



ANALISIS PENGARUH KEPUASAN, KEMUDAHAN, DAN KEPERCAYAAN PENGGUNA TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI Flip.id

Shifa Lailia Luluk Atunnisa^{a*}, Jati Handayani^b, Teguh Budi Santosa^c

^{a,b,c} Politeknik Negeri Semarang, Indonesia

*shifalailia10@gmail.com

Diterima: Maret 2023. **Disetujui:** April 2023. **Dipublikasikan:** Agustus 2023.

ABSTRACT

This study aims to analyse and obtain empirical evidence regarding the effect of satisfaction, convenience, and trust on interest in using the Flip.id application (study on Flip.id user Commercial Bank customers) both simultaneously and partially. The population in this study were all customers at Flip.id user Commercial Banks. The sampling technique used purposive sampling technique, as many as 100 respondents. The data used in this study are primary data obtained through distributing questionnaires. The data analysis model uses the Multiple Linear Regression Analysis Model. While the data analysis technique uses the F Statistical Test, the Coefficient of Determination (R^2), and the t Statistical Test. The results of the analysis and discussion show that the variables of satisfaction, convenience, and trust simultaneously have a significant effect on interest in using the Flip.id application (Study on Commercial Bank customers who use Flip.id). Partially, the variables of satisfaction and trust each have a significant effect on the interest in using the Flip.id application (Study on Commercial Bank customers who use Flip.id) whereas, the convenience variable partially does not have a significant effect on the interest in using the Flip.id application (Study on Commercial Bank customers who use Flip.id).

Keywords: *interest in using; satisfaction; convenience; and trust.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh kepuasan, kemudahan, dan kepercayaan minat menggunakan aplikasi Flip.id (studi pada nasabah Bank Umum pengguna Flip.id) baik secara simultan maupun parsial. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pada Bank Umum pengguna Flip.id. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, sebanyak 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Model analisis data menggunakan Model Analisis Regresi Linier Berganda. Sedangkan teknik analisis data menggunakan Uji Statistik F, Koefisien Determinasi (R^2), dan Uji Statistik t. Hasil analisis dan pembahasan menunjukkan bahwa variabel kepuasan, kemudahan, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi Flip.id (Studi pada nasabah Bank Umum pengguna Flip.id). Secara parsial, variabel kepuasan dan kepercayaan masing-masing berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi Flip.id (Studi pada nasabah Bank Umum pengguna Flip.id) sedangkan, variabel kemudahan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi Flip.id (Studi pada nasabah Bank Umum pengguna Flip.id).

Kata Kunci: minat menggunakan; kepuasan; kemudahan; dan kepercayaan.

PENDAHULUAN

Masyarakat telah dipengaruhi oleh teknologi dan informasi modern, terutama di kota-kota besar di Indonesia. Tingkat keberhasilan dalam pengembangan inovasi layanan akan meningkat jika manajemen mampu memanfaatkan teknologi terkini. Teknologi yang digunakan akan memberikan berbagai macam kemudahan dan layanan dengan akses yang cepat dalam setiap bisnis. Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 88,1 juta pada November 2015, atau 34 persen dari jumlah penduduk. Selain itu, hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia akan mencapai 210,03 juta pada periode 2021-2022. Hal ini menunjukkan penggunaan teknologi digital di Indonesia. Pada masyarakat di daerah terpencil sekalipun dapat menggunakan *Financial Technology* tanpa harus menempuh jarak jauh untuk dapat menikmati teknologi layanan keuangan ini.

Dengan meningkatnya teknologi di sektor keuangan, layanan pembayaran digital menjadi semakin populer dalam kehidupan sehari-hari. Sistem pembayaran digital, atau e-money, mulai berkembang dibandingkan dengan sistem pembayaran yang awalnya hanya menggunakan uang tunai. E-money merupakan metode pembayaran non-tunai yang bekerja lebih baik dan lebih murah. Biasanya, jenis pembayaran ini dilakukan melalui transfer uang antar bank atau melalui internet.

