PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL (STUDI KASUS PADA KONSUMEN INDOMARET RUMBAI)

THE INFLUENCE OF PERCEPTIONS OF EASY AND SECURITY ON DECISIONS TO USE DIGITAL WALLETS (CASE STUDY ON INDOMARET RUMBAI CONSUMERS)

SKRIPSI

OLEH:

MARCELL FIRDAUS
NIM. 2061201121

MANAJEMEN



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS LANCANG KUNING

PEKANBARU

2025

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : MARCELL FIRDAUS

NIM : 2061201121

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

JURUSAN : MANAJEMEN

JUDUL : PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL (STUDI KASUS PADA KONSUMEN INDOMARET)

DISETUJUI:

PEMBIMBING I

Dr. HJ. HADIYATI, SE., MM
NIDN. 1029026001

PEMBIMBING II

Dr.EFRITA SOV IYANTI, S.E.MM
NIDN. 1001028101

DEKAN

Dr. DINI ONASIS, S.E., S.H., M.M., M.H., AK., CA., ACPA
NIDN. 1006067101

KETUA JURUSAN

Dr. AZNURIYANDI, S.E, M.Si
NIDN. 1021088602

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : MARCELL FIRDAUS

NIM : 2061201121

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

JURUSAN : MANAJEMEN

JUDUL : PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL (STUDI KASUS PADA KONSUMEN INDOMARET)

KETUA

Dr. AZNURIYANDI, S.E, M.Si
NIDN. 1021088602

SEKRETARIS

Dr. IDEL WADELMI, SE.I.,M.Si
NIDN. 1008078602

ANGGOTA

Dr. HJ, HADIYATI, SE., MM
NIDN. 1029026001

Dr.EFRITA SOVIYANTI, S.E.MM
NIDN. 1001028101

Dr. NOFRIZAL, SE.MM
NIDN. 1002118703

RITA WIYATI, SE, MM
NIDN. 1025037201

ABSTRAK

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL (STUDI KASUS PADA KONSUMEN INDOMARET RUMBAI)

MARCELL FIRDAUS
NIM. 2061201121

Penelitian Ini bertujuan Untuk Mengetahui Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Keamanan Terdahap Keputusan Penggunaan Dompet Digital (Studi Kasus Pada Konsumen Indomaret Rumbai). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna Dompet Digital berjumlah 96 responden, teknik yang digunakan adalah dengan metode purposive sampling. Metode analisa yang digunakan adalah analisis SPSS. Hasil penelitian menunjukan terdapat pengaruh signifikan antara persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan dan adanya pengaruh signifikan persepsi kemudahan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan pada pengguna dompet digital.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan, Keamanan, Keputusan Penggunaan, Dompet Digital.

ABSTRACT

THE EFFECT OF PERCEPTION OF CONVENIENCE AND SECURITY ON THE DECISION TO USE DIGITAL WALLETS (CASE STUDY OF INDOMARET RUMBAI CONSUMERS)

MARCELL FIRDAUS
NIM. 2061201121

This study aims to determine the effect of perception of convenience and security on the decision to use digital wallets (Case Study of Indomaret Rumbai Consumers). The population in this study were all users of digital wallets totaling 96 respondents, the technique used was the purposive sampling method. The analysis method used was SPSS analysis. The results of the study showed that there was a significant influence between perception of convenience on the decision to use digital wallets. Security had a significant effect on the decision to use and there was a significant influence of perception of convenience and security on the decision to use digital wallet users.

