

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN FITUR LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN E-WALLET OVO
(STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KOTA TEGAL)**

Farakh Fatkhiyyatul Fatin
12221726

Program Studi Manajemen Universitas BPD
fatkhiyyatulfatinfarakh@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan untuk menganalisis variabel yang mempengaruhi keputusan penggunaan menggunakan aplikasi OVO. Variabel independen terdiri dari Persepsi Kemudahan (X1), Keamanan (X2) dan Fitur Layanan (X3). Variabel dependen adalah Keputusan Penggunaan menggunakan aplikasi OVO. Sampel dalam penelitian ini adalah Masyarakat di Kota Tegal yang pernah bertransaksi menggunakan aplikasi e-wallet OVO. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan secara online dengan menyebarkan kuesioner online kepada 115 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purpose Sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS 27. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi OVO. Keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi OVO. Fitur Layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi OVO.

Kata kunci: *Persepsi Kemudahan, Keamanan, Fitur Layanan, Keputusan Penggunaan.*

Abstract

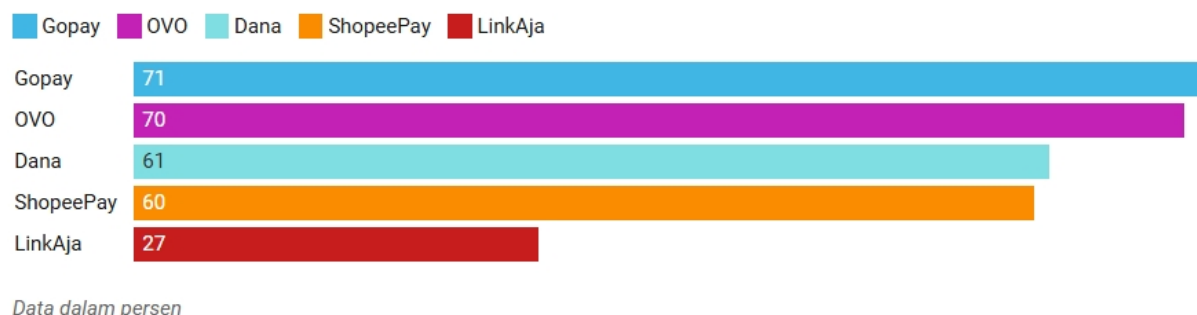
This study was conducted to analyze the variabel that influence the decision to use the OVO application. The independent variables consist of Perceived Ease of Use (X1), Security (X2) and Service (X3). The dependent variable is the decision to Use the OVO application. The sample in this study wa the community in Tegal City who had made transactios using the OVO e-wallet application. Data collection in this study was conducted online by distributing online questionnaires to 115 people. The sampling technique used was purpose sampling. The analysis tool used was SPSS 27. These results indicate that the perception of ease of use does not have a significant effect on the decision to use the OVO application. Security has a significant effect on the decision to use the OVO application. Service features have a significant effect on the decision to use the OVO application.

Keyword: Perceived Ease of use, Security, Service Features

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi dan internet mengalami pertumbuhan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat dalam sektor ekonomi saat ini. Pertumbuhan teknologi digital mendorong mereka melakukan transaksi dan mengelola uang mereka secara drastis sebagai adanya kemajuan teknologi digital. Sekarang tugas yang dilakukan secara konvensional dapat dilakukan dengan lebih cepat, praktis, dan efisien secara digital atau e-wallet. E-Wallet merupakan salah satu contoh nyata adanya progres teknologi tersebut dimana masyarakat melakukan transaksi keuangan tanpa menggunakan uang tunai (Cashless Society). Inovasi ini menjadi Solusi modern dalam mendukung gaya hidup serba cepat dan mudah dalam kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis di era digital. Di Indonesia perkembangan teknologi internet sudah bisa dikatakan cukup baik, berdasarkan rilis dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJII) di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 221,5 juta jiwa dari keseluruhan populasi 278,6 juta jiwa penduduk Indonesia, maka hasil survei internet Indonesia menyentuh angka 79,5% dibandingkan periode sebelumnya (APJII, 2024). Salah satu inovasi dari perkembangan fintech adalah dompet digital (e-wallet). E-wallet dapat menjadikan para penggunanya untuk dapat melakukan berbagai macam transaksi non-tunai untuk melakukan pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga transaksi di merchant dengan hanya menggunakan smartphone.

Berdasarkan Badan Pusat Statistik (Kota Tegal), jumlah penduduk masyarakat kota Tegal pada tahun 2026 mencapai 291.687 Ribu jiwa, yang tersebar di empat kecamatan yaitu Tegal Barat mencapai 69.139 ribu penduduk, Tegal Timur 83.260 ribu penduduk, Tegal Selatan 72.533 ribu penduduk, dan Margandana 66.755 ribu penduduk (BPS 2026). Dengan adanya peraturan dari Bupati Tegal No.14 Tahun 2024, pemerintahan kabupaten Tegal melakukan kerjasama dengan pihak Bank Jateng dan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (Dispermades) untuk masyarakat dapat menerapkan transaksi non-tunai dalam pengelolaan keuangan desa pada 2024. Tujuan dengan program ini adalah untuk digitalisasi keuangan desa sehingga pengelolaan dana menjadi lebih jelas dan akuntabel. Kabupaten Tegal menempati peringkat ke-2 tertinggi dalam jumlah transaksi non-tunai desa di Jawa Tengah (Dispermades 2025). Dengan di perolehnya capaian ini dapat memberikan respon yang positif dari pemerintah desa terhadap inovasi digital, dan masyarakat mendukung upaya pencegahan korupsi melalui sistem keuangan yang lebih transparan dan efektif. Dengan karakteristik tersebut, masyarakat Kota Tegal yang relevan untuk dijadikan objek penelitian ini terkait penggunaan dompet digital.



