

Pengaruh *E-Service Quality*, Manfaat, Keamanan, Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Mikroskil)

Andi¹, Hanny Siagian², Nasrul Efendi³

^{1,2,3}Universitas Mikroskil, Jl Thamrin No. 112, 124, 140 Medan, Telp. (061) 4563767

^{1,2,3}Fakultas Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Mikroskil, Medan

e-mail: 197110051@students.mikroskil.ac.id, hanny@mikroskil.ac.id, nasrul.efendi@mikroskil.ac.id

Dikirim: 23-08-2023 | Diterima: 27-09-2023 | Diterbitkan: 02-10-2023

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *e-service quality*, manfaat, keamanan dan kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan aplikasi OVO pada mahasiswa Universitas Mikroskil Fakultas Bisnis. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan jumlah sampel 96 responden. Metodologi analisis data pada penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel *e-service quality*, manfaat dan keamanan tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan, sedangkan variabel kemudahan penggunaan memiliki pengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan. Namun secara simultan, variabel *e-service quality*, manfaat, keamanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan. Hasil nilai koefisien determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0,290 atau 29% yang berarti bahwa variabel *e-service quality*, manfaat, keamanan, dan kemudahan penggunaan mampu menjelaskan minat penggunaan sebesar 29% dan sisa sebesar 71% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *E-Service Quality, Manfaat, Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Minat Penggunaan*

Abstract

The purpose of this study was to find out and analyze the effect of e-service quality, benefits, security and ease of use on the interest in using the OVO application for Mikroskil university students, Faculty of Business. The type of research used in this research is descriptive research quantitative approach. The population in this study were students of the Mikroskil University Business Faculty. The sampling technique used was purposive sampling with a total sample of 96 respondents. The data analysis methodology in this study is using multiple linear regression analysis. Based on the results of the study, it was found that the variables of e-service quality, benefits and safety did not have a partial effect on intention to use, while the ease of use variable had a partial effect on intention to use. But simultaneously, the variables of e-service quality, benefits, security and ease of use affect the intention to use. The result of the Adjusted R Square coefficient of determination is 0.290 or 29%, which means that the variables e-service quality, benefits, security, and ease of use are able to explain the intention to use by 29% and the remaining 71% is explained by other variables not examined in this study.

Keywords: *E-Service Quality, Benefits, Security, Ease Of Use and Interest In Use*

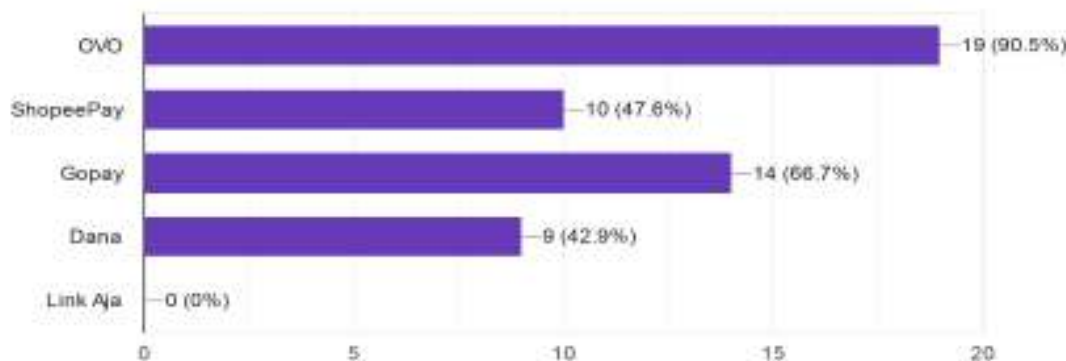
1. PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis pada saat ini sangat berkembang pesat, perkembangan ini diikuti oleh perkembangan teknologi dan informasi yang diikuti oleh berbagai sektor bisnis. Dari perkembangan ini, banyak kegiatan manusia yang sudah dimudahkan dengan adanya bantuan dari teknologi ini. Dari kemudahan teknologi ini, persaingan antar perusahaan muncul yang menyebabkan banyak perusahaan berlomba-lomba dalam menerapkan strategi pemasaran yang berbasis teknologi.

Melalui perkembangan teknologi ini, pola hidup manusia mulai bergerak secara dinamis. Salah satu hal yang berubah adalah penggunaan uang *cash* yang berdampingan dengan penggunaan uang digital. Penggunaan uang digital, memiliki tujuan untuk memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi tanpa adanya halangan waktu dan tempat. Salah satunya adanya kehadiran aplikasi pembayaran yang memiliki merek yang beragam.

Aplikasi pembayaran hadir untuk mempermudah kegiatan transaksi terutama pada mahasiswa yang memiliki kesibukan dalam belajar dan bekerja. Dalam kegiatan mereka seperti melakukan pembayaran makanan dan minuman melalui aplikasi menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi mahasiswa terutama pada era digital, semua pembayaran dilakukan hanya dalam satu kali klik pada ponsel.