Keywords: Perception of Convenience, Security, Decision to Use, Digital Wallet

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis dalam bentuk skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, Magister, dan atau Doktor) baik di Universitas Lancang Kuning maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, serta lainnya sesuai dengan norma yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 30 Mei 2025

Yang Membuat Pernyataan,



MARCELL FIRDAUS

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan Karunia Nya yang telah memberikan kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunan Dompet Digital (Studi kasus Pada Indomaret Rumbai)".** Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesimpulan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Dini Onasis, S.E., S.H., M.M., M.H., AK., CA., ACPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning beserta jajaran yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat sehingga diaplikasikan dalam kehidupan.
2. Bapak Dr. Aznuriyandi, S.E, M.Si Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning.
3. Ibu Dr. Hj. Hadiyati, SE.,MM Selaku pembimbing I saya yang selalu memberi semangat dan arahan sehingga banyak membantu dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Efrita Soviyanti, SE., M.M. Selaku pembimbing II saya yang telah memberikan motivasi baik selama proses pembelajaran saya dikelas

maupun selama proses penulisan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning, kak Lina, kak Whika, Bang Guntur, Bang Arzi, dan staff lainnya yang telah membantu proses administrasi selama perkuliahan.
6. Untuk kedua orang tua saya serta adik yang selalu menjadi alasan saya untuk berani bermimpi dan berada di titik ini, terima kasih atas dukungan beserta doa-doa yang tak pernah putus dalam setiap proses yang saya lewati, serta dukungan untuk tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk sahabat terbaik saya, Doly, Fernando, Doni, Erwin, Pelita, Enjelina, Nandar, yang selalu menjadi rumah dan *my hidden weapon*, semoga kalian selalu Bahagia.

Pekanbaru 30 mei 2025
Penulis

Marcell Firdaus

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK

PERNYATAAN

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian 1

1.2. Perumusan Masalah 8

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian 8

1.3.1. Tujuan Penelitian 8

1.3.2. Manfaat Penelitian 8

1.4. Sistematika Penulisan 9

BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1. Telaah Pustaka 11

2.1.1. Pengertian Manajemen 11

2.1.2. Fungsi-Fungsi Manajemen 12

2.2. Pemasaran 15

2.2.1. Pengertian Manajemen Pemasaran 17

2.1.5. Elemen Pemasaran 18

2.3. Keputusan Penggunaan 20

2.3.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan 21

2.3.2. Indikator Keputusan Penggunaan 23

2.4. Persepsi Kemudahan 25
2.4.1. Faktor yang Mempengaruhi Kemudahan 25
2.4.2. Indikator Kemudahan 26
2.5 TAM 27
2.6. Keamanan 28
2.6.1. Indikator Keamanan 30
2.7. Penelitian Terdahulu 34
2.8. KERANGKA PEMIKIRAN 34
2.9. HIPOTESIS 38
BAB III METODE PENELITIAN
3.1. OBJEK PENELITIAN 39
3.2. POPULASI DAN SAMPEL 39
3.2.1. Populasi 39
3.2.2. Sampel 39
3.3. TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL 40
3.4. JENIS DAN SUMBER DATA 40
3.4.1. Jenis Data 40
3.4.2. Sumber Data 41
3.5. TEKNIK PENGUMPULAN DATA 41
3.6. IDENTIFIKASI DAN OPERASIONALISASI VARIABEL 42
3.7. TEKNIK ANALISIS DATA 48
3.7.1. UJI VALIDITAS 49
3.7.2. UJI REABILITAS 50

