

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Salah satu perkembangan teknologi terbaru yang tercipta adalah penggunaan alat pembayaran yang dapat dilakukan melalui *smartphone* milik pribadi. Dengan perkembangan pesat teknologi internet dan *smartphone*, *mobile payment* telah digunakan oleh sebagian masyarakat. *Mobile payment* didefinisikan sebagai pembayaran untuk barang, jasa atau tagihan yang menggunakan *smartphone* dengan cara memanfaatkan teknologi komunikasi nirkabel dan lainnya (Nel dan Heyns, 2017). Berbagai jenis *mobile payment* memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran, mengirim uang dan mengelola uang mereka kapan saja dan dimana saja (Cao *et al.*, 2018). Keuntungan dari penggunaan *mobile payment* bagi pengguna adalah menghilangnya kebutuhan untuk menggunakan uang tunai ketika melakukan pembayaran, yang menghasilkan kenyamanan dan kecepatan ketika membayar barang, jasa, atau tagihan (Nel dan Heyns, 2017).

Di masa yang semakin canggih ini, masyarakat membutuhkan sesuatu yang cepat dan mudah untuk dilakukan. Ketergantungan masyarakat terhadap *smartphone* menjadi sebuah kesempatan bagi penyedia layanan *mobile payment* untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Kehadiran *mobile payment* merupakan solusi bagi masyarakat untuk mengatasi banyaknya waktu yang terbuang dalam melakukan proses pembayaran, seperti mengambil uang terlebih dahulu di ATM, memecah nominal uang,

mengembalikan uang dan lainnya. Efisiensi dan efektivitas dari tindakan ini menarik pengguna untuk menggunakannya.

Di era yang sudah serba maju ini telah tercipta berbagai teknologi modern yang sangat memudahkan bagi penggunaannya. Hampir semua sektor kegiatan sudah bisa dilakukan dengan mudah seiring bertumbuhnya teknologi yang sangat modern ini, mulai dari hal-hal yang mudah sampai hal-hal yang sulit sekalipun. Teknologi modern ini juga memiliki dampak baik dan dampak buruk, salah satu dampak baik dari teknologi modern ini adalah mudahnya menyebarkan pesan, semua orang dengan mudah untuk berbagi pesan dengan sangat cepat kepada orang lain di mana pun orang itu berada, melakukan pembayaran tanpa uang tunai yang memudahkan pekerjaan manusia, tetapi di sisi lain teknologi modern ini memiliki dampak buruk, dengan adanya teknologi modern yang tersedia, semua orang mudahnya berbagi pesan dan mengirimkan pesan yang tidak baik, seperti menyebarkan berita palsu, penipuan dan juga pencurian data.

**Tabel I-1**  
**Aplikasi Uang Elektronik Terpopuler**

No	Aplikasi
1	Gojek
2	Ovo
3	Dana
4	Link Aja!

*Sumber: www.iprice.co.id, 2023*

Berdasarkan Tabel I-1 bahwa aplikasi terpopuler dengan pengguna aplikasi terbesar di Indonesia sejak kuartal 2019-2023 sebagai informasi data pengguna uang elektronik, Gojek menduduki urutan pertama sebagai jumlah

pengguna aktif bulanan go-pay dan layanan lainnya dari aplikasi Gojek. Urutan selanjutnya diraih oleh Ovo, Dana dan Link Aja. Dari data aplikasi terpopuler Dana hanya berada pada urutan ketiga dibandingkan dengan Aplikasi Gojek dan Ovo. Aplikasi Gojek memiliki kelebihan praktis dan hemat waktu, menjadi solusi transportasi bagi masyarakat, sedangkan kekurangan Aplikasi Gojek sulit untuk mendapatkan pada jam sibuk, kurangnya kendali atas kualitas pelayanan. Aplikasi Ovo memiliki kelebihan untuk bertransaksi diberbagai *merchant* Ovo dan Ovo bahkan menawarkan kenyamanan dalam bertransaksi yang aman mengharuskan pelanggan untuk tidak membawa uang tunai dalam jumlah besar. Sedangkan kekurangan yang dimiliki Aplikasi Ovo tidak memiliki pembayaran berbagai macam tagihan seperti BPJS, PBB, dll. Aplikasi Dana memiliki kelebihan memudahkan transaksi keuangan secara mudah karena tersedia berbagai jenis tagihan sedangkan kekurangan Aplikasi Dana belum dapat menjangkau usaha-usaha kecil seperti pedagang kaki lima. Aplikasi Link Aja memiliki kelebihan mudah transfer dan Tarik tunai, bias bertransaksi langsung dengan membayar nanti, sedangkan kekurangan dari Aplikasi Link Aja yaitu keterbatasan dalam bertransaksi.

