

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *PERCEIVED SECURITY*
TERHADAP *E-WALLET “DANA”* USAGE: *CONTINUOUS INTENTION E-
WALLET “DANA”* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada
Program Studi Manajemen Universitas Negeri Padang*



OLEH:

ANISA YUNIAR SAFIRA

20059198

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DUAL DEGREE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2024

Halaman Persetujuan Pembimbing Skripsi

Halaman Persetujuan Pembimbing Skripsi

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *PERCEIVED SECURITY*
TERHADAP *E-WALLET "DANA"* USAGE: *CONTINUOUS INTENTION E-
WALLET "DANA"* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Nama	: Anisa Yuniar Safira
NIM/TM	: 20059198
Departemen	: Manajemen Dual Degree (S1)
Keahlian	: Pemasaran
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis

Padang, April 2025

Disetujui Oleh:

Mengetahui,
Kepala Departemen Manajemen

Pembimbing,



Dr. Syahrizal, SE, M.Si
NIP. 197209021998021001



Astri Yuza Sari, S.E., M.M
NIP. 199005172022032004

Surat Pernyataan

Surat Pernyataan

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anisa Yuniar Safira
NIM/TM : 20059198/2020
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta/12 Juni 2001
Departemen : Manajemen Dual Degree (S1)
Keahlian : Pemasaran
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Nagari
Judul Skripsi : Pengaruh Perceived Ease Of Use dan Perceived Security terhadap E-wallet "DANA" Usage: Continuous Intention E-wallet "DANA" sebagai variabel mediasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis/skripsi ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana) baik di Universitas Negeri Padang maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Pada karya tulis/skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini **Sah** apabila telah ditandatangani **Asli** oleh tim pembimbing dan Ketua Jurusan.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran didalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima **Sanksi Akademik** berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Padang, April 2025
Penulis,



Anisa Yuniar Safira
NIM. 20059198

ABSTRAK

Anisa Yuniar Safira : Pengaruh *Perceived Ease Of Use* Dan
(2020/20059198) *Perceived Security Terhadap e-Wallet*
“Dana” Usage: Continuous Intention e-
Wallet “Dana” Sebagai Variabel Mediasi

Supervisor :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Perceived Ease Of Use* Dan *Perceived Security Terhadap e-Wallet “Dana” Usage: Continuous Intention e-Wallet “Dana” Sebagai Variabel Mediasi*. Teknik pengambilan sampel penelitian ini dengan kriteria tertentu. Partisipan penelitian berjumlah 208 responden yang dipilih sebagai sampel. Data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner secara online dan kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa (1) *perceived ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *continuous intention*, (2) *perceived security* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *continuous intention*, (3) *perceived ease of use* berpengaruh langsung terhadap *e-wallet usage*, (4) *perceived security* tidak berpengaruh langsung terhadap *e-wallet usage*, (5) *Continuous Intention* berpengaruh terhadap *e-wallet usage*, (6) *Continuous Intention* tidak memediasi hubungan antara *perceived ease of use* dan *e-wallet usage*. (7) *Continuous Intention* memediasi hubungan antara *perceived security* dan *e-wallet usage*.

KataKunci: *Perceived Ease Of Use, Perceived Security, e-Wallet Usage, Continuous Intention*

ABSTRACT

Anisa Yuniar Safira : **The Effect of Perceived Ease Of Use and**
(2020/20059198) **Perceived Security on e-Wallet “Dana”**
Usage: Continuous Intention e Wallet
“Dana” as a Mediating Variable

Supervisor :

This study aims to determine the effect of Perceived Ease Of Use and Perceived Security on e-Wallet “Dana” Usage: Continuous Intention e Wallet “Dana” as a Mediating Variable. This research sampling technique with certain criteria. The research participants totaled 208 respondents who were selected as samples. Data were collected through online distribution of questionnaires and then analyzed using SmartPLS 4.0 software. The results of this study reveal that (1) perceived ease of use has no significant effect on continuous intention, (2) perceived security has a positive and significant effect on continuous intention, (3) perceived ease of use has a direct effect on e-wallet usage, (4) perceived security has no direct effect on e-wallet usage, (5) Continuous Intention affects e-wallet usage, (6) Continuous Intention does not mediate the relationship between perceived ease of use and e-wallet usage. (7) Continuous Intention mediates the relationship between perceived security and e-wallet usage.