Gambar 1. Dompet digital paling favorit di Indonesia 2024

Sumber: Jubelio Blog

Berdasarkan hasil survei sebanyak 74% dengan 1.300 responden yang tersebar ke sejumlah kota besar, yaitu jabodetabek, Bandung, Medan, Makasar, Semarang, Palembang, dan Pekanbaru. Data yang dikutip dari Databooks (2024), platform yang paling banyak digunakan

adalah Gopay (71%) OVO (70%), Dana (61%), ShopeePay (60%), dan LinkAja (27%). Hasil ini dapat disimpulkan bahwa dompet digital akan menjadi alat yang diminati untuk pembayaran dan menggantikan pembayaran konvensional, perkembangan e-wallet akan terus mengalami perkembangan dalam beberapa tahun yang akan datang.

Penggunaan e-wallet OVO adalah salah satu kemajuan teknologi yang tren dalam metode pembayaran digital. OVO diluncurkan pada Maret 2017 oleh PT. Visionet Internasional sebagai salah satu aplikasi dompet digital, dan memperoleh izin dari Fintech dan Bank Indonesia pada September 2017. Perkembangan penggunaan e-wallet OVO dikalangan masyarakat, menjadi salah satu kemajuan teknologi digital sebagai bentuk kemudahan yang diberikan sektor keuangan. OVO tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran non-tunai saja, OVO juga menawarkan bermacam kemudahan dalam bertransaksi seperti membeli pulsa, membayar tagihan Listrik/PDAM, pemesanan tiket transportasi dan sebagainya. Dengan OVO masyarakat dapat melakukan pembayaran secara cepat, mudah, dan efisien sehingga mendukung munculnya gaya hidup cashless society di lingkungan masyarakat. Meskipun OVO sudah menempati posisi kedua namun masih terdapat keluhan dari nasabah pada review platform OVO di Playstore.

Menurut Pernita Hestin Untari (finansial.bisnis.com, 2024), menyatakan peningkatan transaksi dompet digital selama ramadhan 2024, hasil survei yang diperoleh dari responden memperoleh hasil 84% dari responden bersedia meningkatkan aktivitas digital selama Ramadan. Sebanyak 72% pembayaran yang dilakukan pada 2024. Mereka juga menggunakan sebagai alat pembayaran belanja online sebesar 86%. Pengguna Grab sebesar 79% sebagai alat transportasi yang mereka gunakan pada momen special mereka.

Pertumbuhan digital begitu dirasakan oleh semua kalangan masyarakat, kemajuan di era modern menjadikan mereka terbiasa memanfaatkan Smartphone mereka sebagai alat yang dapat memberikan kemudahan dalam beraktivitas sehari-hari. Situasi ini dimanfaatkan mereka terhadap kemudahan dan efisien yang diberikan oleh layanan dompet digital. Masyarakat kini mengarah gaya hidup yang lebih digital dengan mengamati populasi layanan digital. Begitupun pembayaran yang dilakukan melalui dompet digital mengalami peningkatan sebesar 92% dikalangan masyarakat Indonesia. Dan ada nya penurunan pada pembayaran uang tunai sebesar 80% dari sebelum nya 84% pada tahun 2022 (tirto.id, 2024). Hal ini menjadikan ketertarikan untuk dapat melakukan penelitian dalam keputusan penggunaan layanan dompet digital.

Dengan pertumbuhan penggunaan dompet digital dikalangan masyarakat Indonesia yang menjadikan ada nya resiko terhadap peningkatan keamanan layanan. Hal ini menjadi salah satu faktor yang penting bagi semua masyarakat yang merasakan memanfaatkan kemajuan teknologi pada saat ini. Kini terdapat banyak keluhan seperti transfer ovo tidak masuk kedalam rekening, yang terdapat pada (mediakonsumen.com, 2024). Seperti transaksi melakukan transfer ke bank tujuan dengan status di OVO sudah berhasil, tetapi pada bank tujuan belum menerima saldo yang telah dikirimkan, dan beberapa ulasan di aplikasi OVO pada playstore seperti memiliki saldo tapi tidak dapat melakukan layanan transfer, QR (Qris) juga tidak dapat digunakan, dan tidak dapat melakukan Top Up, saldo hilang tanpa melakukan transaksi dan banyak berbagai kasus lain nya yang dikeluhkan oleh para pengguna.



Gambar 2. Ulasan Aplikasi OVO, 2026

Platform dompet digital dapat dianggap sebagai alat yang memudahkan bagi penggunaannya, platform ini merupakan produk yang dapat dipercaya yang menawarkan keamanan data dan transaksi yang andal, serta fitur layanan yang beragam, terutama bagi pengguna yang sering menggunakan platform tersebut. Keunggulan platform dompet digital antara lain kemudahan registrasi, isi ulang saldo dan kemudahan dalam mengakses layanan. Oleh karena itu, keputusan pengguna merupakan cara pengguna dalam memutuskan untuk menggunakan keputusan mereka dalam memilih pilihan yang tersedia (Aprilia, 2022). Dompet digital OVO lebih banyak disukai oleh para pengguna dompet digital, dibandingkan dompet digital lainnya karena kemudahan penggunaan yang luar biasa. Ini mencakup kecepatan, fleksibel dalam metode pembayaran, dan mengakses layanan dalam satu aplikasi. OVO juga dapat digunakan oleh berbagai kalangan yang baru mengenal teknologi dompet digital.