Berbagai macam aplikasi pembayaran yang hadir untuk pengguna seperti OVO, ShopeePay, Gopay, Dana dan Link Aja menjadi pilihan alternatif bagi mahasiswa untuk membantu kegiatan mereka. Diantara berbagai merek, OVO yang merupakan perusahaan uang *digital* yang berasal dari Indonesia menjadi aplikasi yang populer oleh masyarakat terutama pada mahasiswa. Berikut merupakan gambar 1.1 tentang aplikasi pembayaran yang populer:



Gambar 1. 1 Diagram Batang tentang Aplikasi Pembayaran Terpopuler

Berdasarkan gambar 1.1 diatas, OVO mendapatkan lebih dari 90% respon sebagai aplikasi pembayaran paling populer pada kalangan mahasiswa. Peringkat berikutnya diikuti oleh Gopay sebesar 66,7%, ShopeePay sebesar 47,6%, Dana sebesar 42,9% dan Link Aja yang tidak populer pada kalangan mahasiswa. Oleh karena itu, OVO dianggap sebagai aplikasi paling populer dalam kalangan mahasiswa Universitas Mikroskil.

Dari fenomena diatas, aplikasi OVO banyak diminati oleh mahasiswa Universitas Mikroskil karena mendukung kegiatan dari mahasiswa seperti pembayaran ojek *online*, makanan dan minuman melalui aplikasi Grab dan *outlet*, transaksi antar sesama pengguna OVO, transaksi antar bank, dan pembayaran karcis parkir ketika sedang berpergian ke mall.

Minat penggunaan terhadap aplikasi OVO merupakan sebuah rasa atau keinginan seseorang untuk menggunakan suatu teknologi baru (Arsanti & Yuliasari, 2018). Minat penggunaan yang tinggi tidak hanya dikaitkan dengan bentuk kemudahan pada era globalisasi. Namun hal ini bisa menjadi simbol penting dalam masyarakat dalam menunjukkan identitas status sosialnya. Hal yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi OVO adalah sistem *cashless* yang memungkinkan

masyarakat untuk bertransaksi tanpa harus membawa uang tunai dimana kekhawatiran saat membawa banyak uang tunai tidak perlu dirasakan lagi sehingga reaktif lebih aman dan praktis saat bertransaksi dibanding dengan uang tunai (Wijoyo, et al., 2021).

E-service quality merupakan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan oleh penyedia *e-commerce* [3]. Dari *e-service quality*, layanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi perusahaan sehingga meningkatkan citra merek yang ada pada produk. Selain citra merek, *e-service quality* juga mempengaruhi kinerja dari suatu aplikasi yang digunakan oleh pengguna agar bisa bekerja secara efektif dan efisien sehingga kinerja yang dihasilkan oleh suatu aplikasi bisa membantu masalah yang ada pada pengguna. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa *e-service quality* berpengaruh pada minat penggunaan (Amalia Fajrin, 2020). Namun ada juga penelitian yang menyatakan bahwa *e-service quality* tidak berpengaruh pada minat penggunaan (Lilik Indrawati & Marcell Mathias Pattinama, 2021).

Manfaat dalam penggunaan teknologi dapat memberikan manfaat apabila seseorang yang menggunakannya merasakan manfaat positif dari teknologi yang digunakan (Nopy Ernawati & Lina Noersanti, 2020). Manfaat juga merupakan salah satu hal penting yang perlu diperhatikan perusahaan terhadap pengguna yang menggunakan aplikasi tersebut. Melalui manfaat penggunaan teknologi, pengguna bisa melakukan transaksi pembayaran secara *online* dengan tepat sasaran dan hemat waktu yang bisa dilakukan pada berbagai tempat. Sehingga pengguna merasa nyaman dalam bertransaksi menggunakan aplikasi OVO. Pada penelitian sebelumnya didapatkan hasil bahwa manfaat berpengaruh terhadap minat penggunaan (Latifah Robaniyah & Heny Kurnianingsih, 2021). Berbeda dengan penelitian lain yang menyatakan bahwa manfaat tidak berpengaruh pada minat penggunaan (Nopy Ernawati & Lina Noersanti, 2020).

Keamanan teknologi merupakan suatu usaha untuk mengendalikan dan mengontrol suatu aktivitas agar tetap dalam keadaan normal (Umaningsih, W.P & Wardani, D.K, 2018) Tujuan dari keamanan informasi yaitu untuk mencegah ancaman terhadap sistem serta mendeteksi dan memperbaiki kerusakan yang terjadi pada sistem. OVO sebagai aplikasi pembayaran menerapkan sistem keamanan berlapis (*layered security system*), yang terus ditingkatkan mengacu pada standard keamanan industri, sesuai peraturan Bank Indonesia untuk perlindungan data konsumen dan perusahaan dari serangan siber (Ahmad Thovan Sugandi, 2021). akan diberikan jika pengguna mengalami kehilangan saldo pada aplikasi OVO. Dari penelitian sebelumnya didapatkan bahwa variabel keamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan (Latifah Robaniyah & Heny Kurnianingsih, 2021). Berbeda dengan penelitian yang lain yang mengatakan bahwa keamanan tidak berpengaruh pada minat penggunaan (Nopy Ernawati & Lina Noersanti, 2020).