Dengan semakin berkembangnya teknologi, semakin banyak pula terciptanya aplikasi yang sangat berguna bagi setiap orang. Salah satu aplikasi yang telah tercipta adalah aplikasi DANA, yang diciptakan oleh Vincent Iswara. DANA adalah startup pembayaran digital yang dapat memudahkan setiap orang melakukan berbagai macam transaksi tanpa perlu adanya uang

tunai. Aplikasi ini dapat digunakan untuk pembayaran transaksi di tempat samapi untuk pembayaran belanja *online* sehingga para pengguna aplikasi ini sudah tidak perlu lagi untuk pergi ke ATM, Bank ataupun Minimarket dan mengantre untuk melakukan pembayaran.

DANA merupakan sebuah aplikasi dompet digital Indonesia yang dikelola oleh PT Espay Debit Indonesia Koe. Walaupun terbilang masih baru dibandingkan dengan pesaingnya, DANA telah berhasil menduduki peringkat tiga dalam kategori download terbanyak setelah Gopay dan OVO per kuartal II tahun 2019. DANA disokong oleh pemodal yang cukup kuat, salah satunya adalah PT Elang Mahkota Teknologi (Emtek Group) yang dipegang oleh Eddy Kusnadi Sariatmaja. Selain PT Elang Mahkota Teknologi, DANA juga mendapat dukungan dari perusahaan China yang menjadi operator aplikasi digital *payment Alipay*, yaitu *Ant Financial* yang dipunyai oleh Jack Ma. Dengan dukungan dari Emtek Group dan *Ant Financial*, DANA memiliki peluang untuk dapat bersaing dengan Gopay dan OVO yang telah diluncurkan terlebih dahulu.

Dompet digital DANA dirancang dengan mengusung konsep *open platform* (*platform* terbuka) yang membedakannya dengan layanan transaksi keuangan digital lainnya, yang mengizinkan semua pemakai (baik *merchant* ataupun konsumen) agar bisa melakukan aktivitas transaksi secara non tunai dan non kartu dengan lebih mudah, aman dan efisien. Selain itu, dengan konsep *open platform* juga memungkinkan aplikasi DANA untuk dapat diintegrasikan bersama *platform* perdagangan serta saluran pembayaran

lainnya. Dompot digital DANA juga bisa dipakai pada berbagai sector lain seperti pendidikan, layanan sosial, layanan publik, bahkan pedagang kaki lima. Walaupun terbilang masih cukup baru, namun hingga tahun 2020 dompet digital DANA telah mencatat kenaikan pengguna dengan total lebih dari 45 juta pengguna aplikasi.

Layanan yang diberikan dari *mobile payment* DANA yaitu layanan pembayaran digital dengan basis *open-platform*, membantu berkembang dalam memenuhi kebutuhan dan gaya hidup yang lebih efisien. Dana dinilai mengadopsikan konsep dari Alipay yang merupakan pembayaran digital berbasis *open-platfrom* yang berasal dari Cina. Dana melakukan strategi agar pertumbuhan semakin cepat dengan cara menyediakan cashback dan promo yang cukup besar seperti membeli tiket menonton di bioskop mendapatkan potongan harga sebesar 50%, membayar tagihan listrik lebih mudah dan efisien, jika transaksi yang dilakukan menggunakan DANA, dengan adanya peristiwa ini dapat menarik lebih pelanggan untuk berniat menggunakan aplikasi DANA. Saat ini, pengguna sudah dapat melakukan pengisian saldo melalui *mobile banking*, hal ini semakin mempermudah pengguna untuk dapat mengisi saldo DANA yang dimiliki. Aplikasi DANA juga dapat melakukan transaksi 10 kali gratis biaya tarik saldo sehingga sangat menarik untuk dilakukan transaksi.