Kemudahan adalah persepsi seseorang tentang seberapa mudah suatu teknologi dapat digunakan tanpa usaha besar dapat disebut kemudahan. OVO e-wallet memiliki berbagai macam fitur yang membuat penggunaannya merasakan kemudahan dalam menggunakan, seperti tampilan aplikasi yang sederhana, navigasi yang jelas, kemudahan dalam melakukan transaksi seperti pembayaran, top-up, dan transfer saldo. Hal ini menjadikan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan layanan dompet digital yang telah menawarkan kemudahannya. Berdasarkan Penelitian (Fadhlana et al., 2023), kemudahan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan untuk menggunakan e-wallet. Namun, ditemukan perbedahan hasil oleh (Zahroh, Septiana, and Arief 2023) bahwa Kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Keamanan merupakan bagian yang sangat penting untuk keyakinan pengguna bahwa sistem e-wallet dapat melindungi transaksi finansial dan data diri pribadi mereka. pelanggan yang merasa aman akan lebih percaya diri dalam melakukan transaksi digital. Hal ini dapat dipastikan pelanggan merasa terlindungi dari ancaman yang dapat merugikan mereka. Menurut penelitian (Meiliana dan Sari, 2024), keamanan E-Wallet membawa pengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna dalam menggunakan layanan digital. Namun, ada perbedaan hasil yang ditemukan pada penelitian (Sukmawati & Kowanda, 2023) bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet.

Fitur Layanan merupakan salah satu layanan untuk memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna, e-wallet memiliki berbagai fasilitas, seperti pembayaran tagihan, transfer antar pengguna, pembelian pulsa, dan sebagainya. Semakin banyak fitur yang diberikan semakin banyak juga nilai tambah yang dirasakan oleh para pengguna e-wallet. Berdasarkan penelitian (Shabrina & Dwijayanti, 2021), fitur layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan pada OVO. Namun, ada perbedaan hasil penelitian

yang yang ditemukan oleh (Rejeki and Mangivera 2023), bahwa fitur layanan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pengguna OVO pada mahasiswa.

Dari beberapa permasalahan yang muncul saat ini dalam menggunakan pembayaran digital seperti OVO dapat mempengaruhi dalam keputusan menggunakan. Hal ini disebabkan karna terjadi nya beberapa keluhan yang di laporkan oleh beberapa masyarakat pada ulasan aplikasi ovo yang merasakan adanya ketidak puasan dalam menggunakan layanan ovo (Welfin 2024), yang pada akhirnya banyak dari pengguna melakukan perubahan beralih untuk berpindah kelayanan dompet gital yang lebih baik. Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya yang termasuk objek penelitian yang spesifik, variabel yang digunakan sebagai faktor-faktor keputusan penggunaan, karna latar belakang dan fenomena penelitian yang telah diuraikan masih terdapat adanya persepsi negatif atau kekurangan dikalangan masyarakat terkait kemudahan pengguna, keamanan dan fitur layanan dalam keputusan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi digital OVO (Nugrahani et al. 2023). Namun, dari data yang diperoleh hasil sebaliknya, dimana keputusan konsumen dalam menggunakan dompet digital OVO tetap tinggi dan setiap tahun mengalami peningkatan.

Berdasarkan adanya perbedaan dalam hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan ketidak konsistenan hasil serta perbedaan antara teori dan fenomena dilapangan terhadap e-wallet OVO, oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul *“Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Fitur Layanan terhadap keputusan penggunaan E-Wallet OVO (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Tegal)”*. Masalah penelitian yang akan dikaji meliputi: (i) apakah kemudahan pengguna berpengaruh terhadap keputusan pengguna dompet digital OVO oleh masyarakat Kota Tegal? (ii) apakah keamanan berpengaruh terhadap keputusan pengguna dompet digital OVO oleh masyarakat Kota Tegal? Dan (iii) apakah fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan pengguna dompet digital OVO oleh masyarakat Kota Tegal?

2. Kajian Pustaka

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali dikenalkan oleh Davis yaitu pada tahun 1986 yang menyatakan bahwa *Technology Acceptance Model (TAM)* berkesimpulan bahwa niat dalam bertindak dipengaruhi oleh sikap pribadi seseorang terhadap penggunaan sistem informasi (Wicaksono 2023). *Technology Acceptance Model (TAM)* dianggap menjadi teori yang membawa pengaruh dan menjadi Gambaran penerimaan setiap individu terhadap suatu sistem informasi *Technology Acceptance Model (TAM)* yang diadaptasi oleh *Theory of Reasoned Model* menyimpulkan bahwa seluruh konsumen dapat menerima teknologi (Wicaksono 2023) . Menurut Davis (1989), kemudahan pengguna dapat didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan sistem atau teknologi tertentu tidak akan menghasilkan usaha yang besar dan kesulitan (Sutrisno 2023). Menurut Davis (1989) dua faktor utama TAM adalah *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan) dan *Perceived Usefulness* (Manfaat). Yaitu merupakan suatu sistem mudah digunakan dan dipelajari tanpa usaha yang besar. Sementara *Perceived Usefulness* adalah keyakinan pengguna terhadap teknologi dapat meningkatkan efektivitas pengguna. Pada penelitian ini variabel dependennya adalah keputusan penggunaan. Memiliki faktor tambahan seperti aspek keamanan dan fitur layanan yang memiliki hal penting dalam menjelaskan seseorang memilih untuk menggunakan suatu teknologi tersebut (Wicaksono 2023).