Menurut (Jogiyanto, 2017) Kemudahan Penggunaan dalam teknologi dapat meyakinkan pengguna bahwa teknologi informasi yang akan diaplikasikan adalah suatu hal yang mudah dan bukan merupakan beban bagi pengguna. Dari aplikasi OVO sendiri kemudahan penggunaan bisa dirasakan oleh pengguna. Dari kemudahan itu, OVO menyediakan berbagai fitur menarik seperti pembayaran menggunakan QR Code (*Quick Response Code*) dan transfer uang hanya menggunakan nomor telepon yang sudah terdaftar di OVO. Penelitian sebelumnya didapatkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan (Latifah Robaniyah & Heny Kurnianingsih, 2021). Berbeda dengan penelitian lain yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh pada minat penggunaan (Nopy Ernawati & Lina Noersanti, 2020).

Rumusan masalah dalam penelitian adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *e-service quality*, manfaat, keamanan dan kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan aplikasi OVO. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *e-service quality*, manfaat, keamanan dan kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan aplikasi OVO. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi mahasiswa untuk bisa menambah pengetahuan dan wawasan terkait dengan variabel yang diteliti yaitu *e-service quality*, manfaat, keamanan dan kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan dan penelitian ini bisa menjadi masukan bagi perusahaan terhadap mahasiswa yang mengalami masalah dalam melakukan pembayaran aplikasi OVO dimana mahasiswa ingin melakukan pembayaran secara efektif dan juga mahasiswa merasa lebih aman dalam

menggunakan aplikasi OVO sebagai alat pembayaran dalam keterbatasan waktu yang dialami oleh mahasiswa

2. TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

E-Service Quality (X1)

E-service quality dalam penggunaan aplikasi OVO merupakan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan oleh OVO. [3]. *E-Service Quality* menjadi hal penting dalam terjadinya transaksi jual beli. Jika *E-Service Quality* yang diberikan OVO baik, maka tidak mungkin seorang konsumen tidak melakukan keputusan penggunaan. Munculnya layanan berbasis internet telah mengubah cara perusahaan dan konsumen berinteraksi. Kualitas layanan dalam OVO yang baik ketika respon yang diberikan kepada pembeli cepat dan dalam penggunaannya sangat mudah untuk diakses, maka pelanggan akan merasa puas dengan layanan yang diberikan dan pada akhirnya pelanggan akan mempertahankan penggunaan terhadap aplikasi OVO.

Faktor-faktor yang mempengaruhi *E-service quality* terdiri dari *efficiency, fulfillment, system availability, privacy* (Haria & Mulyandi, 2019)

Manfaat (X2)

Manfaat dalam penggunaan aplikasi OVO adalah kepercayaan seseorang atau pengguna bahwa teknologi OVO mampu meningkatkan prestasi kerja seseorang (Dewi & Yuniarta, 2017). Manfaat dalam penggunaan aplikasi OVO merupakan suatu pandangan subjektif pengguna terhadap manfaat yang diperolehnya dari menggunakan OVO [13]. Manfaat dalam penggunaan aplikasi OVO merupakan suatu fase dimana seseorang atau pengguna percaya bahwa suatu sistem tertentu akan dapat menambah prestasi kerja orang tersebut (Safitri M, 2019).

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat dalam penggunaan aplikasi OVO merupakan hal positif yang didapatkan oleh pengguna pada saat menggunakan produk atau jasa dalam OVO yang dipakainya. Manfaat yang bisa dinikmati pengguna dari penggunaan aplikasi OVO yaitu:

1. Diterima lebih dari 700.000 merchant termasuk merchant QRIS. Transaksi di lebih dari 700.000 merchant di seluruh Indonesia, dari Sabang hingga Merauke dan mendukung pembayaran dengan QRIS.
2. Simple, instan dan aman. Dimana OVO membebaskan pengguna dari risiko menerima uang palsu, susah mencari uang kembalian dan kekhawatiran menyimpan uang tunai.
3. Deals, promo, donasi dan bayar tagihan mudah. Pengguna mendapatkan berbagai deals eksklusif, promo seru, membayar berbagai tagihan dalam satu aplikasi, serta melakukan donasi untuk membantu sesama.
4. Top up praktis dimana saja. Top up OVO Cash via ATM, M-Banking, internet banking, kartu debit atau melalui merchant rekanan pilihan.
5. OVO Premiere, pengguna dapat meningkatkan akun ke OVO Premiere dan menikmati kenyamanan transfer ke rekening bank dan gratis transfer antar pengguna, serta batas saldo OVO Cash sebesar Rp10.000.000.
6. OVO dan Pemulihan Ekonomi Nasional, OVO berperan mendorong transaksi di merchant melalui berbagai program cashback. Pada periode program tersebut, merchant online mengalami peningkatan omset sebanyak 42% yang didorong oleh promosi serta publikasi di berbagai kanal.
7. OVO juga berperan sebagai mitra strategis dalam menyalurkan bantuan sosial secara digital yakni kartu prakerja. Sebagai mitra pembayaran digital, OVO memberikan solusi masalah intermediary dalam penyampaian dana bantuan kepada penerima manfaat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi manfaat terdiri dari pekerjaan menjadi lebih mudah, produktivitas bertambah, efektivitas bertambah (Atriani, Permandi, & Rimestuti, 2020).