Dengan adanya persaingan dari mulainya kebiasaan orang melakukan pembayaran menggunakan uang cash menjadi pembayaran secara digital. Sehingga dapat menimbulkan persaingan antara model pembayaran

lain seperti ovo, shopeepay, dll. Aplikasi DANA memiliki kekurangan antara lain belum dapat menjangkau untuk melakukan transaksi untuk usaha-usaha kecil, seperti pedagang kaki lima. Selain itu, saat ini DANA merchant atau toko yang sudah kerjasama masih terbatas, sehingga tidak semua dapat melakukan pembayaran menggunakan aplikasi DANA. Selain itu Aplikasi DANA juga dapat terjadi error karena adanya perbaikan server atau *update* aplikasi. Koneksi internet yang digunakan ketika terputus dapat mempengaruhi kecepatan dalam penggunaan aplikasi DANA.

Menurut Schiffman & Kanuk (2004:547) dalam Wibowo dan Suryoko (2018) “Keputusan pembelian adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pembelian” yang berarti sebelum seseorang bisa membuat sebuah keputusan pasti, maka harus adanya beberapa alternatif pilihan yang sesuai. Menurut Peter dan Olson (2013) keputusan penggunaan yaitu suatu proses integrasi yang digunakan untuk mengkombinasikan pengetahuan dan mengevaluasi dua atau lebih alternatif dan memilih satu diantaranya. Hasil proses integrasi tersebut adalah suatu pilihan secara kognitif yang menunjukkan intensi perilaku. Intensi perilaku sendiri adalah suatu rencana untuk menjalankan satu perilaku atau lebih.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan dengan menyebar kuisioner kepada 39 responden yang menyatakan bahwa pengguna memutuskan menggunakan aplikasi DANA untuk mengetahui apa alasan

yang membuat seseorang mengambil keputusan untuk menggunakan Aplikasi DANA untuk bertransaksi. Berikut hasil miniriset yang telah dilakukan:

**Tabel I-2**  
**Hasil Miniriset Keputusan Penggunaan Pada Aplikasi DANA**

No	Variabel	Jumlah Responden	Persentase
1	<i>E-Service Quality</i>	17	43,6%
2	Kemudahan	14	35,9%
3	Keamanan	5	12,8%
4	Promosi Penjualan	1	2,6%
5	Persepsi Manfaat	2	5,1%
<b>Total</b>		<b>39</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Hasil Observasi Penulis, 2023*

Berdasarkan Tabel I-2 hasil dari miniriset yang dilakukan penulis persentase terbanyak pada variabel *E-Service Quality* sebesar 43,6%, Kemudahan sebesar 35,9%, dan Keamanan sebesar 12,8%. Adapun alasan yang paling utama konsumen memilih DANA sebagai transaksi adalah dari segi *E-Service Quality* dengan presentase 43,6%, bahwa DANA memberikan sebuah layanan yang sangat membuat konsumennya praktis dan efisien dalam melakukan sebuah transaksi. Alasan yang kedua konsumen memilih DANA sebagai transaksi yaitu dari segi kemudahan dengan presentase 35,9%, bahwa yang diberikan DANA dalam mengoperasikan aplikasi sangat mudah untuk dipahami dan mudah untuk dipraktikkan sehingga sangat memudahkan konsumennya ketika bertransaksi. Alasan ketiga konsumen melakukan transaksi melalui DANA yaitu keamanan dengan presentase 12,8%, bahwa DANA sangat menjaga tingkat keamanan data dan informasi penggunanya ketika melakukan transaksi melalui DANA, sehingga banyak konsumen yang mempercayai bertransaksi melalui DANA.

Menurut Wahyuni dan Waloejo (2020) dalam Rinaldi dkk, (2020) keputusan penggunaan merupakan proses menggunakan yang mengacu padahal yang bersifat konsisten khususnya yang berfokus pada kebutuhan sehari-hari yang dilakukan dengan cara yang bijaksana serta dapat dilakukan dengan cepat untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan konsumen setelah melalui berbagai tahapan antara lain pengenalan kebutuhan, mencari informasi, dan mengevaluasi alternatif sesudah digunakan. Dengan mengetahui keunggulan yang dimiliki Aplikasi DANA banyak konsumen yang tertarik untuk melakukan keputusan penggunaan pada Aplikasi DANA untuk melakukan transaksi untuk memenuhi kebutuhan konsumennya.