Keywords: *Perceived Ease Of Use, Perceived Security, e-Wallet Usage, Continuous Intention.*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Perceived Ease Of Use* Dan *Perceived Security* Terhadap *e-Wallet “Dana” Usage: Continuous Intention e-Wallet “Dana”* Sebagai Variabel Mediasi” ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang. Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka menyelesaikan penulisan skripsi ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak-Nyalah sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih sebesar - besarnya kepada :

1. Ibu Astri Yuza Sari, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Dr. Syahrizal, S.E., M.Si selaku Kepala Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Supan Weri Mandar, A.Md, selaku staf administrasi Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
5. Bapak dan Ibu Dosen, serta staf Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

6. Teristimewa penulis mengucapkan terimakasih kepada orang tua tercinta, Papa, Mama, Mami Elly, Kakak, Abang, Adik Shireen serta seluruh keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moril dan material serta kasih sayang yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Para sahabat dan teman seperjuangan (Fathimah Zahra, Rahmat Aldi, Muhammad Syafiq, Azra Ghifar, Rafa Nasywa) yang selalu memberikan support dan semangat selama masa perkuliahan di Malaysia serta dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Kak Julian selaku kakak tingkat alumni Universitas Padjajaran, terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Yang menemani, meluangkan waktu, tenaga, pikiran maupun materi kepada Penulis, dan memberi semangat untuk terus maju dalam meraih impian Penulis.
9. Teman-teman Dual Degree Angkatan 2020 yang selalu memberikan keceriaan selama masa perkuliahan.
10. Terakhir Penulis ingin berterima kasih kepada diri sendiri, yang sudah kuat dan mampu bertahan menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Padang, Desember 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teori	10
B. Hubungan Antar Variabel	21
C. Peneliti Terdahulu.....	27
D. Kerangka Konseptual	28
E. Hipotesis.....	29

BAB III.....	30
METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	30
C. Populasi Dan Sampel	30
D. Jenis dan Sumber Data	32
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
G. Definisi Operasional.....	33
H. Instrumen Penelitian.....	37
I. Teknik Analisis Data	37
BAB IV	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
B. Hasil Penelitian	47
BAB V.....	70
PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74

DAFTAR TABEL

TABEL 2. 1 PENELITIAN TERDAHULU.....	27
TABEL 3. 1 DEFINISI OPERASIONAL	33
TABEL 3. 2 SKALA LIKERT	37
TABEL 3. 3 KRITERIA PENILAIAN PLS	40
TABEL 3. 4 EVALUASI MODEL PENGUKURAN REFLEKSI	42
TABEL 4. 1 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA	48
TABEL 4. 2 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN.....	48
TABEL 4. 3 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDAPATAN.....	49
TABEL 4. 4 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN LAMA PENGGUNAAN	50
TABEL 4. 5 PENILAIAN VARIABEL PERCEIVED EASE OF USE	50
TABEL 4. 6 TCR VARIABEL PERCEIVED EASE OF USE	51
TABEL 4. 7 PENILAIAN PERCEIVED SECURITY	51
TABEL 4. 8 TCR VARIABEL PERCEIVED SECURITY	52
TABEL 4. 9 PENILAIAN E-WALLET USSAGE	52
TABEL 4. 10 TCR VARIABEL PENILAIAN E-WALLET USSAGE	53
TABEL 4. 11 PENILAIAN CONTINUOS INTENTION	53
TABEL 4. 12 TCR VARIABEL CONTINUOUS INTENTION.....	54
TABEL 4. 13 OUTPUT OUTER LOADING	55
TABEL 4. 14 OUTPUT AVE	56
TABEL 4. 15 DESCRIMINANT VALIDITY KRITERIA FORNELL LARCKER	57
TABEL 4. 16 CONSTRUCT REALIBILITY AND VALIDITY	58
TABEL 4. 17 MODEL FIT	59
TABEL 4. 18 R SQUARE	59
TABEL 4. 19 PATH COEFICIENT UJI HIPOTESIS PENGARUH LANGSUNG.....	60

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. 1 PERFORMANCE SCORE E-WALLET.....	2
GAMBAR 1. 2 REVIEW ON THE PERCEIVED EASE OF USE OF DANA	4
GAMBAR 1. 3 REVIEWS ON THE PERCEIVED SECURITY OF DANA.....	5
GAMBAR 2. 1 KERANGKA KONSEPTUAL	29
GAMBAR 4. 1 LOADING FACTOR.....	56
GAMBAR 4. 2 MODEL AKHIR OUTPUT PLS	63

