

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

Pada bagian bab ini akan dibahas teori yang berkaitan dengan kemudahan, risiko dan kepercayaan terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan *E-Wallet* dana.

2.1.1 Kemudahan Akses

2.1.1.1 Definisi Kemudahan Akses

Menurut (Teguh et al.,2019) Kemudahan adalah penggunaan yang dirasakan mencerminkan bahwa upaya adalah sumber daya terbatas pada siapa yang akan mengalokasikan untuk berbagai kegiatan termasuk kegiatan konsumsi. Yang paling penting bagi pengguna adalah jumlah upaya yang mereka lakukan disediakan dengan menggunakan sistem layanan. Kemudahan pengguna yang dimaksud adalah mudah dipahami, mudah di pelajari, serta simple dalam mengoperasikannya. Kemudahan pengguna juga dikatakan sebagai derajat seseorang dimana meyakini bahwa teknologi yang diterapkan akan terbebaskan dari berbagai usaha. Jika pengaplikasian suatu sistem semakin tinggi maka kemudahan serta manfaat yang diberikan juga semakin tinggi. Kemudahan dapat mengurangi waktu ataupun tenaga seseorang dalam mempelajari suatu sistem teknologi karena seseorang meyakini sistem tersebut sangat mudah dipahami (Sukmawati & Kowanda, 2022).

2.1.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan akses

Menurut (Latief & Dirwan, 2020) faktor-faktor yang mempengaruhi

kemudahan akses yaitu :

a. Sistem mudah dimengerti

Sistem yang mudah dimengerti bisa menarik perhatian konsumen untuk menggunakan dompet digital ketika akan melakukan proses transaksi. Pemahaman akan pelayanan dompet digital perlu diberikan kepada masyarakat melalui akses pribadi seperti telepon genggam. Kemudian bisa dilakukan dengan mengunduh layanan aplikasi untuk melakukan proses transaksi.

b. Praktis dan mudah digunakan

Pengguna layanan aplikasi dompet digital yang ditujukan untuk memudahkan proses transaksi sehingga menjadi praktis. Untuk melakukan proses transaksi perlu diketahui bahwa pengguna harus memiliki saldo terlebih dahulu di dalam dompet digital. Jika seseorang memiliki saldo maka proses transaksi bisa berlangsung melalui scan atau langsung transaksi dengan nomor tujuan yang tertera. Seperti dalam transaksi pembelian makanan, pembayaran ongkos perjalanan atau pembelian voucher internet.

c. Sistem mudah dijangkau

Layanan dompet digital tentunya sudah melakukan kerja sama dengan bank sehingga aman untuk digunakan. Selain itu untuk pengisian saldo juga bisa dilakukan dengan mudah seperti transfer, ATM, ataupun Alfamart.

2. 1. 1. 3 Indikator kemudahan akses

Adapun indikator kemudahan menurut (Octafilia et al., 2023) yaitu :

a. Kemudahan untuuk dipelajari (*easy to learn*)

Para pengguna dapat mempelajari bagaimana melakukan transaksi pada *E-Wallet* dana.

b. Mudah untuk digunakan (*ease to use*)

Jika di ketahui pengguna tidak atau jarang sekali menemukan kesulitan dalam menggunakan sistem.

c. Kemudahan untuk meningkatkan keinginan pengguna (*ease of increasing user desires*)

Kemudahan pengguna sehingga pengguna memiliki keinginan untuk menggunakan kembali.

d. Kemudahan dalam pengoperasian (*ease of operation*)

Pengguna tidak mengalami kesulitan selama mengoperasikan sistem.

2.1. 2 Risiko

2. 1. 2. 1Defnisi Risiko

Risiko merupakan suatu anggapan negatif yang kemungkinan muncul dalam proses transaksi (Kurniawan & Nirawati, 2022). Risiko adalah ketidakpastian yang dapat diperkirakan atau dihitung. Risiko adalah ketidakpastian yang tingkat kemungkinan terjadinya diketahui. Keamanan dala penggunaan suatu sistem merupakan hal yang sangat prnting untuk diketahui sebagai jaminan privasi pengguna dompet digital. Untuk mengatasi hal tersebut maka diperlukan perlindungan untuk mengatur prosedur sistem sehingga dapat diterima dengan

harapan pengguna (Sukmawati & Kowanda, 2022). Resiko memiliki pengaruh yang kuat dalam mempengaruhi seseorang dalam mengoperasikan suatu sistem. Resiko adalah rasa yakin pada diri seseorang akan kerugian yang terjadi dalam melakukan sebuah aktifitas. Resiko bisa menjadi penghambat dalam melakukan transaksi atau tidak secara nyata (Iisnawati et al., 2021). Jika tingkat resiko semakin kecil maka tingkat penggunaan akan semakin tinggi.