Faktor yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan yaitu *E-service quality* adalah pelayanan yang diberikan pada jaringan internet sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien (Wu, 2014). *E-Service Quality* atau yang juga dikenal sebagai *e-servqual* merupakan bagian dari *service quality (servqual)* atau kualitas pelayanan. *E-service quality* merupakan salah satu topik yang paling banyak diteliti di bidang pemasaran karena hubungannya dengan biaya, kepuasan, retensi dan loyalitas (Gounaris, *et al.*, 2010).

Definisi *e-service quality* menurut Parasuraman dalam Choi dan Sun (2016) sebagai berikut: kualitas layanan online sejauh mana sebuah website memfasilitasi belanja, pembelian dan belanja yang efisien dan pengiriman yang efektif. Adapun definisi lain tentang *e-service quality*



menurut Chase *et al.* (2006) dalam Nasir dan Harti (2017), menjelaskan sebuah bentuk kualitas layanan yang dikembangkan kejangkauan yang lebih luas dengan media internet yang menghubungkan antara penjual dan pembeli untuk memenuhi kegiatan berbelanja secara efektif dan efisien. Sedangkan menurut Wolfinbarger dan Gilly dalam Choi dan Sun (2016), *e-service quality* adalah sebagai permulaan ke akhir dari transaksi, termasuk mencari informasi, navigasi website, pesanan, interaksi layanan konsumen, pengiriman dan kepuasan terhadap produk yang dipesan. Aplikasi DANA memberikan pelayanan yang sangat menarik yaitu dapat melakukan transaksi seperti pembayaran tagihan baik listrik, BPJS, asuransi, dll. Pelayanan yang diberikan oleh DANA sangat dapat membantu konsumennya dalam melakukan transaksi karena sangat membuat konsumennya praktis dan mudah untuk dipahami. Pelayanan DANA juga terdapat promo ketika melakukan transaksi atau bahwa penarikan saldo memiliki promo tidak menggunakan admin tambahan karena DANA menyediakan 10x gratis transfer sehingga banyak yang memanfaatkan promo tersebut untuk melakukan transaksi.

Faktor selain *E-service quality* yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan yaitu faktor kemudahan. Menurut Widjana (2010) kemudahan penggunaan adalah keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. Menurut Panggih dan Paulus (2014) kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu kepercayaan bahwa suatu

system komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Menurut Farizi, (2013) bahwa kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa bahwa sistem informasi mudah digunakan maka seseorang akan cenderung menggunakannya. Persepsi kemudahan penggunaan memberikan indikator terhadap suatu sistem informasi (termasuk *internet banking*) yang meliputi Efisiensi waktu dalam penggunaan, tampilannya situsny mudah dimengerti, menambah keterampilan dalam menggunakannya, dan mudah dipelajari.

Kendala yang sering kali dimiliki oleh para konsumen untuk melakukan sebuah layanan pada jasa keuangan adalah konsumen merasa kesulitan untuk dapat beradaptasi dalam menggunakan fitur pada aplikasi yang dikeluarkan oleh perusahaan, sehingga konsumen akan merasa kesulitan untuk menggunakan fitur yang disediakan serta kebutuhan jaringan internet yang cukup besar dalam menggunakan fitur pada aplikasi yang seringkali membuat konsumen kesulitan dalam menggunakannya untuk melakukan transaksi.