BAB I

PENDAHULUAN

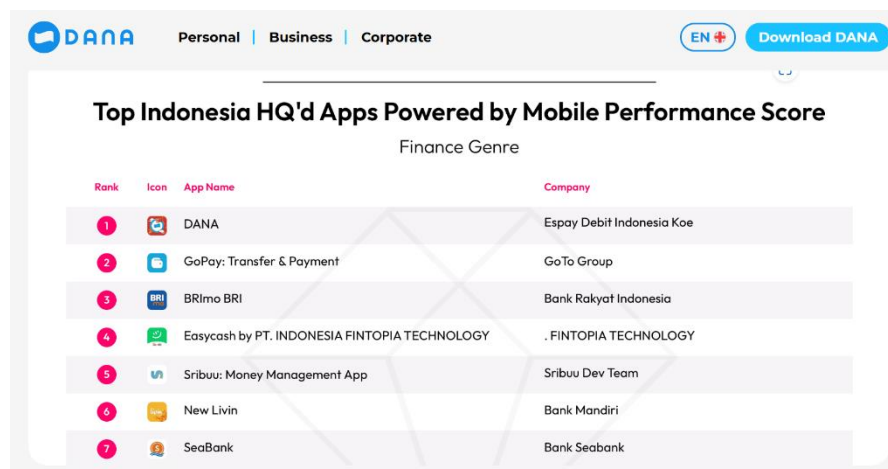
A. Latar Belakang

Pada era revolusi industri 4.0, pemanfaatan digitalisasi mengalami kemajuan yang signifikan seiring dengan penerapan teknologi informasi dan komunikasi secara luas di berbagai sektor. Di Indonesia, penggunaan teknologi mengalami pertumbuhan yang signifikan, terutama dalam bidang keuangan yaitu e-wallet. Menghubungkan rekening bank ke e-wallet membuat transaksi keuangan lebih cepat, lebih nyaman dan lebih murah (Alam et al., 2021). Keuntungan penghematan biaya e-wallet dan kenyamanan telah mendorong negara-negara untuk penggunaan melalui insentif pemerintah dan skema (Abbasi et al., 2022). Minat dalam studi e-wallet telah berkembang di kalangan berkembang negara, didorong oleh ketersediaan pembelian internet melalui ponsel (Halim et al., 2021).

Menurut data Bank Indonesia, jumlah aktivitas pembayaran di Indonesia meningkat dari 145 triliun rupiah pada tahun 2019 menjadi 204,9 triliun rupiah pada tahun 2020. Berkembangnya tren transaksi non tunai atau cashless telah mendorong pengembangan e-wallet. Tidak seperti pembayaran berbasis kartu, pengguna dompet digital cukup memanfaatkan aplikasi pada ponsel pintar mereka untuk melakukan transaksi. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016, dompet elektronik merupakan perangkat digital yang berfungsi sebagai media penyimpanan dana secara elektronik dan dapat digunakan untuk

melakukan pembayaran. informasi tentang berbagai alat pembayaran, seperti kartu kredit, uang elektronik, atau uang kertas, dan memungkinkan Anda melakukan pembayaran dengan dana.

Pada tahun 2022, GoPay mendominasi e-wallet di Indonesia karena terintegrasi dengan e-commerce sehingga memiliki strategi promosi yang efektif. OVO menempati peringkat kedua, dengan 70% responden yang menyatakan pernah menggunakannya, dan 53% di antaranya masih menggunakannya dalam tiga bulan terakhir. (bi.go.id). DANA mencatat peningkatan 23% dalam jumlah penggunaanya pada tahun 2023, mencapai 170 juta. Selain itu, pertumbuhan transaksi QRISnya meningkat 272 persen dari tahun sebelumnya di 2022 (voi.id).



The screenshot shows the DANA website's 'Top Indonesia HQ'd Apps Powered by Mobile Performance Score' section for the Finance Genre. It features a table with 7 rows, each representing a different app. The table columns are Rank, Icon, App Name, and Company. The apps are ranked from 1 to 7 based on their mobile performance score.

Rank	Icon	App Name	Company
1		DANA	Espay Debit Indonesia Koe
2		GoPay: Transfer & Payment	GoTo Group
3		BRImo BRI	Bank Rakyat Indonesia
4		Easycash by PT. INDONESIA FINTOPIA TECHNOLOGY	. FINTOPIA TECHNOLOGY
5		Sribuu: Money Management App	Sribuu Dev Team
6		New Livin	Bank Mandiri
7		SeaBank	Bank Seabank

Sunber: Dana.co.id

Gambar 1. 1 Performance Score E-Wallet

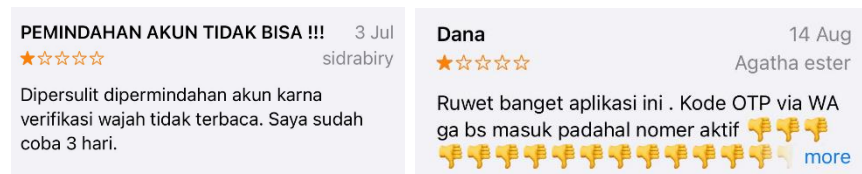
Salah satu e-wallet terkenal di Indonesia adalah DANA, yang telah menjadi cara utama yang digunakan masyarakat dalam bertransaksi mudah dan efisien baik secara online maupun offline. Perusahaan rintisan

Indonesia DANA menyediakan infrastruktur yang menjanjikan orang Indonesia melaksanakan pembayaran serta transaksi digital tanpa menggunakan uang tunai maupun kartu, secara efisien, mudah, dan tetap terjaga keamanannya (Ainun Nadhifah 2018). DANA telah berhasil menawarkan berbagai kemudahan dan kelebihan, seperti kemampuan untuk melakukan pembayaran, transfer uang, dan lain-lainnya. Dengan demikian, DANA telah menjadi pilihan yang sangat populer bagi masyarakat Indonesia untuk melakukan transaksi harian mereka, mulai dari pembelian produk online hingga pembayaran tagihan dan lain-lain.