2.1.2 Kemudahan penggunaan

Kemudahan merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa teknologi dapat digunakan dengan mudah tanpa banyak upaya untuk mendapatkan informasi baru. Pengguna sering menggunakan layanan karena dianggap dapat mempermudah transaksi dalam kegiatan (Zahroh, Septiana, and Arief 2023). Menurut (Berlianmasthan et al., 2024), kemudahan penggunaan merupakan dimana keadaan atau kondisi individu yang akan menggunakan suatu sistem teknologi tidak memerlukan usaha yang besar dalam menggunakan sistem. Kemudahan penggunaan yakni mudah dalam dipahami, beserta dalam mengoperasikan suatu sistem dengan mudah (Aprilia 2022). Jika pengguna merasa kesulitan dalam menggunakan atau memahami suatu sistem, mereka akan memiliki keyakinan sistem tersebut sulit untuk digunakan dan dipahami, sehingga mereka tidak akan menggunakan sistem tersebut. Situasi ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam penggunaan menunjukkan bahwa penggunaan sistem tidak memerlukan keahlian atau keterampilan yang tinggi dan tidak merepotkan pengguna. Dalam penggunaan, kemudahan mencakup tampilan yang sederhana, kemudahan dalam proses registrasi, kemudahan dalam melakukan top-up saldo, hingga kemudahan mengakses berbagai fitur pembayaran. Keadaan ini juga seperti, efisiensi dalam melakukan transaksi tanpa adanya hambatan teknis dan waktu yang dibutuhkan masyarakat dalam memahami suatu layanan digital. Kemudahan dalam pengguna dan akan mengurangi kendala mereka dalam bertransaksi secara digital.

2.1.3 Keamanan

Keamanan Pengguna adalah salah satu kepercayaan pengguna terhadap informasi pribadi mereka yang tidak dapat dilihat oleh pihak lain kecuali dirinya sendiri, karena data mereka sudah disimpan dan tidak dapat dimanipulasi oleh pihak lain, mereka dapat memiliki kepercayaan untuk menggunakan teknologi yang sudah terjamin tingkat keamanannya (Setiawan and Sunaryo 2022). Menurut (Kusumadewi & Rusdian, 2024) keamanan merupakan hal penting bagi masyarakat dalam bertransaksi digital bank harus menentukan perhatian sebagai sumber keamanan yang ditawarkan kepada para pengguna, harus tetap mudah dan dioperasikan dan memiliki fitur yang tersedia yang dapat memenuhi kebutuhan penggunaannya. Keamanan merupakan langkah awal dalam pencegahan adanya penipuan pada sistem layanan dompet digital. Dalam mekanisme keamanan termasuk dalam enkripsi data, proses verifikasi melalui PIN atau sidik jari, pemindai wajah yang dapat melindungi pengguna dari transaksi yang mencurigakan. Ketika sistem layanan membuat pengguna aman, mereka akan lebih percaya pada layanan dan akhirnya akan lebih sering menggunakan dalam melakukan transaksi keuangan mereka. Oleh karena itu, keamanan diperlukan untuk meminimalisir resiko kehilangan dan pencurian, baik terhadap data pribadi maupun kehilangan saldo yang tersimpan dalam data perbankan. Secara tidak langsung layanan bank harus memberikan keamanannya yang praktis yang tidak merugikan bagi pengguna dalam membawa uang tunai.

2.1.4 Fitur Layanan

Fitur layanan dapat diartikan sebagai komponen produk yang dianggap penting oleh pengguna, di mana bagian tersebut bersifat tidak nyata karena merupakan tindakan atau gerakan yang disediakan oleh satu pihak kepada pihak lainnya (Juniarsa et al., 2022). Fitur layanan merupakan sistem yang digunakan untuk menarik pengguna untuk menggunakan layanan digital. Banyak fitur-fitur dapat mencakup variasi jenis transaksi yang tersedia dan kemudahan akses ke informasi (Rusdian & Kusumadewi, 2024). Fitur dapat dipahami sebagai elemen tambahan yang berfungsi untuk meningkatkan kinerja

utama suatu produk serta memberikan manfaat lebih bagi penggunanya. Dalam konteks layanan digital, fitur menjadi aspek pembeda yang mampu menciptakan nilai kompetitif dan mempengaruhi keputusan konsumen dalam menentukan pilihan terhadap suatu layanan. Dalam penggunaan e-wallet, fitur layanan mencakup berbagai kemudahan seperti pembayaran non-tunai, transfer saldo antar pengguna, pembelian pulsa dan pembayaran tagihan, program loyalitas seperti OVO Points, hingga bekerja sama dengan aplikasi lain seperti Grab dan Tokopedia. Ragam fitur tersebut memberikan kenyamanan dan efisiensi bagi pengguna karena berbagai kebutuhan transaksi dapat dilakukan hanya melalui satu platform.

2.1.5 Keputusan penggunaan

Keputusan pengguna merupakan suatu proses perbedaan yang digunakan untuk menggabungkan pengetahuan dan evaluasi dua atau lebih alternatif dan kemudian memilih salah satu menurut Peter & Olson, 2013 dalam (Aprilia 2022). Keputusan penggunaan merupakan terjadinya pemilihan hingga tindakan dan memanfaatkan suatu produk darilayanan yang diinginkan pengguna untuk memenuhi kebutuhan Menurut Kotler & Keller, (2016) dalam (Pasa, Supeni, and Hafidzi 2026). Keputusan dalam menggunakan diawali dengan adanya kesadaran dari individu yang mencari informasi tentang produk layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. secara umum keputusan pengguna adanya tindakan atau perilaku individu untuk memutuskan menggunakan atau melakukan transaksi menggunakan pilihan mereka. Keputusan pengguna menggambarkan sejauh mana seseorang memilih untuk menggunakan suatu aplikasi sebagai alat dalam melakukan transaksi keuangan. Proses pengambilan keputusan ini umumnya melalui beberapa tahap, yaitu mulai dari mengenali kebutuhan, mencari informasi, menilai, hingga akhirnya memutuskan untuk menggunakan dan melakukan transaksi secara berulang. Selain itu, keputusan pengguna terhadap e-wallet juga dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan sebelumnya serta persepsi terhadap manfaat yang diperoleh. Individu cenderung memilih menggunakan e-wallet apabila mereka merasakan kemudahan dalam bertransaksi, jaminan keamanan data, kecepatan proses pembayaran, serta keberagaman fitur yang sesuai dengan kebutuhan sehari-hari.