Adanya kemudahan dalam menggunakan fitur-fitur yang telah disediakan oleh perusahaan maka membuat konsumen akan merasa puas, hal tersebut membuat konsumen merasa percaya dengan aplikasi yang telah dikeluarkan oleh perusahaan dan membuat konsumen tidak perlu lagi menyimpan uang tunai dan kartu di dompetnya untuk melakukan transaksi, cukup dengan menggunakan aplikasi dompet digital DANA akan menjadi solusi yang mudah dan praktis untuk konsumen melakukan transaksi. Hanya

dengan menggunakan telepon seluler yang memiliki jaringan internet sudah dapat menggunakan aplikasi dompet digital DANA untuk melakukan pembayaran dan penyimpanan uang sehingga dapat mempermudah konsumen dalam melakukan berbagai macam transaksi, karena aplikasi DANA berfokus untuk memberikan pengalaman pengguna yang mudah dan efektif. Aplikasi DANA sangat memudahkan konsumen melakukan transaksi dan mudah untuk dipelajari sehingga banyak konsumen yang memilih DANA sebagai tempat untuk bertransaksi.

Aplikasi DANA sangat memudahkan konsumennya karena DANA sendiri dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan lebih cepat dan menghemat waktu misalnya membayar tagihan bulanan seperti tagihan air, listrik, BPJS kesehatan, dompet digital DANA dapat membayar semua tagihan itu secara online hanya dengan menggunakan *smartphone* kapanpun dan dimanapun tanpa perlu datang langsung ke kios-kios yang menyediakannya. Sama halnya dengan pulsa dan paket internet *smartphone* yang telah menjadi kebutuhan wajib tiap individu di era internet sekarang ini, sebab individu dapat *online* di dunia maya jika pulsa atau paket internet sudah terisi, bila pulsa atau paket internet mendadak habis pada saat tengah malam misalnya, dapat langsung melakukan pembelian pulsa atau paket internet melalui dompet digital DANA.

Tidak hanya itu dompet digital DANA juga dapat memenuhi kebutuhan berbelanja diberbagai *Merchant Offline* yang telah bekerjasama dengan dompet digital DANA dan pengguna dapat melakukan metode

pembayaran secara *offline* misalnya pembayaran tiket XXI, atau pembelian pada KFC. Pengguna hanya perlu menScan QR Code yang telah tersedia pada setiap *merchant* yang telah bekerjasama dengan dompet digital DANA. Dengan melakukan transaksi pembelian menggunakan dompet digital DANA pengguna dapat menyelesaikan pembayaran tanpa banyak waktu karena DANA akan mengurangi saldo sesuai dengan tagihan, berbeda jika melakukan pembayaran secara tunai yang biasanya harus menunggu uang kembalian.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi antara lain keamanan dimana faktor keamanan menjadi hal yang penting karena menyangkut dengan data-data personal seperti ktp dan lain-lain. Kemudian faktor kemudahan menjadi pemicu bagi para pengguna menggunakan *e-wallet* ini karena dengan menyimpan sejumlah uang tunai dalam jumlah besar ke dalam dompet ,tentu memberatkan bila bepergian, misalnya saat berbelanja barang elektronik tentunya akan mengundang resiko keamanan tersendiri bila membawa uang tunai dalam jumlah banyak keluar rumah.

Keamanan didefinisikan sebagai kemampuan dari *website* perusahaan *online* untuk melindungi informasi pribadi konsumen dan data transaksi keuangannya yang mungkin dicuri selama terjadi hubungan di antara mereka (Iskandar dan Nasution,2019). Keamanan berkaitan mengenai data diri dan informasi pribadi konsumen yang patut dijaga keamanannya oleh pengelola situs web. Dengan adanya pengawasan keamanan mengenai personal konsumen, konsumen akan merasa aman, yang akan membuat

konsumen akan memiliki niat untuk membeli suatu produk. Dengan demikian, keamanan berpengaruh terhadap niat beli pada konsumen (Fauziah, Mansur dan Wahono, 2020). DANA dapat menjamin kerahasiaan data dan informasi penggunaannya dengan cara bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil). Kerja sama dilakukan dalam hal pemanfaatan data kependudukan untuk proses verifikasi data pengguna dan validasi layanan (proses KYC). Dengan begitu, DANA dapat mengantisipasi upaya pemalsuan data, menghindari kemungkinan penyalahgunaan data, dan mempercepat layanan.