Di Indonesia, Penggunaan e-wallet bahkan dalam periode tiga setengah bulan, DANA berhasil memperoleh satu juta pengguna, menjadikannya platform dengan pertumbuhan pengguna tercepat (Sutanto and Yessica 2020). Dengan infrastruktur yang diberikan oleh startup DANA, masyarakat Indonesia kini memiliki kemudahan dalam melakukan pembayaran digital serta transaksi non-tunai dan non-kartu tanpa keharusan membawa uang tunai dalam jumlah besar. Melalui pengisian saldo pada platform digital, pengguna dapat memenuhi berbagai kebutuhan layaknya bertransaksi dengan uang fisik.

E-Wallet Usage sangat penting untuk keberhasilan adopsi. Namun, dalam analisis oleh Clever Tap pada tahun 2019, ditemukan bahwa tingkat pergantian pengguna e-wallet rata-rata adalah 77%, dengan tingkat retensi rata-rata 8% setelah empat minggu penggunaan (Pandit, 2019). Dengan pesaing yang agresif dan biaya peralihan yang murah, penyedia e-wallet

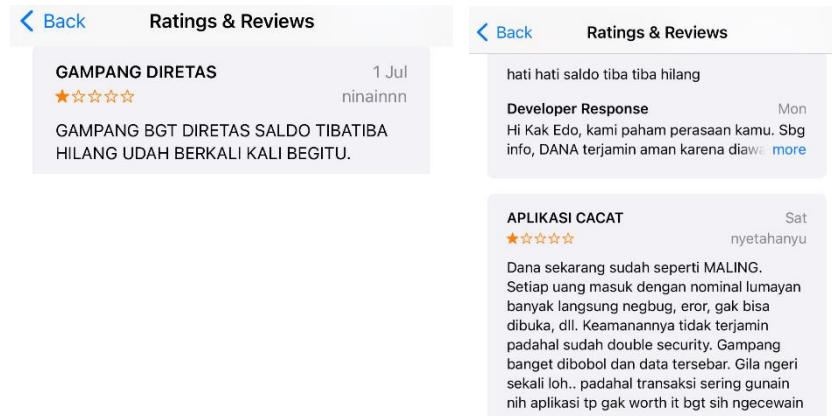
menghadapi tantangan yang signifikan dalam mempertahankan pengguna saat ini agar terus menggunakan.



Sumber: User Reviews in The Apple Store & Play Store 2024

Gambar 1. 2 Review on the Perceived Ease of Use of DANA

Perceived Ease of Use merupakan tingkat kepercayaan yang dimiliki seseorang bahwa penggunaan sistem teknologi informasi secara efektif dapat meringankan dan membuat pekerjaan lebih mudah (Davis, 1989; Indarsin & Ali, 2017). Menurut (Jogiyanto, 2019) respon terhadap kemudahan penggunaan yang dirasakan adalah tolok ukur bahwa seseorang dapat yakin jika menggunakan teknologi dapat digunakan secara efektif dan melakukannya tidak membutuhkan usaha yang tinggi tetapi harus dapat menggunakannya dengan mudah. Dalam kasus DANA, ada yang masih mengulas bahwa dalam mengoperasikan e-Wallet masih sulit untuk masuk ke aplikasi. Sebagai tambahan ada celah di mana teknologi yang seharusnya fleksibel dapat digunakan di waktu luang dan ditempat bebas dan memberikan kemudahan dalam penggunaannya tidak sesuai dengan kenyataan.



Sumber: User in the Apple Store & Play Store 2024

Gambar 1. 3 Reviews on the Perceived Security of DANA

Perceived Security adalah risiko penting dalam mempengaruhi proses pengambilan keputusan pelanggan saat membeli produk atau mengonsumsi beberapa layanan (Kahar et al., 2019). Ini penting bagi perusahaan untuk memperhatikan konsep keamanan yang dirasakan oleh pengguna sebagai bahan evaluasi atau penilaian tingkat keamanan pelanggan ketika mereka melakukan transaksi pada sistem teknologi. Namun, *e-wallet* DANA masih menghadapi berbagai tantangan dalam mengatasi masalah yang ada. Terdapat beberapa hambatan yang harus diatasi, seperti modus penipuan, kekhawatiran akan keamanan data pribadi dan kendala tidak dapat melakukan transaksi (DANA.id 12/12/2023).