Keamanan (X3)

Keamanan dalam penggunaan aplikasi OVO adalah usaha untuk melindungi dan menjamin tiga aspek penting dalam dunia siber yaitu kerahasiaan data, keutuhan data, dan ketersediaan data. (Gunawan, 2020). Keamanan dalam penggunaan aplikasi OVO bisa diartikan sebagai kebijakan, prosedur, dan pengukuran teknis yang digunakan untuk mencegah akses yang tidak sah, perubahan program, pencurian dan kerusakan fisik terhadap OVO (Suryadharma & Triyani Budyastuti, 2019).

Dari rangkuman teori diatas dapat disimpulkan bahwa keamanan dalam penggunaan aplikasi OVO merupakan jaminan dari aplikasi OVO bahwa pengguna dapat merasa aman ketika mereka sedang menggunakan produk atau jasa mereka. Fitur keamanan yang disediakan oleh aplikasi OVO yaitu setiap aplikasi OVO dilengkapi dengan fitur *security code* dan *2-step verification* setiap kali pengguna akan masuk ke aplikasi OVO. Selain terus melakukan edukasi dan imbauan kepada pengguna untuk menjaga data pribadi, OVO telah mempersiapkan sejumlah perangkat teknis yang sifatnya berlapis untuk mencegah terjadinya kebocoran data pribadi penggunanya, yaitu *Data Loss Prevention (DLP) Tools*.

Di samping itu, sampai dengan saat ini OVO juga telah meningkatkan langkah-langkah pencegahan penipuan, antara lain dengan adanya tim Information Security (Infosec) yang memiliki fungsi untuk mencegah dan memitigasi terjadinya kebocoran data pribadi penggunanya. OVO juga telah melaksanakan amanah yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan menempatkan setiap data pribadi penggunanya pada suatu pusat data (*data centre*) yang terletak di Indonesia. OVO juga akan terus berupaya untuk memperkuat mekanisme pengamanan data pribadi penggunanya. Ke depannya, OVO tengah mempersiapkan sejumlah materi edukasi yang dapat digunakan di sejumlah platform media sosial yang OVO miliki untuk meningkatkan kesadaran penggunanya akan pentingnya perlindungan terhadap data pribadi mereka. Indikator-indikator keamanan dalam penggunaan aplikasi OVO terdiri dari terjaminnya transaksi, jaminan keamanan, kerahasiaan data dan bukti transaksi (Muhammad Irfan Farohi, 2017) :

Kemudahan Penggunaan (X4)

Kemudahan penggunaan merupakan ukuran dimana seseorang meyakini bahwa dalam menggunakan suatu teknologi dapat jelas digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha tetapi harus mudah digunakan dan mudah untuk mengoperasikannya. Kemudahan penggunaan dapat meyakinkan pengguna bahwa teknologi informasi yang akan diaplikasikan adalah suatu hal yang mudah dan bukan menjadi beban bagi mereka. (Jogiyanto, 2017). Kemudahan penggunaan atau *perceived ease of use* merupakan suatu perasaan pengguna, bahwa aplikasi atau sistem tertentu merupakan suatu teknologi yang mudah digunakan sehingga tidak memerlukan banyak usaha untuk menggunakan dan memahaminya (Santi & Sudiasmo, 2020). Indikator-indikator kemudahan penggunaan terdiri dari mudah dipahami dan dikuasai, dapat dikendalikan, bersifat fleksibel, pemakaian yang mudah.

Minat Penggunaan (Y)

Minat menggunakan *e-wallet* didefinisikan sebagai tingkat keinginan individu untuk menggunakan layanan *e-wallet* sebagai alat pembayaran. Suatu aktivitas akan dilakukan atau tidak bergantung pada minat seseorang terhadap aktivitas tersebut. Minat merupakan motivator yang kuat untuk melakukan suatu aktivitas. Minat berfungsi sebagai daya pendorong yang mengarahkan seseorang melakukan kegiatan tertentu yang spesifik (Seetharaman, 2017).

Tingginya minat penggunaan uang elektronik (*e-wallet*) tentunya tidak hanya dikaitkan dalam bentuk kemudahan di era globalisasi ini, namun telah menjadi simbol penting dalam masyarakat dan kelas menengah dalam menunjukkan identitas atau status sosialnya. Akhirnya, pada mahasiswa, *e-wallet* akan menjadi simbol sebagai diferensiasi dengan segmen masyarakat lainnya. Sistem *cashless* atau *e-wallet* ini memungkinkan masyarakat untuk bertransaksi tanpa harus membawa uang tunai, mereka cukup membawa kartu debit atau *smartphone* yang sudah terinstal aplikasi *e-wallet*. Kekhawatiran saat membawa banyak uang tunai pun tidak perlu dirasakan lagi sehingga relatif lebih aman dan praktis saat bertransaksi dibanding dengan uang tunai (Wijoyo, et al., 2021). Indikator-indikator minat penggunaan terdiri dari ketertarikan pada objek minat, perasaan senang dan kecenderungan untuk menggunakan.

2.2 Pengembangan Hipotesis

Pengaruh variabel *E-Service Quality* terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO

E-service quality didefinisikan sebagai evaluasi dan penilaian menyeluruh konsumen terhadap kualitas pengiriman. *E-service quality* juga mempengaruhi sejauh mana sebuah situs mampu memfasilitasi kegiatan konsumen meliputi belanja, pembelian, dan pengiriman baik produk atau layanan secara efisien dan efektif. Sehingga pelayanan elektronik yang baik akan memberikan kepuasan bagi pengguna untuk terus menggunakan produk atau jasa yang ada pada perusahaan. (Amalia Fajrin, 2020). Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu dimana penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh pada minat penggunaan (Amalia Fajrin, 2020). Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang dapat diambil adalah :

H₁: Terdapat pengaruh *E-Service Quality* terhadap minat penggunaan aplikasi OVO pada Mahasiswa Universitas Mikroskil Fakultas Bisnis.