Dikenal sebagai *fintech*, Flip.id, adalah sebuah layanan keuangan digital yang berbasis di Depok, Indonesia. Rafi Putra Arriyan, Luqman Sungkar, dan Ginanjar Ibnu Solikhin mendirikan Flip.id pada tahun 2015, situs pertama yang menawarkan layanan transfer antar bank secara gratis. Mereka adalah siswa di Fakultas Ilmu Komputer UI. Saat ini,

layanan transfer gratis Flip.id dapat digunakan melalui aplikasi yang dapat diunduh di iPhone dan smartphone Android di Google Play Store. Aplikasi tersebut dapat diakses melalui mobile browser masing-masing perangkat atau situs web Flip.id. Selama COVID-19, Flip.id mengembangkan layanan baru seperti pembelian pulsa dan paket data dengan harga agen sebagai respons atas maraknya kerja jarak jauh (WFH) yang diatur oleh pemerintah dan pembatasan sosial berskala besar.

Penggunaan aplikasi Flip.id telah memenuhi atau melebihi ekspektasi, menurut Gerson (2010) (Junior, 2019). Kepuasan pengguna dihasilkan dari perbandingan antara persepsi dan ekspektasi pengguna terhadap penggunaan aplikasi Flip.id. Jika pengguna merasa senang ketika menggunakan aplikasi Flip.id, berarti harapannya telah terpenuhi. Sebaliknya, jika pengguna merasa bahwa aplikasi Flip.id belum memenuhi ekspektasi mereka, maka mereka akan merasa tidak puas. Seseorang dapat merasa puas setelah membandingkan hasil yang didapat dengan apa yang diharapkan dari penggunaan aplikasi Flip.id.

Kemudahan adalah keyakinan bahwa orang tidak perlu berusaha keras untuk menggunakan sistem, menurut Mathieson (2019) dalam Gustiana (2023). Seseorang akan menggunakan teknologi dengan benar jika mereka merasa nyaman. Gagasan bahwa teknologi mudah digunakan dalam aktivitas yang diinginkan dan tidak membutuhkan banyak usaha merupakan faktor yang dapat mempengaruhi persepsi kemudahan. Davis (1989) dalam Meileny (2020) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang menganggap teknologi mudah diakses tanpa usaha yang berarti. Kemudahan untuk dipelajari, kemampuan kontrol, kejelasan dan kelengkapan, fleksibilitas, penggunaan, dan kemampuan untuk belajar merupakan

faktor-faktor yang menentukan kemudahan penggunaan.

Menurut penelitian lain oleh Pezhman dkk. (2013) dalam (Gultom, 2020), kepercayaan dan kepuasan pelanggan merupakan dua variabel utama yang menentukan loyalitas pelanggan terhadap industri. Kepercayaan pengguna dapat menghasilkan keyakinan, yang dapat mengarah pada pembelian atau penggunaan kembali produk atau layanan tertentu. Menurut Eid (2011) dalam Gultom (2020), kepercayaan terdiri dari keyakinan pengguna tentang kualitas spesifik pemasok dan perilaku pemasok di masa depan. Kepercayaan pengguna secara langsung dipengaruhi oleh perilaku yang dapat mereka percayai. Mendapatkan kepercayaan pengguna sementara itu sangat penting untuk loyalitas mereka.

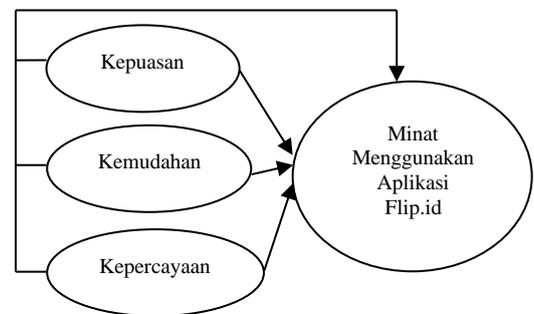
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kausal terapan. Penelitian terapan adalah jenis penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk menentukan sebab dan akibat dari dua variabel atau lebih. Penelitian yang mencari penyebab dari perilaku atau keadaan suatu kelompok atau individu dikenal sebagai penelitian kausal.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dan metode pengumpulan datanya berupa kuesioner digunakan untuk meneliti pada sampel atau populasi tertentu, dengan menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk memperoleh kesimpulan. Sugiyono (2018), hlm. 14. Pengaruh kepuasan, kemudahan dan kepercayaan terhadap minat menggunakan aplikasi Flip.id merupakan hubungan sebab akibat dalam penelitian ini.