Fenomena tertentu yang terjadi di masyarakat ini menimbulkan keresahan tentang kejahatan siber. Para pengguna juga memperhatikan keamanan *e-wallet* DANA, yang terhubung ke rekening bank pengguna. Karena data pribadi pelanggan disimpan dalam data perusahaan, keamanan sangat penting untuk industri digital (Visakha & Keni, 2022). Adanya tingkat keamanan yang tinggi dan jaminan bahwa data pribadi mereka

aman akan membuat pengguna merasa aman dan tertarik untuk menggunakan teknologi (Gita & Juliarsa, 2021). Untuk meningkatkan keberlanjutan penggunaan e-wallet DANA, terdapat beberapa faktor yang harus dipertimbangkan dalam mempengaruhi keputusan penggunaanya.

Dalam penelitian ini, kita ingin mengetahui bagaimana *perceived ease of use* dan *perceived security* mempengaruhi penggunaan berkelanjutan e-wallet DANA sebagai variabel mediasi. *Perceived ease of use* dan *perceived security* merupakan beberapa faktor yang penting. *Perceived ease of use* mengacu pada seberapa mudah pengguna dapat menggunakan aplikasi DANA. Begitupun dengan *perceived security*, sangat penting karena pengguna ingin merasa aman dan percaya diri ketika melakukan transaksi online.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh *perceived ease of use* dan *perceived security* terhadap penggunaan berkelanjutan e-wallet DANA. Penelitian ini juga akan meneliti apakah variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh mediasi terhadap penggunaan e-wallet DANA. Sebagai hasilnya, penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang berbagai faktor yang memengaruhi keputusan pengguna dalam mempertahankan penggunaan layanan e-wallet DANA. Berdasarkan fenomena dan uraian hasil para peneliti terdahulu, peneliti tertarik akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan

Perceived Security Terhadap E-wallet “DANA” Usage Continuous Intention E-wallet “DANA di Kota Padang”.

B. Identifikasi Masalah

Penulis menemukan masalah berikut berdasarkan latar belakang masalah sebelumnya:

1. Adanya berbagai jenis e-wallet, terdapat persaingan yang ketat antara e-wallet DANA.
2. Banyaknya ulasan negatif mengenai e-wallet DANA.
3. Ketidakamanan dalam menggunakan keberlanjutan penggunaan e-wallet DANA.

C. Pembatasan Masalah

Dalam memudahkan penelitian, diberikan batasan masalah, ada beberapa tantangan yang perlu diatasi dalam proposal ini untuk mencapai tujuannya dengan lebih tepat sasaran. Batasan masalah dalam proposal ini diduga erat kaitannya yaitu: *perceived ease of use*, *perceived security*, *e-wallet usage*, dan *continuous intention*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *continuous intention* pada pengguna e-wallet DANA di Kota Padang?
2. Apakah *perceived security* berpengaruh terhadap *continuous intention* pada pengguna e-wallet DANA di Kota Padang?

3. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *e-wallet usage* DANA di Kota Padang?
4. Apakah *perceived security* berpengaruh terhadap *e-wallet usage* DANA di Kota Padang?
5. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *e-wallet usage* DANA di Kota Padang melalui *continuous intention*?
6. Apakah *perceived security* berpengaruh terhadap *e-wallet usage* DANA di Kota Padang melalui *continuous intention*?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian penulis adalah untuk menganalisis beberapa hal, berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *continuous intention* pada pengguna e-wallet DANA di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived security* terhadap *continuous intention* pada pengguna e-wallet DANA di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *e-wallet usage* DANA di Kota Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh *perceived security* terhadap *e-wallet usage* DANA di Kota Padang.
5. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *e-wallet usage* DANA di Kota Padang melalui *continuous intention*.
6. Untuk mengetahui pengaruh *perceived security* terhadap *e-wallet usage* DANA di Kota Padang melalui *continuous intention*.

F. Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat yang ingin dicapai oleh penulis melalui penelitian ini, di antaranya:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman kita tentang berbagai variabel yang dapat mempengaruhi keinginan seseorang untuk terus menggunakan e-wallet, terutama dalam masyarakat Kota Padang, dan juga dapat membantu memperluas pengetahuan teoritis kita.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan membantu masyarakat di Kota Padang dalam membuat keputusan pembelian berdasarkan persepsi mereka tentang kemudahan, resiko, dan keamanan e-wallet.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh perceived ease of use (kemudahan penggunaan) dan perceived security (persepsi terhadap keamanan) terhadap penggunaan e-wallet "DANA", dengan continuous intention (niat berkelanjutan) sebagai variabel mediasi. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SmartPLS, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Perceived Ease of Use tidak berpengaruh signifikan terhadap continuous intention. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan e-wallet "DANA" tidak secara langsung mempengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini mungkin disebabkan oleh tingginya tingkat familiaritas pengguna terhadap aplikasi e-wallet, sehingga kemudahan penggunaan sudah dianggap sebagai ekspektasi dasar.
2. Perceived Security memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap continuous intention. Rasa aman yang dirasakan pengguna saat menggunakan e-wallet "DANA" berkontribusi besar dalam membentuk niat berkelanjutan untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Ini menegaskan pentingnya faktor keamanan dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pengguna.
3. Perceived Ease of Use berpengaruh langsung terhadap e-wallet usage (penggunaan e-wallet). Kemudahan penggunaan aplikasi terbukti

