validitas menggunakan SPSS 22. Nilai R_{Tabel} pada signifikan 5% dengan $\alpha = 0,05$ dan $df-2 = 18-2 = 16$ yaitu sebesar 0,468.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R tabel (18-2)	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	X1.1	0,705	0,468	Valid
	X1.2	0,861	0,468	Valid
	X1.3	0,893	0,468	Valid
	X1.4	0,815	0,468	Valid
Manfaat (X ₂)	X2.1	0,941	0,468	Valid
	X2.2	0,815	0,468	Valid
	X2.3	0,743	0,468	Valid
	X2.4	0,837	0,468	Valid
Keamanan (X ₃)	X3.1	0,877	0,468	Valid
	X3.2	0,890	0,468	Valid
	X3.3	0,837	0,468	Valid
	X3.4	0,579	0,468	Valid
Keputusan Pengguna E-wallet (Y)	Y.1	0,816	0,468	Valid
	Y.2	0,838	0,468	Valid
	Y.3	0,864	0,468	Valid
	Y.4	0,605	0,468	Valid
	Y.5	0,838	0,468	Valid
	Y.6	0,530	0,468	Valid

Sumber : Data Diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, manfaat, keamanan dan keputusan penggunaan *e-wallet* memiliki nilai

R_{hitung} yang lebih besar dari pada R_{Tabel} , yang dimana hasil R_{Tabel} menunjukkan sebesar 0,468 maka dapat dikatakan bahwa data penelitian ini valid.

Uji Reliabilitas

Alat penilaian kuesioner yang berfungsi sebagai indikator variabel adalah uji reliabilitas. Ketika responden survei menunjukkan konsistensi atau stabilitas dalam tanggapan mereka dari waktu ke waktu, survei tersebut dianggap dapat diandalkan. Cronbach alpha (α) adalah metrik yang digunakan untuk menilai ketergantungan suatu variabel (Kanzu & Soesanto, 2016)

Tabel 2: Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's	
	Alpha	N Of Items
Kualitas Pelayanan	0,820	5
Manfaat	0,826	5
Keamanan	0,816	5
Keputusan Pengguna e-wallet	0,791	7

Sumber : Data Diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Hasil uji reliabilitas pada nilai koefisien Cronbach Alpha lebih besar dari $> 0,60$ R tabel yaitu 0,820 (X₁), 0,826 (X₂), 0,816 (X₃), 0,791 (Y), Sehingga seluruh jawaban dinyatakan memiliki nilai reliabel yang tinggi.

Uji Hipotesis

Uji Analisis Linear Berganda

Model regresi yang mencakup lebih dari satu variabel independen disebut regresi linier berganda. Analisis regresi linier merupakan suatu metode statistik untuk menghitung nilai suatu variabel bebas dari suatu variabel bebas, suatu ukuran hubungan antara dua variabel. Penelitian ini menggunakan analisis

regresi linier berganda untuk mengetahui seberapa besar variabel independen yaitu. kualitas pelayanan (X1), manfaat (X2), keamanan (X3) berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu. keputusan pengguna e-wallet (Y).

Tabel 3. Hasil Uji Analisis Linear Berganda

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.938	2.215		4.937	.000
	Total X1	.150	.114	.123	1.314	.193
	Total X2	.395	.117	.306	3.362	.001
	Total X3	.326	.070	.430	4.677	.000

Sumber : Data Diolah Peneliti (2024)

variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1), manfaat (X2), keamanan (X3) terhadap variabel tidak bebas yaitu keputusan pengguna *e-wallet* (Y).

$$Y = 10,938 + 0,150 X1 + 0,395 X2 + 0,326 X3 + e$$

- Constanta (a) yang mempunyai nilai 10,938 yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan, manfaat dan keamanan dianggap konstan.
- Pada koefisien Kualitas pelayanan (X1) menunjukkan bahwa variabel X1 setiap mengalami peningkatan atau kenaikan akan mempengaruhi Keputusan Penggunaan *e-wallet* (Y) sebesar 0,150 begitu juga sebaliknya.
- Pada koefisien Manfaat (X2) menunjukkan bahwa variabel X2 setiap mengalami peningkatan atau kenaikan akan mempengaruhi Keputusan Penggunaan *e-wallet* (Y) sebesar 0,395 begitu juga sebaliknya

d. Pada koefisien Keamanan (X3) menunjukkan bahwa variabel X3 setiap mengalami peningkatan atau kenaikan akan mempengaruhi Keputusan Penggunaan *e-wallet* (Y) sebesar 0,326 begitu juga sebaliknya.