3.7.3.UJI ASUMSI KLASIK 50

3.7.3.1. UJI MULTIKOLINERITAS 51

3.7.3.2. UJI HETEROSKEDASTITAS 51

3.7.4. UJI REGRESI BERGANDA 52

3.7.5. UJI HIPOTESIS 53

3.7.5.1. UJI PARSIAL (UJI t) 53

3.7.5.2. UJI SIMULTAN (UJI F) 53

3.7.5.3. UJI KOEFISIEN DETERMINASI (UJI R) 53

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1. SEJARAH INDOMARET 55

4.1.1. STRUKTUR INDOMARET RUMBAI 57

4.1.2. URAIAN TUGAS INDOMARET RUMBAI 58

4.1.3. SEJARAH DOMPET DIGITAL 60

4.2. SYARAT DAN KETENTUAN PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL 61

4.3. MEKANISME MENGGUNAKAN TRANSAKSI DOMPET DIGITAL 64

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. HASIL PENELITIAN 68

5.1.1. KARAKTERISTIK RESPONDEN 68

5.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia 68

5.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 68

5.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan 69

5.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia 70

5.2. DESKRIPSI VARIABEL PENELITIAN 70

5.2.1 Analisis Variabel Keputusan Penggunaan (Y) 70
5.2.2 Analisis Variabel Persepsi Kemudahan (X1) 74
5.2.3 Analisis Variabel Keamanan (X2) 78
5.3. UJI VALIDITAS DAN REABILITAS 83
5.3.1 UJI VALIDITAS 83
5.3.2 UJI REABILITAS 84
5.4. UJI ASUMSI KLASIK 86
5.4.1. UJI MULTIKOLINERITAS 86
5.4.1. UJI HETEROSKEDASTITAS 87
5.5. UJI REGRESI BERGANDA 87
5.6. UJI HIPOTESIS 89
5.6.1. UJI PARSIAL (UJI t) 89
5.6.2. UJI SIMULTAN (UJI f) 90
5.6.3. UJI KOEFISIEN DETERMINASI 91
5.7. PEMBAHASAN 91
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN
6.1. KESIMPULAN 94
6.2. SARAN 94
DAFTAR PUSTAKA 95
BIOGRAFI PENULIS
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah Penggunaan E-WALLET 5

2.1 Penelitian Terdahulu 32

3.1 Definisi Operasional Variabel 47

3.2 Skala Likert 49

3.3 Kelas Interval 49

5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia 68

5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 69

5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan 69

5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 70

5.5 Tanggapan Responden Tentang Recognition Of Needs (pengakuan kebutuhan) 70

5.6 Tanggapan Responden Tentang Information Search 71

5.7 Tanggapan Responden Tentang Alternative Evaluation (Evaluasi Alternatif) 72

5.8 Tanggapan Responden Tentang Purchase Decision

(Keputusan Pembelian) 72

5.9 Tanggapan Responden Tentang Post-Purchase Behavior

(Perilaku Pasca Pembelian) 73

5.10 Rekapitulasi Responden variabel Keputusan Penggunaan (Y) 74

5.11 Tanggapan Responden Tentang Interaksi Individu

Dengan Sistem Jelas 74

5.12 Tanggapan Responden Tentang Interaksi Dengan Sistem

Mudah Digerti 75

5.13 Tanggapan Responden Tentang Mudah Mengoperasikan

Dengan Apa Yang Ingin Individu Kerjakan 76

5.14. Tanggapan Responden Tentang Mudah Untuk Sesuai Dipelajari 76
5.15. Tanggapan Responden Tentang Tidak Membutuhkan Banyak Usaha 77
5.16. Rekapitulasi Responden Tentang Variabel Persepsi Kemudahan (X1) 78
5.17. Tanggapan Responden Tentang Kerahasiaan atau PrivasI 78
5.18. Tanggapan Responden Tentang Jaminan Keamanan 79
5.19. Tanggapan Responden Tentang Percaya Bahwasannya Informasi Terlindungi 79
5.20. Tanggapan Responden Tentang Tidak Ada Kekhawatiran Dalam Memberikan Informasi 80
5.21. Tanggapan Responden Tentang Percaya Bahwa Transaksi Dijamin Keamanannya Menggunakan Alat Elektronik 81
5.22. Rekapitulasi Responden Variabel Keamanan (X) 81
5.23. Rekapitulasi Variabel Penelitian 82
5.24. Hasil Uji Validitas 84
5.25. Hasil Uji Reabilitas Persepsi Kemudahan (X1) 84
5.26. Hasil Uji Reabilitas Keamanan (X2) 85
5.27. Hasil Uji Reabilitas Keputusan Penggunaan (Y) 85
5.28. Hasil Uji Multikolinearitas 86
5.29. Hasil Uji Heteroskedastis 87
5.30. Hasil Uji Linear Berganda 88
5.31. Hasil Uji Parsial (Uji t) 89
5.32. Hasil Uji Simultan (Uji f) 90
5.33. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) 91