menjadi faktor yang mendorong frekuensi penggunaan aplikasi e-wallet, yang menunjukkan bahwa aplikasi yang user-friendly lebih cenderung digunakan oleh pengguna.

4. Perceived Security tidak berpengaruh langsung terhadap e-wallet usage, meskipun memiliki pengaruh terhadap niat berkelanjutan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pengguna merasa aplikasi e-wallet "DANA" aman, faktor keamanan tidak cukup kuat untuk meningkatkan frekuensi penggunaan aplikasi tanpa adanya niat berkelanjutan.
5. Continuous Intention tidak memediasi hubungan antara perceived ease of use dan e-wallet usage. Meskipun kemudahan penggunaan mempengaruhi penggunaan secara langsung, niat berkelanjutan tidak memperkuat hubungan ini.
6. Continuous Intention memediasi hubungan antara perceived security dan e-wallet usage. Faktor keamanan yang dirasakan pengguna, jika diikuti oleh niat untuk terus menggunakan aplikasi, berpengaruh pada peningkatan penggunaan aplikasi tersebut.

Secara keseluruhan, temuan ini menggaris bawahi bahwa faktor perceived security berperan sangat penting dalam membentuk niat berkelanjutan untuk menggunakan e-wallet, sementara perceived ease of use lebih mempengaruhi penggunaan langsung tanpa perlu melibatkan niat berkelanjutan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, terdapat beberapa saran yang diberikan untuk pengembangan aplikasi “DANA” dan penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Fokus Pada Peningkatan Keamanan

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa faktor perceived security memiliki pengaruh yang signifikan terhadap continuous intention dan e-wallet usage. Oleh karena itu, pengembang aplikasi harus terus meningkatkan sistem keamanan, seperti enkripsi data, otentikasi dua faktor, dan transparansi dalam perlindungan data pribadi. Komunikasikan fitur-fitur keamanan ini secara lebih jelas kepada pengguna untuk meningkatkan rasa percaya dan loyalitas mereka.

2. Meningkatkan Pengalaman Pengguna (UX/UI)

Meskipun kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi, temuan menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan saja tidak cukup untuk mendorong niat berkelanjutan. Oleh karena itu, pengembang aplikasi perlu terus berinovasi dalam hal antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) untuk memastikan aplikasi tetap mudah digunakan dan menarik bagi pengguna baru maupun yang sudah berpengalaman.

3. Memperkuat Aspek Kepercayaan Melalui Edukasi Pengguna

Edukasi tentang keamanan transaksi digital perlu ditingkatkan agar pengguna merasa lebih aman saat bertransaksi menggunakan e-wallet. Pengembang dapat memperkenalkan tutorial atau fitur panduan yang memberikan pemahaman lebih lanjut tentang cara aplikasi melindungi data dan transaksi pengguna.

4. Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini hanya mencakup dua faktor utama, yaitu *perceived ease of use* dan *perceived security*, yang mempengaruhi penggunaan e-wallet "DANA". Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan model dengan memasukkan faktor lain seperti *perceived usefulness*, *trust*, atau *social influence* yang mungkin memiliki peran penting dalam meningkatkan penggunaan e-wallet.

5. Peningkatan Fitur yang Menunjang Loyalitas Pengguna

Untuk meningkatkan niat berkelanjutan pengguna, pengembang dapat menambahkan fitur-fitur yang meningkatkan keterikatan pengguna dengan aplikasi, seperti program loyalitas, *cashback*, atau fitur khusus bagi pengguna setia. Ini dapat membantu memperkuat *continuous intention* dan mendorong penggunaan aplikasi dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339.
<https://doi.org/10.2307/249008>
- Visakha, M. D., & Keni, K. (2022). The Impact Of Security And Perceived Ease Of Use On Reuse Intention Of E-Wallet Users In Jakarta: The Mediating Role Of E-Satisfaction, 655, 36- 42,
<https://doi.org/https://dx.doi.org/0.2991/assehr.k.220404.007>
- Gita, N. W., & Juliarsa, G. (2021). Persepsi Kepercayaan, Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan Dan Minat Ulang Menggunakan Mobile Banking Jenius.E-Jurnal Akuntansi, 31(8), 2086-2099.
<https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i08.p16>
- Jogiyanto, PH (2019). *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta: Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor: 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran
- Pandit, K. (2019), "Hole in the eWallet: mobile payment apps face significant challenges engaging, retaining users, shows CleverTap benchmark report", available at: www.prnewswire.com/news-releases/hole-in-the-ewallet-mobile-payment-apps-face-significant-challenges-engagin-retaining-users-shows-clevertap-benchmark-report-300782258.html (accessed 13 April 2023).