Populasi adalah sekelompok objek yang Dalam metodologi penelitian, populasi adalah sekelompok objek yang dijadikan sasaran penelitian (Suryani dan Hendryadi, 2015:190-191). Populasi dari penelitian ini terdiri dari nasabah bank

umum yang menggunakan aplikasi Flip.id. Rumus Hair digunakan untuk mengukur sampel. Karena jumlah populasi tidak pasti, maka peneliti menggunakan rumus ini. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100, diperoleh dari jumlah indikator 20, dikalikan dengan 5. Metode purposive sampling digunakan, yang berarti peneliti memilih sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Kriteria dari penelitian ini membutuhkan sampel dari populasi. Semua orang yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank umum yang menggunakan aplikasi Flip.id.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui identitas responden dilakukan dengan cara melakukan penggolongan terhadap identitas responden. Dalam penelitian ini, responden dapat diketahui identitasnya dengan klasifikasi meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, bank yang digunakan, dan berapa lama menggunakan aplikasi Flip.id.

Total responden yang didapat pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Karakteristik responden dapat dilihat dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 1.
Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	33	33%
	Perempuan	67	67%
Usia	17-20	22	22%
	21-30	76	76%
	31-40	1	1%
	40-50	1	1%
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	50	50%
	D3	31	31%
	SI/D4	19	19%
	S2	0	0%
Bank	Mandiri	17	17%
	BNI	29	29%
	BRI	33	33%
	BTPN	1	1%
	BSI	12	12%
	BCA	8	8%
Lama Penggunaan (Tahun)	< 1	13	13%
	1-2	40	40%
	3-5	47	47%
	6-8	0	0%

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Uji Validitas

Uji validitas adalah cara untuk menunjukkan seberapa baik instrumen mengukur apa yang diukur. Uji validitas digunakan untuk menilai kesahihan suatu survei, menurut Ghozali (2018). Jika pertanyaan pada suatu kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur maka kuesioner tersebut valid Hasil dan pembahasan menunjukkan kesimpulan dari penelitian berdasarkan data yang dikumpulkan di lapangan melalui kuesioner, survei, dokumen, wawancara, observasi dan teknik lainnya. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Dalam penelitian ini jumlah memiliki jumlah sampel 100, dapat dihitung dengan cara $100 - 2 = 98$ dengan $df = 98$ dan α 0,05 didapat r_{tabel} 0,1966 (Ghozali, 2018). Hasil uji validitas pada masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 2.
Uji Validitas

Variabel	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kepuasan	X _{1.1}	0,812	0,1966	Valid
	X _{1.2}	0,767	0,1966	Valid
	X _{1.3}	0,675	0,1966	Valid
	X _{1.4}	0,848	0,1966	Valid
	X _{1.5}	0,833	0,1966	Valid
Kemudahan	X _{2.1}	0,757	0,1966	Valid
	X _{2.2}	0,764	0,1966	Valid
	X _{2.3}	0,763	0,1966	Valid
	X _{2.4}	0,714	0,1966	Valid
Kepercayaan	X _{3.1}	0,787	0,1966	Valid
	X _{3.2}	0,860	0,1966	Valid
	X _{3.3}	0,859	0,1966	Valid
	X _{3.4}	0,795	0,1966	Valid
Minat Menggunakan	Y _{1.1}	0,906	0,1966	Valid
	Y _{1.2}	0,888	0,1966	Valid
	Y _{1.3}	0,862	0,1966	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh indicator variable kepuasan, kemudahan, dan kepercayaan dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata 'keterpercayaan' dan merujuk pada pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian pengumpulan informasi dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data dan memiliki kemampuan untuk mengungkap informasi yang sesungguhnya di lapangan, menurut Sugiharto dan Situnjuk (2006) dalam Sanaky (2021). Reliabilitas adalah alat untuk mengevaluasi kuesioner yang menunjukkan variabel atau konstruk, menurut Ghozali (2018). Variabel dianggap reliabel jika memiliki *cronbach's alpha* > 0,70 yang menandakan bahwa hasil penelitian tetap sama meskipun dilakukan beberapa kali. Hasil uji reliabilitas pada masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 3.
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Minimum	Keterangan
Kepuasan	0,847	0,70	Reliabel
Kemudahan	0,846	0,70	Reliabel
Kepercayaan	,846	0,70	Reliabel
Minat Menggunakan	,868	0,70	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan uji reliabilitas menggunakan IBM SPSS Statistic 22 variabel kepuasan, kemudahan, kepercayaan, dan minat menggunakan memiliki nilai $> 0,07$ atau dapat dikatakan reliabel.

Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah sebaran data dalam sebuah kumpulan data atau variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah data yang terkumpul berdistribusi normal atau berasal dari populasi yang normal. Data yang melebihi tiga puluh angka ($n > 30$) dapat dianggap berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov (K-S).

Tabel 4.
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S).

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
Unstandardized Residual	
N	100
Normal Parameters ^{a,b}	.0000000
	Mean
	Std. Deviation
Most Extreme Differences	Absolute
	Positive
	Negative
Test Statistic	.083
Asymp. Sig. (2-tailed)	.089 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Pada hasil uji Non-Parametik Kolmogorov-Smirnov (K-S) pada Tabel 4. diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar

0,089 lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas memeriksa apakah variabel-variabel independen dalam model regresi linier berganda memiliki korelasi yang tinggi di antara mereka. Hubungan antara variabel independen dan variabel dependen menjadi terganggu jika terdapat korelasi yang tinggi di antara keduanya. Seharusnya tidak ada korelasi yang tinggi antara kepuasan dan kemudahan, kepuasan dan keamanan atau kemudahan dan keamanan. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5.
Hasil Uji multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1	KEPUASAN	.607	1,648
	KEMUDAHAN	.613	1,631
	KEPERCAYAAN	.550	1,818

a. Dependent Variable: MINAT MENGGUNAKAN

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 5. dapat diketahui bahwa uji multikolinearitas pada variabel kepuasan, kemudahan, dan kepercayaan menunjukkan tidak adanya nilai *Tolerance* dan VIF pada masing-masing variabel sehingga tidak ada multikolinearitas. Pada hasil perhitungan *Tolerance*, tidak ada variabel yang nilai *Tolerance* $\leq 0,10$. Sedangkan, hasil perhitungan VIF tidak ada variabel yang memiliki nilai VIF ≥ 10 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menilai apakah ada perbedaan yang tidak sama antara residual dari dua pengamatan. Residual dari dua pengamatan memiliki varians yang sama. Uji Glejser digunakan untuk memeriksa keakuratan hasil dalam

penelitian ini. Hasil uji Glejser dapat dilihat dalam tabel 6.

Tabel 6.
Uji Glejser

Model	<i>Standardized Coefficients</i>		
	Beta	t	Sig.
(Constant)		1,990	,057
KEPUASAN	-,138	-,774	,446
KEMUDAHAN	-,364	-1,896	,069
KEPERCAYAAN	-,003	-,016	,988

a. Dependent Variable: MINAT MENGGUNAKAN

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 6, karena nilai signifikansi kepuasan (0,446), kemudahan (0,69) dan kepercayaan (0,988) semuanya di atas 0,05.

Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi yang diestimasi untuk setiap variabel independen disebut koefisien dalam model regresi (Ghozali, 2018:95). Sebuah persamaan digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen untuk mendapatkan koefisien ini. Dengan kata lain, estimasi model regresi menentukan kemampuan variabel independen dalam memprediksi keberadaan variabel independen. Tabel 7 menunjukkan hasil analisis regresi linier berganda.

Tabel 7.
Analisis Regresi Linier Berganda

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>			
	B	Std. Error		Sig.
		t		
(Constant)	,478	,536	,892	,375
Kepuasan	,361	,057	6,353	,000
Kemudahan	,047	,076	,622	,535
Kepercayaan	,211	,082	2,571	,012

a. Dependent Variable: MINAT MENGGUNAKAN

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Pada Tabel 7 diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:
 $Y = 0,478 + 0,361 \text{ Kepuasan} + 0,047 \text{ Kemudahan} + 0,211 \text{ Kepercayaan} + e$.