2. 1. 2. 2 Faktor-faktor yang mempengaruhi risiko

Ada beberapa faktor –faktor risiko menurut (Gutama, and Ashari 2023)

1. Risiko keamanan

Yaitu suatu ketidak pastian yang dirasakan oleh pengguna dompet digital terkait memiliki potensi risiko seperti pada saat pembayaran, selama dalam proses transaksi, otentikasi pengguna dalam bertransaksi, serta melakukan penyalahgunaan atau akses yang tidak sah pada informasi keuangan. Secara khusus tingkat risiko keuangan tertinggi yaitu adanya penyalahgunaan dari orang-orang yang tidak berhak mengakses informasi keuangan.

2. Risiko keuangan

Risiko ini menunjuk pada adanya potensi risiko yang akan terjadi pada risiko kecurangan uang, kecurangan dalam melakukan transaksi pembayaran, dan kerugian uang karena kurang nya pertukaran informasi terhadap risiko pada dompet digital.

3. Risiko sosial

Risiko ini mengacu pada risiko ketika tidak menggunakan dompet digital namun ikut memberikan komentar negatif serta ketinggalan zaman. Sehingga

hal tersebut hanya akan menjadi bahwuan tertawaan. Risiko sini cukup rendah dalam penggunaan dompet digital.

4. Risiko operasional

Risiko ini memberikan gambaran tentang enggannya provider dalam penyelesaian suatu masalah seperti terjadi respon yang lambat serta menyelesaikan segala permasalahan yang terjadi seperti kerugian. Penyedia hendaknya menyelesaikan masalah finansial dan kerugian yang dirasakan oleh pengguna dompet digital.

2. 1. 2. 3 Indikator resiko

Menurut (Octafilia et al., 2023) indikator risiko yaitu

1. Besarnya risiko

yaitu menilai resiko dengan melakukan perbandingan terhadap tingkat resiko yang telah ditetapkan.

2. Keamanan transakssi

Keamanan yang akan menjaga agar tidak semua orang bisa mengetahui user dari pengguna

3. Kebutuhan transaski

Dalam kehidupan sehari-hari tentu kita akan melakukan kegiatan transaksi meskipun hal tersebut dalam jumlah kecil maupun besar. Transaksi tersebut termasuk salah satu kegiatan yang memenuhi kebutuhan.

4. Jaminan keamanan dari bank

Bank akan menjamin seluruh keamanan data agar hal-hal yang tidak diinginkan tidak akan terjadi.

2.1.3 Kepercayaan

2.1.3.1 Definisi Kepercayaan

Pengertian kepercayaan (Tri Anggono, 2020) dalam konteks transaksi non tunai adalah kehendak seseorang ketika harus mengandalkan penyedia layanan digital dan membuat keputusan. Ketika upaya menempatkan seseorang dalam risiko bagi penyedia layanan digital kepercayaan akan menjadi faktor berharga dalam menciptakan hubungan yang sukses. Agar masyarakat percaya dengan layanan Dana akan meningkatkan penggunaan karena tidak menimbulkan keraguan dan kekhawatiran pengguna untuk membuat citra yang baik untuk *E-Wallet* (Ambarwati, 2019). Kepercayaan merupakan kesadaran seseorang atau suatu pihak dalam mengambil keputusan. Kepercayaan tidak menjadi keputusan dalam mengambil sebuah risiko. Dengan adanya kepercayaan maka akan memiliki rasa atau harapan pada suatu teknologi yang bisa dipercayaa dalam melakukan penyelesaian tugas dengan baik. Individu akan menggunakan hal tersebut ketika mereka percaya akan penggunaan teknologi tersebut.

2.1.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan

Ada beberapa faktoryang menjadi penyebab timbulnya rasa kepercayaan diantaranya yaitu:

1. Kemampuan (*ability*)

Dalam hal ini yaitu adanya kemampuan dalam melayani proses transaksi pada wilayah yang spesifik. Penyedia akan mampu melayani serta memberikan jaminan atas keamanan transaksi dari berbagai gangguan yang diberikan dari

berbagai pihak. Konsumen akan mendapatkan jaminan kepuasan serta keamanana dalam proses transaksi.