DAFTAR GAMBAR

1.1. Penggunaan Metode Pembayaran Dompet Digital Di Indonesia Tahun 2025 4

2.1. Paradigma Penelitian 38

4.1. Struktur Organisasi Indomaret Rumbai 57

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Saat ini perkembangan teknologi semakin maju mendorong aktifitas masyarakat dalam meningkatkan kebutuhan terhadap barang dan jasa. Dengan seiring berjalannya waktu perkembangan teknologi mempermudah pengguna dalam melakukan pembelian dengan sistem pembayaran tranksaksi tunai menjadi non tunai, semakin berkembangnya teknologi menjadikan jumlah konsumen yang menggunakan sistem pembayaran non tunai semakin meningkat, dan tidak dapat disangka kebutuhan dan gaya hidup masyarakat dapat menjadikan tujuan di dalam ekonomi digital dalam menggunakan elektronik *e-wallet.*

Uang tunai elektronik adalah alat pembayaran yang diperoleh dengan terlebih dahulu memberikan sejumlah uang tertentu kepada penjamin emisi, atau dengan mendaftarkannya di bank, dan nilai uang tunai ditempatkan ke dalam nilai uang tunai di kantor kas elektronik (Utami dan Kusumawati 2017). Salah satu jenis uang tunai sebagai alat pembayaran angsuran yang sedang berkembang saat ini adalah uang tunai elektronik (*e-wallet*).

E-wallet merupakan aplikasi atau fitur layanan yang dikembangkan bank untuk mempermudah pengguna dalam melakukan tranksaksi atau pembayaran non tunai, dengan adanya layanan Dompet Digital uang tunai akan berkurang serta akamenciptakan kesadaran Masyarakat dalam meningkatkan pembayaran

tunai menjadi uang non tunai.

E-wallet dapat diunduh secara gratis di Google Play Store dan App Store dengan memberikan layanan tranksaksi secara online yang dapat menggunakan tanpa membawa uang tunai yang banyak dengan tidak mempertebal dompet sehingga dalam melakukan tranksaksi jual beli lebih aman, cukup dengan menunjukan aplikasi *e-wallet* yang didalam nya terdapat saldo maupun point yang memberikan manfaat bagi pengguna, *e-wallet* saat ini belum merata sehingga dengan adanya layanan pembayaran *e-wallet* dapat membangun kesadaran pengguna Utami(2019).

Tanpa kita sadari, semua kegiatan yang kita lakukan sekarang ini hampir semuanya beroperasi secara digital. Dengan masuknya kita ke dalam revolusi industi bisnis 4.0 membuat semua perkerjaan baik itu manufaktur, jasa, hingga kesehatan memasuki era dimana segala sesuatu sangat mudah, cepat, efektif dan efisien terlebih lagi dengan biaya yang dapat ditekan lebih murah dengan penerapan teknologi.

Banyaknya generasi milenial yang menggunakan Dompet digital tetapi masih banyak juga generasi milenial yang menggunakan uang cash. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman manfaat kemudahan sehingga kepercayaan terhadap transaksi *e-wallet* memudahkan dan memberikan keamanan bagi pengguna.