2.1.6 Dompet digital (e-wallet)

E-wallet merupakan layanan pembayaran yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi, belanja online, pembayaran tagihan, transfer dan berbagai layanan dengan e-wallet, yang dilakukan melalui perangkat smartphone (Renaldi and Arnu 2022). E-wallet merupakan inovasi dalam *Financial Technology* (fintech) yang telah memberikan alternatif pembayaran melalui internet. Menurut (Maritha and Kuswati 2022) E-wallet berfungsi seperti dompet fisik, di mana pengguna dapat menyimpan uang secara digital mirip dengan rekening bank, dengan cara membuat akun di aplikasi penyedia layanan e-wallet. Pengguna juga bisa menambah saldo e-wallet melalui berbagai cara, termasuk kartu debit, kartu kredit, transfer dari rekening bank, dan metode lainnya. E-wallet menyediakan pengguna dalam menjalankan kemudahan dalam berbagai jenis transaksi. E-wallet telah diakui secara legal, karena layanan tersebut telah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan berada dibawah pengawasannya. Dengan demikian, para pengguna akan memperoleh jaminan keamanan dalam setiap transaksi (Harjanti et al., 2023).

2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel. 2.2.1. Penelitian Terdahulu

Peneliti dan Tahun	Judul	Variabel	Hasil penelitian
(Fadhilana & Susilowatib, 2023)	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Bertransaksi Terhadap Keputusan Pengguna E-Wallet Dana di Jabodetabek	Variabel X: Kemudahan dan Keamanan Variabel Y: Keputusan Pengguna	Hasil menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan E-wallet Dana di Jabodetabek. Variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan E-wallet Dana di Jabodetabek. Variabel Kemudahan penggunaan dan keamanan juga berpengaruh signifikan secara simultan.
(Meiliana and Sari 2024)	Pengaruh Fitur layanan, Keamanan Dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana Pada Mahasiswa Universitas PGRI Semarang	Variabel X: Fitur Layanan, Keamanan, Promosi Variabel Y: Keputusan Pengguna	Hasil penelitian variabel fitur layanan, keamanan, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet dana pada mahasiswa Universitas PGRI Semarang.
(Sukmawati & Kowanda, 2023)	Keputusan Penggunaan E-Wallet Gopay berdasarkan Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat	Variabel X: Keamanan, Kemudahan dan Manfaat Variabel Y: Keputusan Penggunaan	Hasil menunjukkan bahwa variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pengguna E-wallet Gopay. Hasil variabel kemudahan dan manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna e-wallet Gopay.
(Aprilia 2022)	Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana di Kabupaten Kebumen	Variabel X: Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Promosi Variabel Y: Keputusan Pengguna	Hasil menunjukkan variabel kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Variabel fitur layanan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan. Variabel promosi berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan e-wallet dana di kabupaten Kebumen.
(Sari and Benardin 2024)	Pengaruh Keamanan, kemudahan Dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Penggunaan Dompot Digital Dana di Kota Bengkulu	Variabel X: Keamanan, Kemudahan, Perilaku Konsumen Variabel Y: Keputusan Penggunaan	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa aspek keamanan, kemudahan dan perilaku konsumen berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital Dana di Kota Bengkulu baik secara pasila ataupun Simultan.

2.3. Pengembangan Hipotesis

Menurut (Sugiyono 2023) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah disusun dalam bentuk pertanyaan. Jawaban ini sebagai jawaban Sementara karena jawaban yang baru diberikan didasarkan pada teori yang relevan dan tidak pada fakta empiris yang diperoleh melalui proses pengumpulan data terhadap rumusan masalah penelitian. Dalam penlitian,

merumuskan hipotesis yang tepat sangat penting dalam memastikan metode yang digunakan dalam pengujian yang sesuai dengan tujuan penelitian.

2.3.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Dompot Digital OVO

Kemudahan merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa teknologi dapat digunakan dengan mudah tanpa banyak upaya untuk mendapatkan informasi baru. Pengguna sering menggunakan layanan karena dianggap dapat mempermudah transaksi dalam kegiatan (Zahroh, Septiana, and Arief 2023). Sistem Teknologi yang mudah digunakan sering kali membuat pengguna merasa lebih nyaman, percaya diri, dan termotivasi untuk terus menggunakannya. Sebaliknya, jika sistem yang rumit atau sulit dioperasikan sering kali membuat pengguna merasa frustrasi dan tidak tertarik untuk berinteraksi dengannya. OVO menawarkan pengalaman penggunaan yang mudah, efisien, dan mudah digunakan, yang menjadikannya platform dompet digital yang menonjol dalam konteks ini. OVO memiliki antar muka yang sederhana namun informatif, sehingga pengguna dari berbagai kalangan dapat dengan cepat memahami setiap fitur tanpa arahan yang rumit. Proses Transaksi di OVO juga sangat mudah, mulai dari pembayaran melalui QRIS, transfer antar pengguna, hingga top-up saldo. OVO memperkuat perannya sebagai alat keuangan digital yang serbaguna dengan menawarkan fleksibilitas dalam berbagai layanan, seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan transaksi e-commerce. OVO membuat pengguna merasa lebih aman dan efisien saat bertransaksi. Akibatnya, kemudahan akses, tampilan yang ramah pengguna, dan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan digital yang modern menjadikannya bukan hanya sekedar sebagai alat transaksi tetapi layanan digital yang membantu masyarakat merasa nyaman dan efisien di era cashless.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Sutrisno & Setiawan, 2023), (Fadhilana & Susilowatib, 2023), dan (Novia, 2023) kemudahan penggunaan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan untuk menggunakan e-wallet. Hal ini menjadi dasar bagi hipotesis pertama dalam penelitian ini.