2. Kebaikan hati (*benevolence*)

Kebaikan hati merupakan penyedia bersedia memberikan kepuasan sehingga akan memberikan keuntungan bagi kedua pihak. Profit yang diperoleh oleh penyedia bisa maksimal serta mendapatkan respon yang baik atas kepuasan pengguna dari konsumen. Kepuasan konsumen perlu diperhatikan seperti adanya rasa empati, keyakinan serta daya terima.

3. Integritas (*integrity*)

Integritas memiliki kaitan perilaku terhadap penyedia dalam penjelasan informasi yang dimiliki. Informasi yang diberikan haruslah berdasarkan fakta yang nyata. Informasi yang diberikan harus dapat dipercaya sehingga menjadi penentu kesetiaan, keterkaitan dan keandalan.

2. 1. 3. 3 Indikator kepercayaan

Indikator kepercayaan menurut (Iisnawati et al., 2021) yaitu :

1. Kemampuan/keandalan

Keandalan merupakan konsistensi dari serangkaian pengukuran kemampuan dalam menggunakan layanan dompet digital.

2. Integritas

Integritas atau suatu respon atas penggunaan layanan sehingga akan menggunakan dompet digital secara terus menerus karena adanya kepuasan hati terhadap layanan tersebut.

3. Kemurahan hati

Kepercayaan yang terbentuk melalui keyakinan hati terhadap penggunaan layanan dompet digital.

2.1.4 Keputusan Pengguna

2. 1. 4. 1 Definisi Keputusan pengguna

Pengambilan keputusan konsumen (Tri Anggono, 2020) adalah sebuah proses integrasi menggabungkan informasi untuk diproses dan memilih sejumlah tindakan yang akan dilakukan memutuskan, kemudian memutuskan bagaimana untuk melanjutkan. Keputusan pengguna yaitu suatu proses integrasi dalam mengombinasikan dua atau lebih alternatif untuk memilih salah satu diantaranya. Penentuan keputusan terkait dengan alternatif yang terbaik dari berbagai sudut pandang setiap individu. Keputusan ini akan menjadi akhir dari proses pemikiran terhadap masalah yang dihadapi dengan memilih pada salah satu pilihan (Akbar, 2023). Pengambilan keputusan diawali atas adanya kebutuhan yang harus dipenuhi sehingga terjadilah proses integrasi untuk melakukan pemilihan terhadap keputusan. Adanya akhir dari proses pemikiran terhadap suatu masalah untuk menjawab permasalahan tersebut dengan menjatuhkan pilihan pada suatu *alternative*. Adapun indikator dalam keputusan pengguna menurut (Damayanti et al., 2023) yaitu :

1. Tujuan dalam menggunakan produk
2. Proses informasi untuk sampai ke pemilihan merek
3. Kemantapan pada sebuah produk
4. Memberikan rekomendasi kepada orang lain
5. Penggunaan ulang produk.

2. 1. 4. 2 Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pengambilan keputusan

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam proses pengambilan keputusan menurut (Octafilia et al., 2023) yaitu :

1. Pengenalan masalah

Suatu upaya yang dilakukan untuk mencari tahu apa yang perlu dibutuhkan dalam hidupnya sehingga penggunaan atas produk atau jasa tersebut perlu dilakukan. Dengan melakukan pengenalan masalah konsumen juga bisa melihat perbedaan masalah tersebut apakah hanya sekedar kebutuhan atau keinginan sehingga tidak perlu diselesaikan meskipun hal tersebut cukup berkepanjangan.

2. Pencarian informasi (solusi)

Pada bagian ini cukup mengintegrasikan dari proses pembelajaran. Seseorang akan memperhatikan segala informasi yang tersedia dari media aksesnya sehingga jika akan terdorong untuk mencari informasi yang lebih banyak dengan melakukan pengumpulan informasi serta mempelajari merek-merek yang menjadi persaingan merek tersebut.

3. Menganalisis alternatif pilihan

Dengan melakukan analisis maka akan mengidentifikasi berbagai fitur-fitur yang ditawarkan oleh penyedia layanan. Manfaat, serta definisi aplikasi akan dijelaskan sehingga bisa menjadi perbandingan untuk mengukur seberapa besar manfaat yang diberikan.