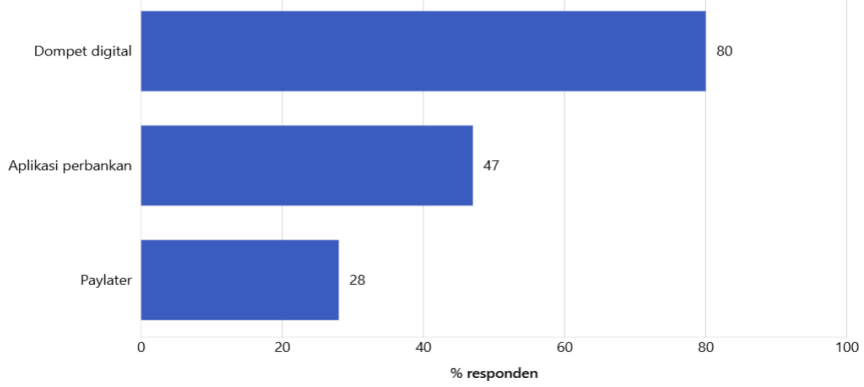
Dengan trend pembayaran melalui handphone yang bermunculan, banyak perusahaan besar berlomba-lomba untuk memunculkan sistem yang sama, yaitu seperti perusahaan jaringan terbesar di Indonesia Teknologi dengan

cashnya, dan juga yang baru-baru ini muncul dengan penawaran promosi yang menarik minat para konsumen Indonesia adalah *e-wallet* (Kesuma, 2022). Penggunaan aplikasi layanan pembayaran digital terbukti lebih nyaman dan aman dibandingkan dengan penggunaan uang tunai (dalam transaksi kecil) hal ini dianggap lebih praktis dikarenakan pengguna yang tidak diharuskan mempunyai sejumlah uang tunai yang pas tanpa pengembalian, hal ini juga memepengaruhi nilai ketelitian dalam pengecekan uang kembali secara tunai yang dianggap merepotkan secara konvensional yang lebih sulit (Dayan, 2020).

Dompet Digital merupakan salah satu layanan aplikasi *e-wallet* yang terkenal di Indonesia. Dompet Digital adalah platform pembayaran digital yang mengusung open platform dan dapat digunakan oleh berbagai aplikasi, gerai - gerai online serta konvensional manapun. Dompet Digital menyediakan layanan pembayaran secara nontunai dalam satu platform di Indonesia, mulai dari transaksi transportasi, kirim uang, belanja online, transaksi di merchant yang menjadi mitra, menabung, hingga membayar tagihan bulanan. Sumber uang di aplikasi juga bisa dari manapun, baik akun bank, kartu kredit, maupun saldo *e-wallet.*

Survei terbaru yang dilakukan oleh Jakpat memberikan gambaran mengenai tren penggunaan metode pembayaran digital di Indonesia. Berdasarkan Laporan survei Jakpat dikutip dari Databooks menunjukkan, ada tiga besar layanan keuangan digital atau *financial technology* yang paling banyak digunakan sebagai medium pembayaran oleh warga Indonesia, utamanya generasi Z, milenial, hingga generasi X.

Gambar 1.1
Penggunaan Metode Pembayaran Digital di Indonesia Tahun 2025



Survei ini melibatkan 2.133 responden dengan komposisi 53% laki-laki dan 47% perempuan. Sebaran responden mencakup wilayah Pulau Jawa non-Jabodetabek (49%), Jabodetabek (33%), dan luar Pulau Jawa (18%). Dari sisi kelompok usia, responden didominasi oleh generasi milenial (42%), generasi Z (36%), dan generasi X (22%). Survei ini memiliki margin of error di bawah 5%.

Hasil survei menunjukkan bahwa dompet digital merupakan metode pembayaran yang paling banyak digunakan, dengan persentase sebesar 80%. Aplikasi perbankan berada di posisi kedua dengan 47%, sementara layanan paylater digunakan oleh 28% responden. Popularitas dompet digital yang tinggi diduga karena kemudahan penggunaan serta berbagai promo yang ditawarkan oleh penyedia layanan.