Pengaruh variabel Manfaat terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO

Manfaat merupakan kepercayaan seseorang bahwa teknologi yang digunakan mampu meningkatkan prestasi kerja seseorang. Manfaat dalam menggunakan aplikasi pembayaran mempunyai hubungan yang erat dengan pengguna. Dalam menggunakan suatu aplikasi pembayaran yang diharapkan pengguna adalah dapat mempercepat pembayaran yang cepat dan mempersingkat waktu tanpa perlu lama menunggu antrean. Selain menghemat waktu, pengguna juga tidak perlu membawa banyak uang *cash* dalam melakukan transaksi.

Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu dimana penelitian menunjukkan bahwa manfaat berpengaruh pada minat penggunaan. (Latifah Robaniyah & Heny Kurnianingsih, 2021)

H₂: Terdapat pengaruh Manfaat terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO pada Mahasiswa Universitas Mikroskil Fakultas Bisnis.

Pengaruh variabel Keamanan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO

Keamanan merupakan suatu usaha untuk mengendalikan dan mengontrol suatu aktivitas agar tetap dalam keadaan normal. Keamanan dalam sistem informasi merujuk pada keamanan data dari pengguna dan kerahasiaan data dari pengguna dimana saat pengguna menggunakan suatu aplikasi pembayaran, mereka merasa aman karena uang yang ditabung dalam aplikasi pembayaran tidak mudah dibobol oleh pihak yang tidak berwajib. Dari keamanan ini, informasi yang ada pada aplikasi juga menjadi hal penting bagi pengguna agar mereka terlindungi dari ancaman yang berasal dari luar.

Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu dimana penelitian menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh pada minat penggunaan (Latifah Robaniyah & Heny Kurnianingsih, 2021).

H₃: Terdapat pengaruh Keamanan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO pada Mahasiswa Universitas Mikroskil Fakultas Bisnis.

Pengaruh variabel Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO

Kemudahan penggunaan merupakan ukuran dimana seseorang meyakini bahwa dalam menggunakan suatu teknologi dapat jelas digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha tetapi harus mudah digunakan dan mudah untuk mengoperasikannya (Jogiyanto, 2017). Bagi konsumen suatu aplikasi yang mudah digunakan perlu menghemat waktu dan biaya dalam melakukan suatu aktivitas. Dari fitur-fitur yang tersedia juga mudah digunakan serta mempermudah transaksi dalam kebutuhan sehari-hari.

Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu dimana penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh pada minat penggunaan (Latifah Robaniyah & Heny Kurnianingsih, 2021).

H₄: Terdapat pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO pada Mahasiswa Universitas Mikroskil Fakultas Bisnis.

5. Pengaruh variabel *E-Service Quality*, Manfaat, Keamanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO

Minat dalam penggunaan teknologi informasi adalah keinginan seseorang dalam penggunaan sebuah teknologi informasi secara terus menerus dan berasumsi bahwa seseorang itu memiliki akses terhadap teknologi informasi tersebut (Nopy Ernawati & Lina Noersanti, 2020). Terjadinya minat penggunaan dikarenakan adanya pertimbangan-pertimbangan dari pengguna sebelum menggunakan suatu aplikasi pembayaran. Pertimbangan tersebut adalah *E-Service Quality*, Manfaat, Keamanan, dan Kemudahan Penggunaan. *E-Service Quality* memiliki peranan penting dalam penggunaan aplikasi pembayaran. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan dari segi fitur-fitur yang mampu memfasilitasi kegiatan konsumen meliputi belanja, pembelian, dan pengiriman baik produk atau layanan secara efisien dan efektif. Dari penggunaan suatu aplikasi pembayaran pengguna juga merasakan manfaat yang didapatkan yaitu mempercepat pembayaran dan tidak perlu membawa banyak uang *cash* sehingga keamanan yang didapatkan dari pengguna terhadap aplikasi pembayaran juga terjamin. Dari segi kemudahan penggunaan, pengguna tidak kesusahan dalam menggunakan aplikasi pembayaran yang mana bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari segi fitur-fitur yang disediakan dalam perusahaan agar memudahkan pengguna dalam kegiatan sehari-hari.