- Kahar, A., Wardi, Y., & Patrisia, D. (2019). The Influence of Perceived of Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived Security on Repurchase Intention at Tokopedia.com. Proceedings of the 2nd Padang International Conference on Education, Economics, Business and Accounting (PICEEBA-2 2018). Proceedings of the 2nd Padang International Conference on Education, Economics, Business and Accounting (PICEEBA-2 2018), Padang, Indonesia.
- Schiffman, LG, Kanuk, L., & Hansen, H. (2013). Consumer Behaviour 2nd Ed. New Jersey: Pearson.
- Mulyana, A., & Wijaya, H. (2018). Perancangan E-Payment System pada E-Wallet Menggunakan Kode QR Berbasis Android. *Komputika : Jurnal Sistem Komputer*. 7(2), 63-69. <https://doi.org/10.34010/komputika.v7i2.1511>
- Yahid, B., Shahbahrami, A., & Nobakht, M. B. (2013). Providing security for E-wallet using E-cheque. 2013 7th International Conference on ECommerce in Developing Countries: With Focus on e-Security, ECDC 2013. <https://doi.org/10.1109/ECDC.2013.6556725>
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351-370.
- Amoroso, D., & Lim, R. (2017). The mediating effects of habit on continuance intention. *International Journal of Information Management*, 37(6), 693-702. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.05.003>

- Al-Emran, M., Mezhuyev, V., & Kamaludin, A. (2020). Technology acceptance model in M-learning context: A systematic review. *Computers & Education*, 144, 103-121. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103-121>
- Lee, S., & Lee, D. (2020). "Untact": A new customer service strategy in the digital age. *Service Business*, 14(1), 1-22. <https://doi.org/10.1007/s11628-019-00408-2>
- Jogiyanto, PH (2019). Sistem Informasi Keprilakuan. Yogyakarta: Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- Venkatesh, V., M. Morris, G. Davis and F. Davis, 2003. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3): 425-478.
- Viswanath Venkatesh, James Y.L. Thong, Xin Xu, Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology, *MIS Q*.
- Asch, S. E. (1951). Effects of group pressure upon the modification and distortion of judgments. In H. Guetzkow (Ed.), *Groups, Leadership and Men*. Carnegie Press.
- Jati, N. J., & Laksito, H. (2012). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan dan sistem e-tiket. *Diponegoro Journal of Accounting*, 1(2), 1-15
- Dwivedi, Y. K., Lal, B., Williams, M. D., & Schneberger, S. L. (2010). An empirical investigation of factors affecting adoption of broadband in

- Pakistan. *Telecommunications Policy*, 34(11), 636-649.
<https://doi.org/10.1016/j.telpol.2010.09.007>
- Anthony, D., & Mutalemwa, D. K. (2014). Factors influencing the Use of Mobile Payments in Tanzania: Insight from Zantel's Z-pesal services. *The Journal of Language, Technology & Entrepreneurship in Africa*, 5(2), 69-93
- Zainal, M., & Rahadi, D. R. (2015). Analisis Technology Acceptance Model pada Industri Perbankan. *Jurnal Sistem Informasi*, 7(2), 837-851.
- Ndubisi, N. O., & Jantan, M. (2003). *Evaluating the Effect of Customer Relationship Management (CRM) on Customer Satisfaction in the Banking Sector*. *Journal of Business Research*, 56(12), 1007-1016.
- Harris, M. A., Chin, A. G., & Brookshire, R. (2015). Mobile App Installation: the Role of Precautions and Desensitization. *Journal of International Technology and Information Management*, 24(4), 45-62.
<https://doi.org/10.58729/1941-6679.1052>
- Youn, S., & Kim, H. (2008). Antecedents of consumer attitudes toward cause-related marketing. *Journal of Advertising Research*, 48(1), 123-137.
<https://doi.org/10.2501/S0021849908080136>
- Hartono, E., Holsapple, C. W., Kim, K.-Y., Na, K.-S., & Simpson, J. T. (2014). Measuring perceived security in B2C electronic commerce website usage: A respecification and validation. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2014.02.006>
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2008). A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk,