Indomaret Rumbai Kota Pekanbaru berada dipusat bisnis strategis dan terpadat di Kota Pekanbaru. Bagi masyarakat Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru Indomaret Rumbai menjadi salah satu pilihan masyarakat memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Berdasarkan hasil peneliti ke Indomaret Pramuka Rumbai Timur Kota Pekanbaru diperoleh informasi bahwa Indomaret Pramuka Kota Pekanbaru Banyaknya Konsumen melakukan layanan pengisian dan Penarikan Dompet Digital Indomaret Pramuka Rumbai Timur menyediakan jenis Dompet Digital yaitu Gopay, Ovo, Kredivo, Link aja, Shopeepay

Berikut data penggunaan Dompet Digital di Indomaret Rumbai Timur Jalan Pramuka dari tahun 2019 sampai 2023 yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Penggunaan *E-Wallet*
Tahun 2019 - 2023

No	Jenis Dompet Digital	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
1	Gopay	750	875	895	1.080	1.102
2	Ovo	608	786	867	980	982
3	Kredivo	550	560	776	804	810
4	Link aja	456	456	660	796	806
5	ShopeePay	679	825	980	1.023	1.035
Total Keseluruhan		3.043	3.502	4.178	4.683	4.735

Berdasarkan hasil penggunaan aplikasi Dompet Digital konsumen Indomaret Rumbai Timur Pramuka pada tahun 2019 aplikasi Gopay sebanyak 750, Ovo sebanyak 608, Posisi selanjutnya adalah Kredivo sebesar 550, Link aja dengan persentase pemakaian 456 Selanjutnya ShopeePay sebesar 679 Peningkatan penggunaan *e-wallet* pada masyarakat dipengaruhi oleh berbagai kelebihan yang dimiliki *e-wallet* diantaranya cepatnya proses transaksi, mengurangi peredaran uang palsu, keamanan dalam bertransaksi, praktis dan efesien dapat digunakan kapan saja, pemantauan riwayat transaksi lebih mudah dan terdapat banyak promo.

Layanan *e-wallet* yang dapat digunakan masyarakat yaitu transfer, membayar tagihan, pembelian pulsa atau paket data, menabung, dan kebutuhan lainnya. Untuk pengisian saldo atau sering disebut top up pada *e-wallet* sangat mudah dilakukan, pengisian saldo dapat dilakukan di ATM, ritel modern, maupun m-banking sesuai pilihan yang diinginkan.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa kenaikan pengguna Dompet Digital naik tiap tahunnya dan bersifat dinamis. Dan aplikasi yang paling banyak digunakan dari tahun 2019-2023 berbeda tiap tahunnya. Dimana aplikasi yang paling banyak digunakan di tahun 2023 yaitu aplikasi Gopay, aplikasi yang paling banyak di gunakan konsumen Indomaret adalah Gopay. Begitu pula dengan peringkat kedua, ketiga, dan seterusnya.

Dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menjadi faktor paling utama dan penting dalam menentukan penerimaan sebuah teknologi informasi adalah persepsi kemudahan penggunaan. Faktor tersebut mempengaruhi minat untuk menggunakan teknologi informasi sebelum akhirnya calon pengguna memilih untuk menggunakan teknologi. Persepsi kemudahan merupakan kepercayaan seseorang dalam penggunaan suatu teknologi dapat digunakan dengan mudah dan dipahami. (Lestari, dkk:2023)

Faktor lain yang memepengaruhi individu dalam menggunakan *E-wallet* adalah keamanan (*secure*). Keamanan (*secure*) dijelaskan bahwa sejauh mana konsumen percaya dan apa yang paling dikhawatirkan dengan melihat tingkat kepercayaan konsumen terhadap teknologi dan penyedia layanan perbankan.

Keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi konsumen

dari informasi penipuan pencurian pada layanan *online banking*. Keamanan informasi sebagai upaya melindungi informasi dari akses yang tidak sah, pengungkapan yang tidak di inginkan, atau penghancuran yang dapat merugikan individu, organisasi, atau sistem. (Sutedi, dkk:2023)

Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Pitura, dkk (2022) pada *E-wallet* Shopeepay bahwasannya setiap variabel memiliki pengaruh yang positif, dimana pada penelitian yang dilakukan oleh Pitura ,dkk ini memakai variabel persepsi kemudahan, persepsi keamanaan dan keputusan penggunaan *E-wallet*. Pada variabel kemudahan dan keamanan secara bersamaan memiliki pengaruh yang positif dan relevan terhadap keputusan penggunanan *E-wallet* Shopeepay.Sedangkan riset yang dilakukan oleh Sukmawati & Kowanda (2022) pada *E-wallet* Gopay dengan memakai variabel keamanan, persepsi kemudahan dan keputusan penggunaan menunjukkan hasil yang bertolak belakang dari riset di atas yang dilakukan oleh Pitura, dimana variabel keamanan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan *E-wallet* Gopay sedangkan persepsi kemudahan memiliki pengaruh terhadap keputusan pengguanan *E-wallet* Gopay.

Banyak orang yang masih merasa ragu mengenai teknologi informasi apakah dapat mudah dipelajari dan memberikan keamanan dalam suatu informasi. Berdasarakan uraian latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul : “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Dompet Digital (Studi Kasus Pada Konsumen Indomaret Rumbai)”.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan Dompet Digital Pada konsumen Indomaret Rumbai ?
2. Apakah persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan Dompet Digital Pada konsumen Indomaret Rumbai ?
3. Apakah persepsi kemudahan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan Dompet digital Pada konsumen Indomaret Rumbai ?

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan Dompet Digital Pada konsumen Indomaret Rumbai.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan Dompet Digital Pada konsumen Indomaret Rumbai.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan Dompet Digital Pada konsumen Indomaret Rumbai.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini bermanfaaat bagi peneliti sebagai wadah untuk menuangkan ilmu penegtahuan yang diperoleh selama mengikuti

perkuliahan di jurusan manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning.

2. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan bukti empiris tambahan mengenai pengaruh persepsi kemudahan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan Dompet Digital.
3. Sebagai bahan referensi untuk peneliti yang akan datang sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis selanjutnya

1.4. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memudahkan pembahasan didalam penelitian ini penulis membagi sistematika dalam penulisan menjadi 3 (tiga) bab, adapun pokok-pokoknya adalah sebagai berikut, yaitu

BAB I :PENDAHULUAN

Pada bab ini sebagai pendahuluan penulis menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan mafaat penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan

BABII : TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Dalam bab ini berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah-masalah yang akan dipecahkan dalam perumusan masalah. Serta selanjutnya yaitu, kerangka pemikiran yang berisikan tentang penjelasan tentang teori yang menjadi dasar hhubungan antara variabel yang akan diteliti. Dan hipotesisnya yang menjadi dugaan sementara oleh penulis.

BAB III :METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai metode penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik dan pengumpulan data, identifikasi dan operasional variabel serta analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang gambaran umum perusahaan Dompet Digital.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisikan tentang hasil penelitian dengan menguraikan, mengambarkan, dan mengevaluasi hasil penelitian tersebut.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab kesimpulan dan saran yang membahas mengenai kesimpulan terhadap analisis yang dapat diambil oleh penulis dan saran yang diberikan penulis untuk perusahaan sebagai objek penelitian terkait kesimpulan hasil analisis penelitian.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Persepsi kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada konsumen Indomaret Rumbai. Semakin mudah suatu aplikasi digunakan, semakin tinggi kemungkinan konsumen menggunakannya.
2. Persepsi keamanan juga berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Konsumen lebih cenderung memilih dompet digital yang memberikan jaminan keamanan dalam transaksi.
3. Secara simultan, persepsi kemudahan dan keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Oleh karena itu, faktor ini harus diperhatikan oleh penyedia layanan agar dapat meningkatkan jumlah pengguna dompet digital.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka beberapa saran yang dapat diberikan adalah:

1. Meningkatkan fitur keamanan, seperti autentikasi ganda dan perlindungan data pengguna.
2. Mempermudah proses pendaftaran dan penggunaan aplikasi agar lebih ramah bagi pengguna baru.