H1: Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet OVO

2.3.2 Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Dompot Digital OVO

Keamanan merupakan faktor penting karena memengaruhi kepercayaan pelanggan dalam menggunakan layanan digital. Oleh karena itu, keamanan yang dirasakan pelanggan akan memengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan layanan digital yang sangat rahasia (Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, and Evriyenni, SE. 2021). Dalam konteks transaksi digital, keamanan sangat penting untuk menentukan kepercayaan dan kenyamanan pengguna saat melakukan transaksi keuangan secara online. Pengguna biasanya mempertimbangkan keamanan OVO sebelum menggunakannya untuk menjaga kerahasiaan data mereka, mencegah kebocoran data, dan melindungi dana dari penyalahgunaan. Semakin tinggi keamanan yang dirasakan, semakin besar kemungkinan pengguna untuk terus menggunakan OVO sebagai sarana pembayaran digital. Oleh karena itu, keandalan sistem keamanan adalah komponen penting dalam menentukan loyalitas pengguna dan keputusan mereka untuk menggunakan layanan OVO. OVO menggunakan sistem keamanan berlapis untuk melindungi semua informasi pengguna dan transaksinya. Data pribadi dilindungi dengan teknologi enkripsi data canggih. Ini mencegah pihak yang tidak berwenang mengaksesnya. Selain itu, OVO menggunakan autentikasi ganda seperti PIN, OTP (One Time Password), dan verifikasi biometrik untuk memastikan bahwa pemilik akun yang sah hanya dapat melakukan transaksi. OVO juga bekerja sama dengan lembaga keuangan resmi dan mematuhi standar keamanan sesuai dengan peraturan Bank Indonesia, menunjukkan komitmen perusahaan terhadap keamanan dan kepercayaan pengguna.

Menurut (Sukmawati & Kowanda, 2023) Teknologi keamanan dapat meningkatkan keamanan pengguna. Keamanan aplikasi mencakup kebijakan dan prosedur untuk mengatur dan mengelola sistem keamanan, serta prosedur setelah pengoperasian. Pengguna akan bersedia membuka data pribadi dan menggunakan dompet elektronik dengan perasaan aman ketika keamanan dapat diterima dengan harapan mereka.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Meiliana and Sari 2024), (Fadhlana & Susilowatib, 2023), (Sari and Benardin 2024) mengungkapkan bahwa keamanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna. Hal ini menjadikan dasar bagi hipotesis ke dua dalam penelitian ini.

H2: Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet OVO

2.3.3 Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Dompet Digital OVO

Fitur layanan merupakan sistem yang digunakan untuk menarik pengguna untuk menggunakan layanan digital. Banyak fitur-fitur dapat mencakup variasi jenis transaksi yang tersedia dan kemudahan akses ke informasi (Rusdian & Kusumadewi, 2024). Fitur layanan dapat didefinisikan sebagai berbagai fasilitas yang disediakan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, memfasilitasi kemudahan, serta meningkatkan pengalaman transaksi digital. Dalam konteks e-wallet OVO, fitur layanan meliputi serangkaian fungsi terintegrasi yang mendukung aktivitas keuangan non-tunai, seperti pengisian saldo, pembayaran tagihan (listrik, air, internet, BPJS, dan lainnya), pembelian pulsa atau paket data, transfer antar pengguna, promosi cashback, sistem poin loyalitas (OVO Points), serta integrasi dengan platform digital seperti Grab, Tokopedia, dan merchant offline lainnya. Fitur-fitur tersebut tidak hanya memberikan nilai fungsional, tetapi juga nilai emosional bagi pengguna. Aksesibilitas yang mudah, kecepatan transaksi, antarmuka pengguna, serta keamanan sistem merupakan komponen krusial dalam membangun kenyamanan dan kepercayaan pengguna terhadap OVO. Dengan fitur yang relevan dan inovatif, aplikasi OVO dapat memenuhi berbagai kebutuhan finansial pengguna secara efisien dan praktis. Hal ini berkontribusi pada persepsi positif terhadap aplikasi, yang pada kemajuannya mendorong pengguna untuk menggunakan dan mempertahankan loyalitas terhadap OVO.

Berdasarkan Penelitian yang Dilakukan oleh (Shabrina & Dwijayanti, 2021), (Novia, 2023), (Meiliana and Sari 2024) Fitur layanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet. Hal ini menjadi dasar bagi hipotesis ke tiga dalam penelitian ini.

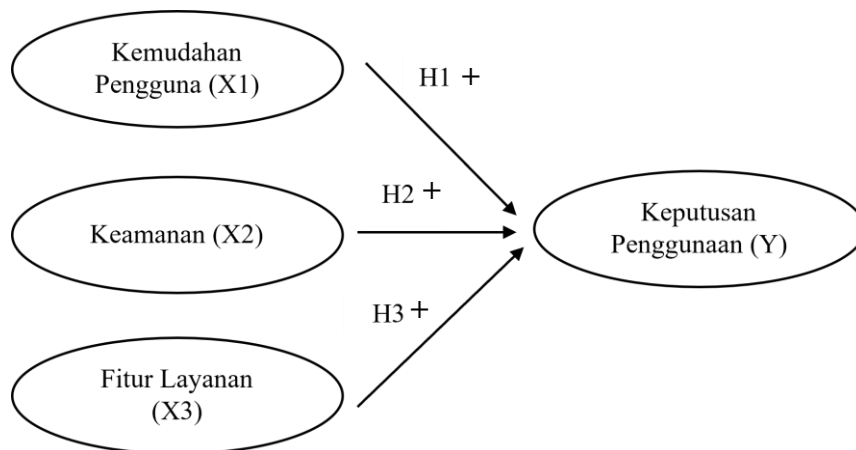
H3: Fitur Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet OVO

2.4. Model Penelitian

Penelitian ini melibatkan tiga variabel independent (X) dan satu Variabel dependen (Y). Variabel X terdiri dari X1 (Kemudahan Pengguna), X2 (Keamanan), dan X3 (Fitur Layanan), sedangkan variabel Y adalah Keputusan dalam menggunakan dompet digital OVO.