Hal ini berarti nilai regresi konstanta minat menggunakan menunjukkan nilai 0,478. Variabel kepuasan sebesar 0,361 yang berarti bahwa variabel kepuasan dapat meningkatkan minat menggunakan aplikasi Flip.id sebesar 0,361. Variabel kemudahan sebesar 0,047 yang berarti bahwa variabel kemudahan dapat meningkatkan minat menggunakan aplikasi Flip.id sebesar 0,047. Variabel kepercayaan sebesar 0,211 yang berarti bahwa variabel kepercayaan dapat meningkatkan minat menggunakan aplikasi Flip.id sebesar 0,211. Sedangkan nilai koefisien determinasi dijelaskan dengan *adjusted r-square* sebesar 0,752 atau sebesar 75,2%, artinya yaitu variabel kepuasan, kemudahan, dan kepercayaan memberikan kontribusi pengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi Flip.id sebesar 75,2%, Sedangkan, 24,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Statistik F

Uji F dimaksudkan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yaitu kepuasan, kemudahan, kepercayaan memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu minat menggunakan aplikasi Flip.id. F_{tabel} dalam penelitian ini sebesar 2,7 dimana besar α adalah 5%. Berikut hasil uji statistik F dari hasil penelitian ini pada Tabel 8.

Tabel 8.
Uji Statistik F

Model	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3	114,634	100,880	,000 ^b
Residual	96	1,136		
Total	99			

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kepuasan, Kemudahan

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Uji Signifikansi t

Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel

independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini t tabel sebesar 1,984 dimana besar α adalah 5%. Hasil uji statistik t dari penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9.
Uji Statistik t

Model	Standardized Coefficients		
	Beta	t	Sig.
(Constant)		,892	,375
Kepuasan	,563	6,353	,000
Kemudahan	,065	,622	,535
Kepercayaan	,289	2,571	,012

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

PEMBAHASAN

Berdasarkan pembuktian hipotesis 1 (satu) menyatakan bahwa kepuasan, kemudahan dan kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah Bank Umum dalam menggunakan aplikasi Flip.id. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi dari variabel kepuasan, kemudahan dan kepercayaan dapat digunakan sebagai alat prediksi untuk meningkatkan minat nasabah Bank Umum dalam menggunakan aplikasi Flip.id.

Nilai *adjusted R-square* sebesar 0,752 atau 75,2% sesuai dengan hasil uji koefisien determinasi. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan, kemudahan dan kepercayaan memberikan kontribusi sebesar 75,2% terhadap minat menggunakan aplikasi Flip.id, sedangkan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini memberikan kontribusi sebesar 34,8%. Nilai *R-square* dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu kuat, sedang dan lemah, menurut Hair et al. (2011) dalam (Ramadhana, 2022). Nilai *R-square* 0,75 dianggap kuat, nilai *R-square* 0,50 adalah moderat dan nilai *R-square* 0,25 adalah lemah, menurut Hair et al. (2011) dalam (Ramadhana, 2022). “Diduga kepuasan, kemudahan, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan

terhadap minat menggunakan aplikasi Flip.id pada nasabah bank umum pengguna Flip.id.” dinyatakan diterima.

Pembuktian hipotesis 2 (dua) dilakukan dengan uji statistik t dihasilkan t_{hitung} untuk variabel kepuasan = 6,353 > t_{tabel} = 1,984 atau signifikansi = 0,000 < 0,05, Dengan kata lain, terdapat korelasi yang kuat antara kemudahan secara parsial dengan minat menggunakan aplikasi Flip.id. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurdiansyah dkk. (2022) dalam Kajian Literatur Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Kepuasan terhadap E-Commerce mendukung temuan ini. Menurut hasil tersebut, kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas dan minat menggunakan e-commerce. Dengan demikian, Hipotesis 2 (dua) menyatakan “Diduga kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi Flip.id pada nasabah Bank Umum pengguna Flip.id.” dinyatakan diterima.