Menyediakan layanan pelanggan yang responsif untuk menangani keluhan atau kendala pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

Aditama, Roni A, 2020, Pengantar Manajemen : Teori dan Aplikasi, Malang, AE Publishing

Keller & Kotler. (2017). *Manajemen Pemasaran* (Pertama). Erlangga. Hadiyati, 2017, *Pengantar Manajemen,* Pekanbaru: Nofa.

Terry, George R, Leslie W.Rue, 2016, *Dasar-Dasar Manajemen***,** Jakarta, Bumi Aksara, Hal.1, Hal.9.

Hasibuan, M. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Pertama). PT Bumi Aksara.

Farida, U. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Pertama). FE Universitas Muhammadiyah Farida, U. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Pertama). FE Universitas Muhammadiyah

Widiana, Muslichah E, 2020, Pengantar Manajemen edisi pertama, Banyumas, CV. Pena Persada

Elbadiansyah, 2023, Pengantar Manajemen, Sleman, DEEPUBLISH

Ngatno, 2018, Manajemen Pemasaran edisi pertama, Semarang, E.F Press Digimedia

Rizal Achmad, 2020, Manajemen Pemasaran Di Era Masyarakat Industri 4.0, Sleman, DEEPUBLISH

Indrasari, Meithiana, 2019, Pemasaran & Kepuasan Pelanggan, Surabaya, Unitomo Press

Handayani, Tati & M. Anwar Fathomi, 2019, Manajemen Pemasaran Islam, Yogyakarta, Deepublish

Kortler & Keller, 2016, PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan. (2019). (n.p.): Unitomo Press.

Abdullah.T, Tantri Francis, 2018, *Pengantar Bisnis***,** Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). ANDI.

Lestari, Dkk, 2023, Technology Accepted Model Theory Of Planned Behavior, Dan Fear Of Covid-19: Niat Konsumen Melanjutkan Penggunaan Dompet Digital, Bali, CV. Intelektual Manifes Media

Sutedi, Dkk, 2023, Pengantar Sistem Informasi, Jambi, 2023

Sugiyono, 2018, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung, ALFABETA

Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. Alfabeta.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

Riduwan. (2016). Dasar-Dasar Statistika. Bandung: Alfabeta.

Ghozali. (2018). Aplikasi Analisis *Multivariete* Dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

JURNAL

Pitura, R. C., & Rachma, N. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Shopeepay Di Kalangan Generasi Millenial (Studi Pada Mahasiswa Manajemen UNISMA Angkatan 2018). E-JRM: Elektronik Jurnal Riset

Manajemen, 11(25).

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.

Pralytha, S. Y., Sidanti, H., & Setiawan, H. (2023, September). Pengaruh Gaya Hidup, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Transaksi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Madiun). In *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi* (Vol. 5).

Rahmawati, Y. D., & Yuliana, R. (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.

Alfaris, M. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Pembayaran Digital (E-wallet). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra (JMAS)*, *4*, 67-74.

Fadhlan, M., Susilowati, R., & Kuspriatni, L. (2023). PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEAMANAN BERTRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN E-WALLET DANA DI JABODETABEK. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis*, *3*(3), 61-68.

Astuti, D. Y., & Mahmud, M. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat,

Keamanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Ovo. *Jurnal Mirai Management, 8*(2).

Nainggolan, L. P. S. I., Abdullah, M. A. F., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan GoTransit (Studi Kasus Stasiun Tanah Abang). *Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, *1*(5), 21-30.

Wahyuningsih, D., & Nirawati, L. (2022). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Aplikasi Dana. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, *7*(3), 435-445.

Vernando, R. F., Frederica, D., Theodora, C., Harefa, V. S., Sherly, S., & Theodora,

C. (2022). Tingkat Efektifitas Regulasi dan Sistem Keamanan Terhadap Penurunan Keresahan Pengguna E-wallet. *Jurnal Buana Akuntansi*, *7*(2), 179-190