Berdasarkan Hipotesis yang telah dijelaskan sebelumnya, model penelitian dirumuskan sebagai berikut:

Gambar 2.1 Model Ppenelitian



3. Metode Penelitian

3.1 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pendekatan kuantitatif melibatkan data berupa angka hasil pengukuran dan perhitungan yang telah diolah, kemudian dianalisis dengan menggunakan metode statistik yang sesuai dengan standar tertentu. Pendekatan ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan mengukur dampak variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independent meliputi kemudahan penggunaan, keamanan, dan fitur layanan, sedangkan keputusan penggunaan bertindak sebagai variabel depeden.

3.2 Populasi

Menurut (Sugiyono 2023), populasi adalah wilayah sekelompok objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Tegal. Berdasarkan Badan Pusat statistik (BPS) Kota tegal tahun 2026, Jumlah penduduk Kota Tegal mencapai 291.687 Ribu jiwa. Namun penelitian ini tidak menjadikan semua penduduk sebagai responden, melainkan hanya masyarakat yang memenuhi kriteria sebagai pengguna e-wallet Ovo yang dimana jumlah pengguna E-wallet ovo di Kota Tegal tidak diketahui secara pasti.

3.3 Sampel dan Teknik Sampling

Menurut (Sugiyono 2023), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Jika populasi besar dan peneliti tidak dapat mempelajari semua aspeknya karena keterbatasan dana, tenaga, atau waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang telah diambil dari populasi. Sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar mewakili populasi dengan akurat. Penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Metode ini diterapkan bisa untuk menentukan sampel berdasarkan kriteria tertentu, dengan jumlah minimum dihitung menggunakan rumus lemeshow. Adapun Kriteria masyarakat Pengguna OVO dikota Tegal:

- a. berusia antara 17- 50 tahun
- b. berdomisili di Kota Tegal
- c. Pengguna E-wallet OVO

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sample yang diambil dari populasi tersebut. Ukuran sample yang akan diambil dalam penelitian ini mengacu pada pendapatan dari Lemeshow untuk menghitung jumlah minimum sampel yang dibutuhkan (Sugiyono 2023).

Rumus Lemeshow Menurut Lemesow, Hosmer, Klar dan Lwanga (1990) dalam (Swarjana, 2022), Sebagai berikut :

$$n = \frac{Z.P(1-P)}{d^2}$$

keterangan:

n = jumlah sampel

z = skor 2 pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10 %

Dengan Perhitungan sebagai berikut :

z = 95% = 1,96

p = 0,5

d = 10% = $\frac{10}{100} = 0,1$

maka perhitungan rumus nya adalah:

$$x = \frac{-b \pm \sqrt{b^2 - 4ac}}{2a}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 (0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,5 (0,5)}{0,02}$$

$$n = \frac{00,9604}{0,01} p$$

$$n = 96,04$$

Dengan menerapkan rumus Lemeshow, dari perhitungan diatas diperoleh sampel yang dibutuhkan untuk dilakukan survei sebanyak 96,04 responden, yang kemudian dibulatkan menjadi 97 responden. Penggunaan rumus Lemeshow dalam penelitian ini disebabkan oleh besarnya ukuran populasi target yang sulit ditentukan secara pasti, serta jumlah responden yang cenderung fluktuatif.

3.4 Teknik Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer sebagai data utama. Menurut Sugiyono (2022:199), Kuesioner merupakan teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan berupa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dapat dijawab. Selain itu kuesioner juga cocok digunakan dalam penelitian yang jumlah responden nya cukup banyak dan tersebar diwilayah yang sangat luas. Dalam penelitian ini, kuesioner disebarkan menggunakan aplikasi *Google Forms* untuk mempermudah proses pengumpulan data dan menghemat biaya percetakan. Tautan dalam kuesioner ini terdiri dari sejumlah pertanyaan terbatas yang harus dijawab secara opsional, menggunakan skala interval sebagai alat ukur.

3.5 Skala Pengukuran Data

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang memiliki fungsi sebagai tumpuan untuk menetapkan ukuran interval pada instrument pengukur, sehingga Ketika diterapkan dalam proses pengukuran, akan menghasilkan informasi kuantitatif (Sugiyono 2023). Penelitian ini

menggunakan teknik pengukuran dengan skala Likert yang menghasilkan data berbetuk interval. Menurut Sugiyono, (2023), skala Likert berfungsi untuk menilai sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok dalam berbagai aspek peristiwa atau fenomena social. Skala ini menjadi metode alternatif yang memungkinkan peneliti mengonversi fenomena social menjadi angka, sehingga memudahkan analisis dan penarikan dalam Kesimpulan.

Skala Likert merubah variabel yang diamati menjadi data nilai kuantitatif yang bisa dihitung. Indikator untuk setiap variabel memiliki fungsi sebagai acuan saat merancang instrument pengukur, seperti item pertanyaan atau pernyataan. Kuesioner dalam penelitian ini menerapkan skala interval dengan lima tingkatan nilai :

- 1) Sangat Setuju (SS) diberikan nilai 5
- 2) Setuju (S) diberikan nilai 4
- 3) Netral (N) diberikan nilai 3
- 4) Tidak Setuju (TS) diberikan nilai 2
- 5) Sangat Tidak Setuju (STS) diberikan nilai 1

3.6 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono, (2023), variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau adanya ketergantungan terhadap keberadaan variabel independen. variabel bebas, sementara variabel independent adalah variabel bebas yang memberikan pengaruh atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel dependen.