4. Keputusan penggunaan

Pada bagian ini konsumen akan melakukan pengambilan keputusan akhir untuk menerima atau menolak suatu layanan yang diberikan. Faktor spesifik maupun faktor internal seringkali mempengaruhi keputusan pengguna. Pengambilan keputusan akan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dialami. Namun penolakan terhadap suatu merek seringkali dilakukan ketika permasalahan tak mampu teratasi.

5. Perilaku pasca penggunaan

Setelah mengambil keputusan penggunaan maka terjadilah perilaku pasca penggunaan dimana akan adanya upan balik yang diberikan dari merek yang digunakan. Seperti adanya ketidaksesuaian terhadap fitur yang diberikan, atau informasi yang tidak sesuai atau hal-hal yang menyenangkan terhadap informasi yang mendukung keputusannya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh (Aprilia & Susanti, 2022) tentang “Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* Dana Di Kabupaten Kebumen”, dengan menggunakan alat analisis data SPSS mendapatkan hasil penelitian Kemudahan, fitur layanan dan promosi berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Isnaini & Istiyanto, 2023) dengan judul penelitian “Analisis Kemudahan Akses, Fitur Aplikasi , Dan Strategi Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Shopeepay” mendapatkan hasil penelitian Kemudahan akses, fitur aplikasi, dan strategi promosi secara signifikan mempengaruhi keputusan pengguna Shopeepay.

Penelitian yang dilakukan oleh (Erwan & Edi Setiawan, 2023) dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* Dana Pada Mahasiswa Dikota Yogyakarta” dengan menggunakan alat analisis SPSS mendapatkan hasil Kemudahan penggunaan, promosi penjualan, berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh (Savitri et al., 2022) dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih *E-Wallet*” dengan alat analisis SPSS memperoleh hasil Kepercayaan dan manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* sedangkan risiko bersifat negatif dan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet*

Penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Fadhlan et al., 2023) tentang “Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Bertransaksi Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* Dana Di Jabodetabek” menggunakan alat SPSS sehingga hasil yang diperoleh yaitu Kemudahan penggunaan dan keamanan bertransaksi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* Dana di Jabodetabek.

Penelitian yang dilakukan oleh (Octafilia et al., 2023) dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kenyamanan, Dan Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Dompet Digital (*E-Wallet*) Pada Masyarakat Kota Pekanbaru” menggunakan alat analisis SPSS sehingga diperoleh Kemudahan penggunaan dan risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan dompet digital (*E-Wallet*).

Penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawan & Nirawati, 2022) dengan judul penelitian “Pengaruh Manfaat Penggunaan, Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Ulang Dompot Digital (*E-Wallet*) Dana Pada Masyarakat Surabaya” dengan alat analisis SPSS. Hasil yang diperoleh yaitu Manfaat penggunaan, risiko, kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan ulang dompet digital Dana di kota Surabaya

Penelitian yang dilakukan oleh (Latief & Dirwan, 2020) dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Promosi Dan Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Digital” alat analisis SPSS dengan hasil Kemudahan dan kemanfaatan memiliki pengaruh positif dan signifikan sedangkan promosi memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan uang digital.

Penelitian yang dilakukan (Akbar, 2023) dengan judul penelitian “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Risiko Dan Promosi, Terhadap Keputusan Penggunaan Shopee Paylater Di Solo Raya” alat bantu yaitu SPSS dengan hasil Kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna sedangkan keamanan, risiko dan promosi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan shopee paylater.

Penelitian yang dilakukan oleh (Iisnawati et al., 2021) dengan judul penelitian “Persepsi Risiko Dan Kepercayaan Konsumen Dalam Menggunakan *E-Wallet* Non Bank Di Palembang” dengan alat bantu analisis data SPSS maka hasil yang diperoleh Kepercayaan dan risiko konsumen dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan *E-Wallet* Non Bank. Hasil penelitian terdahulu tersebut akan dirangkum didalam tabel dibawah ini:

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu

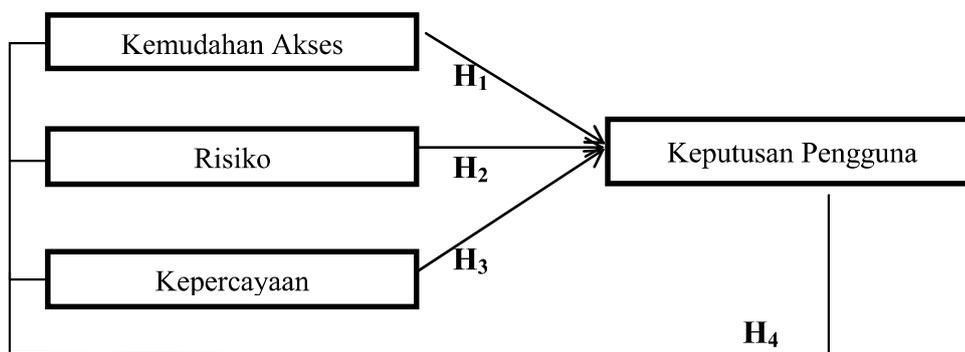
No	Nama dan Tahun Peneliti	Judul penelitian	Alat analisis	Hasil penelitian
1.	(Aprilia & Susanti, 2022)	Pengaruh kemudahan, fitur layanan, dan promosi terhadap keputusan penggunaan <i>E-Wallet</i> Dana dikabupaten kebumen	SPSS	Kemudahan, fitur layanan dan promosi berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.
2.	(Isnaini & Istiyanto, 2023)	Analisis kemudahan akses, fitur aplikasi , dan strategi promosi terhadap keputusan penggunaan shopeepay	SPSS	Kemudahan akses, fitur aplikasi, dan strategi promosi secara signifikan mempengaruhi keputusan pengguna shopeepay
3	(Erwan & Edi Setiawan, 2023)	Pengaruh kemudahan penggunaan dan promosi penjualan terhadap keputusan penggunaan <i>E-Wallet</i> dana pada mahasiswa dikota yogyakarta	SPSS	Kemudahan penggunaan, prommosi penjualan, berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna.
4	(Savitri et al., 2022)	Pengaruh kepercayaan, manfaat dan risiko terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih <i>E-Wallet</i>	SPSS	Kepercayaan dan manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan <i>E-Wwallet</i> sedangkan risiko bersifat negatif dan tidak berpengaruh terhadaap keputusan penggunaan <i>E-Wallet</i>
5.	(Muhammad	Pengaruh	SPSS	Kemudahan

	Fadhlan et al., 2023)	kemudahan penggunaan dan keamanan bertransaksi terhadap keputusan penggunaan <i>E-Wallet</i> Dana dijabodetabek		penggunaan dan keamanan bertransaksi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan penggunaan <i>E-wallet</i> Dana di Jabodetabek.
6.	(Octafilia et al., 2023)	Pengaruh kemudahan penggunaan, kenyamanan, dan risiko terhadap keputusan menggunakan dompet digital(<i>E-Wallet</i>) pada masyarakat kota pekanbaru	SPSS	Kemudahan penggunaan dan risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan dompet digital (<i>E-Wallet</i>)
7.	(Kurniawan & Nirawati, 2022)	Pengaruh manfaat penggunaan, risiko dan kepercayaan terhadap penggunaan ulang dompet digital (<i>E-Wallet</i>) Dana pada masyarakat surabaya	SPSS	Manfaat penggunaan, risiko, kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan ulang dompet digital Dana dikota surabaya.
8.	(Latief & Dirwan, 2020)	pengaruh kemudahan, promosi dan kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan uang digital	SPSS	Kemudahan dan kemanfaatan memiliki pengaruh positif dan signifikan sedangkan promosi memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan uang digital.
9.	(Akbar, 2023)	Pengaruh kemudahan, keamanan, risiko dan promosi,	SPSS	Kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna

		terhadap keputusan penggunaan shopee paylater di solo Raya		sedangkan keamanan, risiko dan promosi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan shopee paylater.
10.	(Iisnawati et al., 2021)	Persepsi risiko dan kepercayaan konsumen dalam menggunakan <i>E-Wallet</i> non bank di Palembang	SPSS	Kepercayaan dan risiko konsumen dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan <i>E-Wallet</i> Non Bank

2.3 Kerangka Pemikiran

Model dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu, variabel kemudahan akses, Risiko dan kepercayaan sebagai variabel bebas dan keputusan pengguna sebagai variabel terikat yang akan digambarkan dalam bagan dibawah ini:



Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

1. H_1 = Kemudahan akses diduga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna *E-Wallet* Mahasiswa Kota Batam
2. H_2 = Risiko diduga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna *E-Wallet* Mahasiswa Kota Batam
3. H_3 = Kepercayaan diduga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna *E-Wallet* Mahasiswa Kota Batam
4. H_4 = Kemudahan akses, Risiko, dan kepercayaan diduga memberikan pengaruh positif terhadap keputusan pengguna *E-Wallet* Mahasiswa Kota Batam.