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN PADA APLIKASI DANA (Studi pada Masyarakat Kebumen)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai yang telah dijabarkan pada latar belakang, salah satu permasalahan positif yang dihadapi Aplikasi DANA yaitu semakin berkembangnya Aplikasi DANA ditandai dengan semakin banyak masyarakat yang percaya dan menggunakan Aplikasi DANA ini. Pertanyaan yang akan timbul mengenai hal tersebut adalah apa penyebab seseorang memilih dan menggunakan Aplikasi DANA dibanding dengan Aplikasi yang lain?

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah yang akan diungkapkan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah *E-Service Quality* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA?
2. Apakah Kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA?
3. Apakah Keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA?
4. Apakah *E-Service Quality*, Kemudahan, dan Keamanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA?

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang akan diteliti, maka peneliti hanya membatasi masalah pada:

1. Penelitian ini dilakukan pada pengguna Aplikasi DANA pada Masyarakat Kebumen dengan minimal 1x menggunakan Aplikasi DANA dan dengan minimal usia 17 tahun ke atas dengan asumsi bahwa usia tersebut dianggap sudah dapat memberikan pendapat yang objektif.
2. Penelitian ini dibatasi terhadap variabel:
  - a. Keputusan Penggunaan (Y)

Menurut Peter dan Olson (2013) keputusan penggunaan yaitu suatu proses integrasi yang digunakan untuk menggabungkan pengetahuan dan mengevaluasi dua atau lebih alternatif dan memilih satu diantaranya. Hasil proses integrasi tersebut adalah suatu pilihan

secara kognitif yang menunjukkan intensi perilaku. Intensi perilaku sendiri adalah suatu rencana untuk menjalankan satu perilaku atau lebih.

Menurut Kotler dan Keller (2012:154) ada empat indikator untuk menentukan keputusan penggunaan. Dan indikator akan digunakan dalam penelitian, yaitu:

- 1) Kemantapan pada sebuah layanan
- 2) Kebiasaan dalam menggunakan layanan
- 3) Memberikan rekomendasi kepada orang lain
- 4) Melakukan penggunaan ulang

b. *E-Service Quality* (X1)

*E-Service Quality* adalah pelayanan yang diberikan pada jaringan internet sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien (Wu, 2014).

Menurut Zeithaml et al (2009:116) ada 4 indikator Indikator *E-Service Quality* sebagai berikut:

- 1) Efisiensi
  - 2) Reliabilitas
  - 3) Fulfilment
  - 4) Privasi
- c. Kemudahan (X2)

Menurut Amijaya (2010:49), kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi.

Menurut Tjiptono (2011) terdapat beberapa indikator kemudahan, indikator kemudahan tersebut meliputi:

- 1) Interaksi individu dengan system jelas mudah dimengerti
- 2) Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan system tersebut
- 3) System mudah digunakan

d. Keamanan (X3)

Menurut Suryadharna & Budyastuti (2019:126) mengemukakan bahwa keamanan sistem informasi bisa diartikan sebagai kebijakan, prosedur, dan pengukuran teknis yang digunakan untuk mencegah akses yang tidak sah, perubahan program, pencurian dan kerusakan fisik terhadap sistem informasi.

Menurut Budi Rahardjo (2005) terdapat indikator keamanan, dimana indikatornya sebagai berikut:

- 1) Tingkat kepercayaan keamanan
- 2) Kerahasiaan data perusahaan dan penggunaanya
- 3) Tingkat keamanan terjamin

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:



1. Untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh *E-Service Quality* terhadap keputusan penggunaan Aplikasi DANA.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh Kemudahan terhadap keputusan penggunaan Aplikasi DANA.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh Keamanan terhadap keputusan penggunaan Aplikasi DANA.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh *E-Service Quality*, Kemudahan, dan Keamanan secara bersama-sama terhadap keputusan penggunaan Aplikasi DANA.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi semua pihak yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan agar penelitian ini bisa menambah pengetahuan dan memberikan kontribusi berupa pengembangan ilmu yang berkaitan dengan pengguna Aplikasi DANA khususnya di Masyarakat Kebumen.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran dan pengetahuan terhadap pengguna khususnya Aplikasi DANA, serta diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan penggunaan, serta *e-service quality*, kemudahan, dan keamanan pada Aplikasi DANA. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan pertimbangan bagi Aplikasi

DANA dalam menyusun perkembangan fitur selanjutnya untuk memudahkan para penggunanya.