Uji T (Parsial)

Uji T digunakan untuk menilai signifikansi pengaruh variabel independen secara parsial atau tunggal terhadap variabel dependen (Ayuningtiyas & Gunawan, 2018). Uji statistik yang disebut uji T digunakan untuk menentukan apakah suatu hipotesis memiliki kebenaran atau kepalsuan serta tidak ada perbedaan sampel jika dipilih secara acak dari populasi yang sama.

- Berdasarkan hipotesis pertama pada tabel diatas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* atau dapat dikatakan bahwa **hipotesis ditolak**. Dimana hasil dari nilai sig 0,193 > 0,05. Yang berarti tidak ada pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pengguna.
- Berdasarkan hipotesis kedua pada tabel diatas menunjukkan bahwa variabel manfaat (X2) berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* atau dapat dikatakan bahwa **hipotesis diterima** Dimana hasil dari nilai Sig < 0,05.
- Berdasarkan hipotesis ketiga pada tabel diatas menunjukkan bahwa variabel Keamanan (X3) berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* atau dapat

dikatakan bahwa hipotesis diterima. Dimana hasil dari nilai Sig < 0,05.

Uji F (Simultan)

Untuk mengetahui bagaimana masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara bersama-sama, uji F digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik fungsi regresi uji coba mengestimasi nilai sebenarnya. Tujuan dari uji F adalah untuk mengetahui seberapa besar variabel terikat yaitu. kualitas pelayanan (X1), manfaat (X2) dan keamanan (X3) secara simultan (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen keputusan penggunaan e-wallet (Y).

Tabel 4. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	158.726	3	52.909	21.026	.000 ^b
	Residual	201.309	80	2.516		
	Total	360.036	83			

Sumber : Data Diolah 2024

Berdasarkan hasil pengujian uji yang telah dilakukan, dapat dijelaskan bahwa nilai Fhitung adalah 21,026 dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Sementara itu, nilai Ftabel yang diperoleh menggunakan rumus $df_2 = n - k = 84 - 3 = 81$ adalah 3,11. Sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $21,026 > 3,11$ dengan level of significant (α) < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan, manfaat, keamanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Keputusan penggunaan e-wallet pada Karyawan di PT. Tunas Batam Karya.

5. PEMBAHASAN

Pada analisis regresi linear menunjukkan bahwa variabel manfaat dan

Keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan e-wallet pada karyawan PT. Tunas Batam Karya. Pada variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan e-wallet, hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh penelitian sebelumnya.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan e-wallet

Berdasarkan hasil pengujian uji T menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan e-wallet atau dapat dikatakan bahwa hipotesis ditolak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Cynthia, Hermawan and Izzuddin, 2022) yang berasumsi bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan e-wallet.

Pengaruh Manfaat terhadap keputusan penggunaan e-wallet

Berdasarkan hasil pengujian uji T menunjukkan bahwa variabel manfaat (X2) berpengaruh terhadap keputusan penggunaan e-wallet atau dapat dikatakan bahwa hipotesis diterima. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Rahmawati et al., 2020). Banyaknya manfaat yang diperoleh oleh pengguna sehingga menjadi salah satu alasan untuk menggunakan e-wallet dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini sejalan dengan teori TAM yang dimana seseorang merasakan banyaknya manfaat yang diperoleh dari sebuah teknologi dapat meningkatkan kinerjanya.

Pengaruh Keamanan terhadap keputusan penggunaan e-wallet

Berdasarkan hasil pengujian uji T menunjukkan bahwa variabel Keamanan (X3) berpengaruh terhadap keputusan penggunaan e-wallet atau dapat dikatakan

bahwa hipotesis diterima. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Rahmawati et al., 2020). Sehingga semakin tinggi tingkat keamanan e-wallet maka semakin sering pengguna menggunakan e-wallet dalam kehidupan sehari-hari karena pengguna merasa terlindungi. Hal ini sejalan dengan indikator teori TAM.

6. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, manfaat dan keamanan terhadap keputusan penggunaan e-wallet. Berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan e-wallet. Namun keputusan penggunaan e-wallet dipengaruhi oleh variabel manfaat dan keamanan. Hal ini menandakan pekerja PT. Tunas Batam Karya merasakan manfaat yang lebih besar. Semakin baik keamanan e-wallet yang ditawarkan maka semakin besar keputusan untuk menggunakan dompet elektronik dalam kehidupan sehari-hari. Hasil penelitian yang diberikan peneliti dapat memberikan wawasan mengenai kemampuan perusahaan e-wallet dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan faktor apa saja yang dapat ditawarkan kepada pengguna e-wallet agar pengguna dan calon pengguna tertarik menggunakan e-wallet dalam kehidupan sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Adjie, M., Mt, P., & Sukresna, M. (2021). Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Dompet Digital (e-Wallet) OVO di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 10(1), 1–11. Retrieved from <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Aprilia, R. W., & Susanti, D. N. (2022). Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana di Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 4(3), 399–409. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v4i3.121>
- Ayuningtiyas, K., & Gunawan, H. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Kualitas Informasi. *Journal of Applied Business Administration*, 2(1), 152–165.
- Himawati, D., & Firdaus, M. F. (2021). Pengaruh Word of Mouth dan Manfaat Terhadap Keputusan Menggunakan E-Wallet Dana Melalui Kepercayaan Pelanggan di Jabodetabek. *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 4(3), 424–436. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v4i3.194>
- Kanzu, H. Al, & Soesanto, H. (2016). Perceived Value Terhadap Kepuasan Religius Untuk Meningkatkan Minat Menabung Ulang (Studi Pada Bni Syariah Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 5(2), 1–12.
- Kholifah, A. P. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Brimo Pada Nasabah Bank BRI Kota Malang Aviv. *E – Jurnal Riset Manajemen*, 12(02), 221–232.
- Luh Putu Rima Susanti, N., & Made Pande Dwiana Putra, I. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas Layanan, dan Risiko Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dalam Transaksi Keuangan. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 12(03), 407–420. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/>
- Persepsi, D. A. N., Terhadap, K., & Alfaris, M. (2023). *Keputusan Penggunaan Aplikasi Pembayaran*. 4(April), 67–74.
- Pitura, C. R., Rachma, N., & Rahman, F. (2022). Pengaruh Persepsi

- Kemudahan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet ShopeePay Di Kalangan Generasi Millennial(Studi Pada Mahasiswa Manajemen UNISMA Angkatan 2018). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, , 71–81.
- Pratama, A. B., & Suputra, I. D. G. D. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. *E-Jurnal Akuntansi*, 927. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p04>
- Rahmawati, Y. D., Yuliana, R., Tinggi, S., Bank, I. E., & Jateng, B. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Pada Mahasiswa Stie Bank Bpd Jateng. *Econbank*, 2(2), 157–168. Retrieved from <https://www.liputan6.com>
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Savitri, A., Purwanti, I., & Syamsuddin. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Manfaat dan Risiko Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih E-Wallet (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI IAIN Pekalongan). *Jurnal Sahmiyya*, 1(1), 194–201.
- Sukmawati, K., & Kowanda, D. (2022). Keputusan Penggunaan E-Wallet Gopay Berdasarkan Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(05), 66–72. <https://doi.org/10.56127/jukim.v1i05.481>
- Wibowo, H. O., & Rahayu, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pesan Antar Makanan Gofood Di Kota Solo. *Excellent*, 8(1), 70–78. <https://doi.org/10.36587/exc.v8i1.888>
- Wibowo, S. F., Rosmauli, D., & Suhud, U. (2015). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta). *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 6(1), 440–456. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.006.1.06>
- Yuniatin, T. (2019). Penggunaan Technology Acceptance Model untuk Mengidentifikasi Faktor-Faktor yang Berpengaruh dengan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan pada Pegawai di Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(2), 154–160. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2019.005.02.3>
- Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 2(1). <https://doi.org/10.15294/maj.v2i1.1408>