Tabel 3.6.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kemudahan	Kemudahan merupakan kepercayaan seseorang suatu sistem dianggap mudah digunakan dan tidak membutuhkan usaha (Davis 1989). Dalam e-wallet OVO kemudahan mengacu pada seberapa mudah pengguna mengelola, memahami, dan melakukan taransaksi digital melalui aplikasi OVO.	1. Mudah digunakan 2. Mudah dipelajari 3. Jelas dan dapat dipahami 4. Dapat dikendalikan atau dikontrol 5. Fleksibel (Davis, 1989 dalam (Hapsari& Widayanto, 2025))
Keamanan	Keamanan pengguna sistem e-wallet dapat melindungi data pribadi mereka dan menjamin transaksi finansial berjalan dengan aman tanpa kebocoran data atau kerugian finansial dikenal sebagai keamanan. (Meiliana and Sari 2024)	1. Privacy and confidentiality 2. Integrity 3. Authentication 4. Availability (Kusumadewi et al., 2024)
Fitur Layanan	Fitur layanan adalah berbagai fasilitas yang disediakan oleh aplikasi e-wallet untuk memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi digital. (Shabrina & Dwijayanti, 2021)	1. Akses mudah ke informasi 2. Layanan transaksi yang beragam 3. Fitur yang beragam 4. Inovasi Schmitt, (1999) dalam (Kawengian et al., 2024)
Keputusan Penggunaan	Keputusan pengguna adalah tindakan konsumen dalam memilih dan memutuskan untuk menggunakan suatu produk atau layanan berdasarkan pertimbangan manfaat, kepuasan, dan keyakinan. (Aprilia 2022)	1. Keputusan pada sebuah produk 2. Kebiasaan dalam menggunakan 3. Memberikan rekomendasi 4. Melakukan penggunaan ulang Kotller dalam (Aprilia 2022)

3.7 Alat Analisis

3.7.1 Uji Validitas

Apabila instrument yang dikatakan Valid berarti alat ukur yang digunakan mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang harusnya diukur (Sugiyono 2023). Dalam penelitian ini perhitungan validitas dianalisis menggunakan software SPSS Versi 27. Nilai r digunakan guna menentukan validitas instrumen, dengan persyaratan soal atau instrument yang dianggap valid jika $r_{hitung} > r_{table}$. Sebaliknya jika instrument dan soal dikatakan tidak valid maka $r_{hitung} < r_{table}$. Dengan signifikansi 5% R_{table} dicari menggunakan rumus $df = n - 2$.

3.7.2 Uji Reabilitas

Uji Reabilitas yaitu mengukur sejauh mana target atau sample dapat diukur secara konsisten. Instrument yang bila digunakan beberapa kali dalam mengukur obyek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono 2023). Koefisien merupakan representasi numerik dari reabilitas. Reabilitas yang tinggi dapat dilihat dengan adanya koefisien yang tinggi. Rumus Cronbach's Alpha digunakan dalam penelitian ini untuk menilai Reabilitas Instrumen.

3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda memiliki tujuan untuk menganalisis besarnya hubungan dan pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Variabel dependen diasumsikan secara random atau stokastik artinya memiliki distribusi probabilistic. Variabel independent diasumsikan memiliki nilai tetap (dalam pengambilan sample berulang) (Ghozali, 2021).

Adapun rumus regresi linear berganda yang digunakan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan penggunaan

a = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien Regresi

X_1 = Kemudahan

X_2 = Keamanan

X_3 = Fitur Layanan

e = *Standar error*

3.8 Uji Asumsi Klasik

3.8.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengguna atau residual memiliki distribusi normal, bila asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Jika penyebaran data (titik) berada dekat disekitar sumbu diagonal serta ikut arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*, uji grafik histogram, dan uji P-P Plot (Ghozali, 2021).

Dengan ketentuan :

- Jika nilai Sig > 0,005 (normal)
- Jika nilai Sig < 0,005 (tidak normal)

3.8.2 Uji Multikolineritas

Uji Multikolineritas memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent)(Ghozali, 2021). Model Regresi dikatakan terjadi Multikolineritas apabila memiliki nilai VIF ≥ 10 serta nilai toleransi $\leq 0,10$. Jika nilai VIF ≤ 10 serta nilai toleransi $\geq 0,10$ maka dapat dinyatakan tidak terjadinya Multikolineritas pada model regresi penelitian.

3.8.3 Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas memiliki tujuan menguji apakah terdapat model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual suatu penelitian dengan penelitian lain dalam regresi menurut Ghozali, (2021). Apabila pada model regresi tidak terjadi heterokedastisitas, maka model regresi tersebut dianggap baik. Pengujian heterokedastisitas dapat dilihat melalui garis *scatterplot* dengan ketentuan : (a). Model regresi dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas jika polanya terlihat sangat jelas serta terdapat titik yang menyebar dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y. (b). sedangkan model regresi dikatakan terjadi heterokedastisitas jika titik membentuk pola tertentu dan beraturan.

3.9 Uji Kelayakan Model

3.9.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2021). Jika dalam penelitian didapat Nilai R^2 yang kecil atau mendekati angka 0 maka berarti kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai yang didapat besar hingga mendekati angka 1, maka kemampuan variabel independent sangat kuat atau berpengaruh dalam memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

3.9.2 Uji Statistik F

Uji hipotesis (Uji F) digunakan dalam menunjukkan apakah variabel independent secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2021). Kriteria untuk mengambil keputusan dari uji F yaitu bahwa b_1 , b_2 , dan b_3 secara keseluruhan sama dengan 0. Jika nilai $F \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan jika nilai $F \geq 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

3.9.3 Uji Statistik T

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (Ghozali, 2021). Apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Pengujian hipotesis disebut dengan Uji t ini digunakan untuk melihat apakah variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat pada tingkat signifikansi yaitu level 0,05 ($\alpha=5\%$) dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi $t \geq 0,05$ maka berarti bahwa Variabel Independen berpengaruh tidak signifikan terhadap Variabel Dependen,
- b. Jika nilai signifikansi $t \leq 0,05$ maka berarti bahwa Variabel Independen berpengaruh signifikan terhadap Variabel Dependen.