- and perceived ease of use. *Decision Support Systems*, 44(2), 544-564.
<https://doi.org/10.1016/j.dss.2007.07.001>
- Flavián, C., & Guinalíu, M. (2006). Consumer trust, perceived security and privacy policy: Three basic elements of loyalty to a web site. *Industrial Management & Data Systems*, 106(5), 601-620.
<https://doi.org/10.1108/02635570610666403>
- Balapour, A., Nikkhah, H. R., & Sabherwal, R. (2020). Mobile Application Security: Role of Perceived Privacy as The Pre-dictor of Security Perceptions. *International Journal of Information Management*, 52
- [Dompot Digital DANA Catat Pertumbuhan Pengguna 23 Persen di Tahun 2023 \(voi.id\)](https://doi.org/10.1016/j.dss.2007.07.001)
- Raninda, R., Wisnalmawati, & Oetomo, H. (2022). The Effect of Perceived Usefulness, Ease of Use, Security, and Cashback Promotion on Behavioral Intention toward the DANA E-Wallet. *JIMKES: Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(1), 63–72. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i1.1218>
- Santoso, Hendra G. (2021). Perceived Ease to Use berpengaruh positif terhadap Usefulness, dan Usefulness berpengaruh positif terhadap Continued to Use Mobile Apps Intention. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities*, 4 (4), 11818 -11833.
- Zhou, T. (2011). An empirical examination of users' post-adoption behaviour of mobile services. *Behaviour & Information Technology*, 30(2), 241-250.
<https://doi.org/10.1080/0144929X.2010.543702>

- Suryati, S., & Yoga, I. (2021). The Influence of Perceived Ease of Use, Trust and Security on Intention to Use E-Wallet. *JMIF: Journal of Management and Islamic Finance*, 1(2), 294-308. Retrieved from <https://oldjournal.iainsurakarta.ac.id/index.php/jmif/article/view/4692>
- Kumar, A., Singh, R., & Gupta, V. (2021). Factors Influencing the Adoption of E-Wallets: A Study on Consumer Behavior. *International Journal of Business and Management*, 16(3), 45-60. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v16n3p45>
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2010). Trust and satisfaction, two stepping stones for successful e-commerce relationships: A longitudinal exploration. *Information Systems Research*, 21(2), 237-257. <https://doi.org/10.1287/isre.1080.0188>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Chong, A. Y. L., Chan, F. T. S., & Ooi, K. B. (2012). Predicting consumer decisions to adopt mobile commerce: Cross country empirical examination between China and Malaysia. *Decision Support Systems*, 53(1), 34-43. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2011.12.001>
- Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., Soehaditama, J. P., & Nuraeni. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multi Disiplin*, 3(1), 1–12.

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

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

Sujarweni, V. W. (2014). *Statistika untuk penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Sofia Qotrunada, T. D. H. (2024). Analisis Pengaruh Perilaku Bias Terhadap Pengambilan Keputusan Investasi Saham pada Generasi Z dan Milenial. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam-Enam Kendari*, 1(2), 401–407.
<https://doi.org/10.572349/neraca.v1i2.163%0Ahttps://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca/article/view/163>

Risdiyanto, C. F., Inan, D. I., Wurarah, R. N., & Fenetiruma, O. A. (2024). Analisis Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Beralih Mengadopsi Mobile Banking di Papua Barat Memanfaatkan PLS-SEM dan Perspektif Status Quo Bias. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 4(2), 637–646.
<https://doi.org/10.57152/malcom.v4i2.1289>

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Chen, Y., Zhang, C., & Xu, H. (2020). The role of perceived security and perceived ease of use in e-wallet adoption: An empirical study of Chinese consumers. *Journal of Electronic Commerce Research*, 21(1), 40-57.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Gupta, S., & Arora, A. (2022). Factors Influencing the Continuous Usage of E-Wallets: A Study in Emerging Markets. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 64, 102706. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102706>
- Hernandez, J. M., Jiménez, J. A., & Martín, J. A. (2011). The Influence of Perceived Security and Trust on the Adoption of Online Banking. *Journal of Economic Psychology*, 32(3), 45-57. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2010.11.004>
- Liao, C., Hsieh, Y. C., & Chou, H. (2023). The Role of Trust and Security in the Acceptance of E-Wallets. *Electronic Commerce Research and Applications*, 50, 101158. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101158>

- Liu, Y., Li, H., & Wei, K. K. (2021). Factors Influencing the Continuous Use of Mobile Wallets: Evidence from China. *Information & Management*, 58(4), 103454. <https://doi.org/10.1016/j.im.2021.103454>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User acceptance of information technology: Toward a unified view*. *MIS quarterly*, 425-478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178. <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Zhou, T. (2013). An Empirical Examination of Users' Information Technology Adoption: A Perspective of User Innovation. *Computers in Human Behavior*, 29(2), 403-411. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.11.017>