H₃: Terdapat pengaruh *E-Service Quality*, Manfaat, Keamanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO pada Mahasiswa Universitas Mikroskil Fakultas Bisnis.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian tentang sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Rukajat, 2018). Pendekatan kuantitatif adalah investigasi sistematis mengenai suatu fenomena dengan mengumpulkan data yang dapat diukur (Ramdhan, 2021). Penelitian digunakan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, kemudian data penelitian diubah menjadi data kuantitatif untuk memudahkan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, yaitu pengaruh variabel *E-Service Quality* (X₁), Manfaat (X₂), Keamanan (X₃), Kemudahan Penggunaan (X₄) terhadap Minat Penggunaan (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Mikroskil Fakultas Bisnis Stambul 2019-2021 dengan jumlah 558 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling* dengan menggunakan rumus *Lemeshow* sebesar 96 orang. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan penyebaran kuesioner melalui *Google Form*. Pengisian kuesioner menggunakan skala likert dimana data diubah menjadi data kuantitatif untuk memudahkan dalam pengelolaan data ke dalam program SPSS

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Statistik Deskriptif

E-Service Quality (X₁)

Dari hasil analisis variabel *e-service quality* didapatkan nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 5 dengan rata-rata (*mean*) adalah 3,89 yang berarti bahwa rata-rata responden menjawab ragu-ragu dengan pernyataan yang diajukan dalam kuesioner.

Manfaat (X₂)

Dari hasil analisis variabel manfaat didapatkan nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 5 dengan rata-rata (*mean*) adalah 3,66 yang berarti bahwa rata-rata responden menjawab ragu-ragu dengan pernyataan yang diajukan dalam kuesioner.

Keamanan (X3)

Dari hasil analisis variabel manfaat didapatkan nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 5 dengan rata-rata (*mean*) adalah 3,80 yang berarti bahwa rata-rata responden menjawab ragu-ragu dengan pernyataan yang diajukan dalam kuesioner

Kemudahan Penggunaan (X4)

Dari hasil analisis variabel manfaat didapatkan nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 5 dengan rata-rata (*mean*) adalah 4,02 yang berarti bahwa rata-rata responden menjawab setuju dengan pernyataan yang diajukan dalam kuesioner.

Minat Penggunaan (Y)

Dari hasil analisis variabel manfaat didapatkan nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 5 dengan rata-rata (*mean*) adalah 3,94 yang berarti bahwa rata-rata responden menjawab ragu-ragu dengan pernyataan yang diajukan dalam kuesioner.

4.1.2 Hasil Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas, menunjukkan bahwa dari 40 pernyataan dinyatakan valid, karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,2006 sehingga pernyataan dalam kuesioner dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* untuk semua variabel dalam penelitian ini bernilai $> 0,60$. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner dalam penelitian ini reliabel sehingga dapat diteruskan untuk melakukan penelitian.

4.1.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Berdasarkan hasil pengolahan data, maka diperoleh hasil uji normalitas sebagai berikut :

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.61023037
Most Extreme Differences	Absolute	.125
	Positive	.070
	Negative	-.125
Test Statistic		.125
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.090
Point Probability		.000
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan tabel 1 diatas, dapat dilihat bahwa nilai Kolmogrov-Smirnov adalah 0,090 dengan taraf signifikansi $> 0,05$. Dengan demikian, maka residual terdistribusi secara normal.

Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil pengolahan data, maka diperoleh hasil uji multikolinearitas sebagai berikut :

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	9.176	2.766		3.318	.001		
<i>E-Service Quality</i>	-.092	.104	-.103	-.880	.381	.549	1.820

Manfaat	.147	.087	.243	1.682	.096	.359	2.784
Keamanan	-.007	.111	-.009	-.061	.951	.375	2.665
Kemudahan Penggunaan	.378	.101	.444	3.744	.000	.531	1.884

a. Dependent Variable: Minat Penggunaan

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai tolerance values variabel bebas bernilai > 0,1 dan nilai VIF pada semua variabel < 10. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ditemukannya multikolinearitas dalam pengujian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3 Hasil Uji heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	.845	.282		2.992	.004
<i>E-Service Quality</i>	.040	.085	.063	.470	.639
Manfaat	-.076	.089	-.143	-.860	.392
Keamanan	-.180	.091	-.321	-1.981	.051
Kemudahan Penggunaan	.106	.082	.176	1.289	.201

a. Dependent Variable: Minat Penggunaan

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel *e-service quality* sebesar 0,639, variabel manfaat sebesar 0,392, variabel keamanan sebesar 0,051 dan variabel kemudahan penggunaan sebesar 0,201 yang artinya nilai tersebut > 0,05 sehingga data bebas dari heteroskedastisitas.

4.1.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan data dari 96 responden, setelah dilakukan pengujian menggunakan SPSS versi 25, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$\text{Minat Penggunaan} = 1,529 + 0,123 \text{ E-Service Quality} + 0,245 \text{ Manfaat} + 0,009 \text{ Keamanan} + 0,503 \text{ Kemudahan Penggunaan} \quad (1)$$

4.1.5 Hasil Uji Hipotesis

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Tabel 4 Hasil Uji Hipotesis t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.529	.462		3.312	.001
<i>E-Service Quality</i>	-.123	.139	-.103	-.886	.378
Manfaat	.245	.145	.243	1.684	.096
Keamanan	-.009	.149	-.008	-.058	.954
Kemudahan Penggunaan	.503	.135	.444	3.740	.000

a. Dependent Variable: Minat Penggunaan

Berdasarkan tabel 4, nilai t_{hitung} pada variabel *e-service quality* sebesar 0,886, variabel manfaat sebesar 1,684, variabel keamanan sebesar 0,058 < nilai t_{tabel} yaitu 1,98638 yang berarti secara parsial tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan. Sedangkan variabel kemudahan penggunaan menunjukkan nilai 3,740 > t_{tabel} sebesar 1,98638 secara parsial berpengaruh terhadap minat penggunaan.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Tabel 5 Hasil Uji Hipotesis F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	16.663	4	4.166	10.716	.000 ^b
Residual	35.376	91	.389		
Total	52.039	95			

a. Dependent Variable: Minat Penggunaan

b. Predictors: (Constant), *E-Service Quality*, Manfaat, Keamanan, Kemudahan Penggunaan

Berdasarkan tabel 5, nilai F_{hitung} sebesar 10,716 > dari F_{tabel} sebesar 2,47. Dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *e-service quality*, manfaat, keamanan dan kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan.

Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6 Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.566a	.320	.290	.62350

a. Predictors: (Constant), Rata_Rata_X4, Rata_Rata_X1, Rata_Rata_X3, Rata_Rata_X2

Berdasarkan tabel 6 diperoleh nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,290 atau 29%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *e-service quality*, manfaat, keamanan dan kemudahan penggunaan mampu menjelaskan minat penggunaan sebesar 29% dan sisa sebesar 71% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa *e-service quality* tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi OVO. Hal ini karena pelayanan secara elektronik tidak menjadi patokan pengguna dalam menggunakan aplikasi OVO dimana pengguna merasa hanya perlu menggunakan aplikasi sebagai kebutuhan dalam melakukan pembayaran secara elektronik. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan *e-service quality* tidak berpengaruh pada minat penggunaan aplikasi OVO (Lilik Indrawati & Marcell Mathias Pattinama, 2021).

4.2.2 Pengaruh Manfaat terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa manfaat tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi OVO. Hal ini dikarenakan pengguna tidak merasakan manfaat yang ada pada aplikasi pembayaran sehingga pengguna hanya menggunakan aplikasi OVO sebagai alat pembayaran cadangan pada saat aplikasi pembayaran sejenis memiliki masalah pada sistem maka mereka akan beralih ke aplikasi OVO. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan manfaat tidak berpengaruh pada minat penggunaan aplikasi OVO (Nopy Ernawati & Lina Noersanti, 2020).

4.2.3 Pengaruh Keamanan terhadap Minat penggunaan Aplikasi OVO

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi OVO. Hal ini disebabkan karena pengguna sudah merasa bahwa keamanan berlapis yang diberikan oleh OVO tidak menjadi hal penting untuk mahasiswa Universitas Mikroskil. Alasan lain keamanan tidak mempengaruhi minat penggunaan disebabkan oleh adanya kasus pada mahasiswa dimana saldo yang ditaruh pada aplikasi OVO berkurang dengan sendiri tanpa sepengetahuan pengguna. Hal ini menyebabkan pengguna seperti mahasiswa menjadi tidak yakin untuk menyimpan banyak uang pada aplikasi OVO. Sehingga para mahasiswa tidak mengisi saldo yang terlalu banyak agar menghindari kasus kehilangan saldo. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan keamanan tidak berpengaruh pada minat penggunaan aplikasi OVO (Nopy Ernawati & Lina Noersanti, 2020).

4.2.4 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh pada minat penggunaan aplikasi OVO. Hal ini dikarenakan pengguna menginginkan aplikasi pembayaran yang tidak memerlukan usaha yang banyak dalam penggunaannya dan pengguna lebih suka dengan sistem yang tidak memerlukan waktu yang banyak dalam pengoperasiannya melalui aplikasi OVO. Selain itu, mahasiswa juga menyukai *interface* dari OVO yang memiliki tata letak yang rapi dimana mahasiswa merasa mudah mencari hal yang ingin mereka gunakan. Adanya fitur panduan yang disediakan OVO pada saat pembaharuan aplikasi membuat para mahasiswa merasa terbantu sehingga mereka paham dan merasa bahwa aplikasi OVO mudah digunakan berkat panduan pada aplikasi OVO. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh pada minat penggunaan aplikasi OVO (Latifah Robaniyah & Heny Kurnianingsih, 2021)

4.2.5 Pengaruh *E-Service Quality*, Manfaat, Keamanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa *e-service quality*, manfaat, keamanan dan kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh pada minat penggunaan aplikasi OVO. Minat penggunaan aplikasi OVO pada mahasiswa Universitas Mikroskil yang tinggi dipengaruhi oleh *E-service quality* yang memberikan pelayanan aplikasi yang baik kepada penggunanya dimana pengguna bisa merasakan Manfaat yang ada pada penggunaan aplikasi OVO. Keamanan juga menjadi faktor penting dalam penggunaan aplikasi OVO dengan tujuan agar data pengguna tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang. Dari penggunaan aplikasi OVO, kemudahan penggunaan memiliki peranan penting dalam meningkatkan minat penggunaan pada aplikasi OVO karena tujuan dari penggunaan aplikasi OVO adalah untuk memudahkan transaksi pembayaran dalam waktu yang singkat

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial, variabel *e-service quality*, manfaat dan keamanan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi OVO. Sedangkan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi OVO
2. Secara simultan, variabel *e-service quality*, manfaat, keamanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi OVO
3. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) diperoleh sebesar 0,290 atau 29%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *e-service quality*, manfaat, keamanan dan kemudahan penggunaan mampu menjelaskan minat penggunaan sebesar 29% dan sisa sebesar 71% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

6. KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

Bagi Perusahaan

1. *E-service quality* pada aplikasi OVO masih perlu menjadi pertimbangan bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada penggunanya terutama pada bagian informasi dan kebijakan privasi yang mempengaruhi keamanan dari aplikasi pembayaran terhadap mahasiswa Universitas Mikroskil.
2. Pada variabel manfaat, para mahasiswa perlu memenuhi kebutuhan dan aktivitas mereka melalui aplikasi OVO. Namun bagi para mahasiswa aplikasi OVO tidak dapat memberikan penawaran menarik pada pelayanannya dimana selain manfaat yang didapatkan mahasiswa juga perlu menghemat pengeluaran dengan cara mencari diskon yang menguntungkan pada saat menggunakan aplikasi pembayaran. Sehingga pihak OVO sebaiknya merencanakan strategi yang berkaitan dengan penawaran agar aplikasi OVO bisa memiliki daya saing dengan aplikasi pembayaran sejenis.

3. Pada bagian keamanan, dari mahasiswa masih menjadi hal yang perlu dipertimbangkan dalam menggunakan aplikasi OVO karena adanya kasus saldo yang berkurang dengan sendiri dan adanya uang hasil transfer yang tidak terkirim ke pengguna lain. Sehingga bagi pihak OVO masih perlu memperbaiki sistem yang mengatur tentang keamanan data dari pengguna aplikasi OVO agar mahasiswa bisa merasakan keamanan dalam penggunaan aplikasi OVO.
4. Pada penggunaan aplikasi OVO bagi mahasiswa merupakan aplikasi yang mudah digunakan karena fitur-fitur yang ada pada aplikasi OVO tidak terlalu susah digunakan. Sehingga mahasiswa bisa dengan mudah menguasai hal-hal yang berada dalam aplikasi OVO. Bagi pihak OVO, hal-hal terkait dengan kemudahan penggunaan agar dipertahankan dan bisa juga dikembangkan untuk mempermudah penggunaan aplikasi.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan penelitian ini dengan meneliti variabel yang lain. Variabel yang bisa disarankan peneliti adalah variabel loyalitas pengguna untuk mengukur apakah pengguna masih setia dengan aplikasi OVO dan variabel fleksibilitas untuk mengukur apakah aplikasi OVO bisa digunakan pada berbagai platform digital sebagai aplikasi pembayaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Thovan Sugandi. (2021, November 17). Diambil kembali dari Teknologi: <https://teknologi.bisnis.com/read/20211117/266/1467378/ovo-amankan-transaksi-digital-pakai-keamanan-berlapis>
- Amalia Fajrin. (2020). Pengaruh Promosi Penjualan dan E-Service Quality terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi OVO. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*.
- Arsanti, & Yuliasari. (2018). Personal Factors As Predictors Of Intention To Use It. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Atriani, Permandi, & Rimestuti. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Dompnet Digital OVO. *Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora*, 54-61.
- Dewi, & Yuniarta. (2017). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada Mahasiswa Jurusan Akuntansi Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha. *E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 1-11.
- Gunawan. (2020). Keamanan Data : Teori dan Implementasi. *Google Publisher*.
- Haria, T. T., & Mulyandi, M. R. (2019). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction pada Pengguna Aplikasi Mobile. <https://doi.org/10.33510/slki.2019.135-140>, 135-140.
- Hidayah, & Utami. (2017). E-Service Quality and E-Recovery Service Quality On E-Satisfaction Lazada.com. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 8.
- Jogiyanto. (2017). *Konsep Dasar Sistem Informasi*.
- Latifah Robaniyah, & Heny Kurnianingsih. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi OVO. *Journal Image*, 53-62.
- Lilik Indrawati, & Marcell Mathias Pattinama. (2021). Brand Image, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Dalam Pengaruhnya Terhadap Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Dana. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 16-21.
- Muhammad Irfan Farohi. (2017). Pengaruh Keamanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian melalui Social Networking Site. *E-Jurnal Universitas Semarang*.
- Nopy Ernawati, & Lina Noersanti. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi OVO. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*.

- Pratama, & Suputra. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. *E-Jurnal Akuntansi*.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Safitri M. (2019). Pengaruh Trust Perceived Benefit and Ease of Use Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet. *Journa of Chemical Information and Modeling*, 1689-1699.
- Santi, I. H., & Sudiasmo, F. (2020). *Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention to Use dan Actual Usage pada Aplikasi Identifikasi Jenis Kulit Wajah*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Seetharaman. (2017). Factors Influencing Behavioural Intention to Use the Mobile Wallet in Singapore. *Journal of Applied Economics and Business Research*, 116-136.
- Suryadharma, & Triyani Budyastuti. (2019). *Sistem Informasi Manajemen*. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Umaningsih, W.P, & Wardani, D.K. (2018). Pengaruh Persepsi Manfaat, Fitur Layanan dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan E-Money. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi*, 113-119.
- Wijoyo, H., Rakhmatulloh, A. R., Dewi, D. I., Haryati, D., Suryanti, Indrawan, I., . . . Irzawati, I. (2021). *Dampak Pandemi terhadap Kehidupan Manusia (Ditinjau dari Berbagai Aspek)*. Selayo: ICM Publisher.