Pembuktian hipotesis 3 (tiga) dilakukan dengan uji statistik t . berdasarkan tabel 4.20. dihasilkan t_{hitung} untuk variabel kemudahan = 0,622 < t_{tabel} = 1,984 atau signifikansi = 0,535 > 0,05, yang artinya, perbedaan antara persepsi kemudahan dan minat menggunakan aplikasi Flip.id tidak signifikan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zakiiyah (2020) mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa persepsi kemudahan aplikasi Go-Pay tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap minat mahasiswa untuk menggunakannya. Dengan kata lain, aksesibilitas aplikasi mungkin tidak mempengaruhi minat mahasiswa untuk menggunakannya. Penelitian Qulub (2019) berpendapat bahwa minat mahasiswa untuk menggunakan Go-Pay tidak dipengaruhi oleh persepsi kemudahan. terhadap minat menggunakan layanan *e-money*. “Diduga kemudahan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi Flip.id pada nasabah Bank Umum pengguna Flip.id.” dinyatakan ditolak.

Berdasarkan pembuktian hipotesis 4 (empat) dihasilkan t_{hitung} untuk variabel kepercayaan = 2,571 > t_{tabel} = 1,984 atau signifikansi = 0,012 < 0,05, yang Artinya, variabel kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah bank umum untuk menggunakan aplikasi Flip.id. Hal ini dikarenakan BI telah memiliki lisensi untuk Flip.id. Penelitian sebelumnya oleh Putri (2020) mendukung temuan ini, menyatakan bahwa variabel kepercayaan memiliki dampak yang signifikan terhadap minat menggunakan Flip.id pada Majelis Taklim Hayatul Ilmi di Surabaya. Hal ini sejalan dengan penelitian Ulya dkk. (2020) tentang analisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan kepercayaan terhadap minat menabung pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. cabang Semarang yang menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat menabung nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Semarang. Dengan demikian hipotesis 4 (empat) yang menyatakan “Diduga kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi Flip.id pada nasabah Bank Umum pengguna Flip.id.” dinyatakan diterima.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dijelaskan di atas, maka dalam penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kepuasan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Flip.id (Studi Pada Nasabah Bank Umum Pengguna Aplikasi Flip.id).” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kepuasan, kemudahan, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi Flip.id pada nasabah Bank Umum pengguna Flip.id dengan hasil F_{hitung} sebesar 100,880

- lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,7 dan signifikansi pada 0,000 dibawah 0,05.
2. Variabel kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi Flip.id pada nasabah Bank Umum pengguna Flip.id dengan hasil t_{tabel} sebesar 6,353 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984 dan signifikansi pada 0,000 dibawah 0,05.
3. Variabel kemudahan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi Flip.id pada nasabah Bank Umum pengguna Flip.id dengan hasil t_{tabel} sebesar 0,622 lebih kecil dari t_{tabel} sebesar 1,984 dan signifikansi pada 0,535 diatas 0,05.
4. Variabel kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi Flip.id pada nasabah Bank Umum pengguna Flip.id dengan hasil t_{tabel} sebesar 2,571 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984 dan signifikansi pada 0,012 di bawah 0,05.

REFERENSI

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- E-MONEY, M. L. *PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI RESIKO TERHADAP MINAT.*
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23.*
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.
- Handoyo, S. (2020). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat dan Kepercayaan terhadap Minat*

- Penggunaan Go-Pay.*
- Gustiana, R., & Agustina, R. (2023). PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN APLIKASI DANA PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI AKUNTANSI STIE NASIONAL BANJARMASIN. *Dinamika Ekonomi-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 16(1), 72-89.
- Martinelli, I. (2021). Menilik Financial Technology (Fintech) dalam Bidang Perbankan yang dapat Merugikan Konsumen. *Jurnal SOMASI (Sosial Humaniora Komunikasi)*, 2(1), 32-43.
- Pranoto, M. O., & Setianegara, R. G. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran). *Keunis*, 8(1), 1-9.
- Purba, M., Samsir, S., & Arifin, K. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Niat Menggunakan Kembali Aplikasi OVO Pada Mahasiswa Pascasarjana Universitas Riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 12(1), 151-170.
- PUTRI, A. A. PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEMANFAATAN, DAN KEPERCAYAAN MAJELIS TAKLIM HAYATUL ILMI SURABAYA TERHADAP MINAT.
- Rahmawati, A. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Siswa/Siswi Memilih Jurusan Perbankan Syariah Di Smk It Al-Izhar School Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Ramadhan, M. A. F. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Transportasi Online GOJEK di Kota Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 4(2), 153-169.
- Rumastari, R. P., & Sunindyo, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Ngesrep Semarang). *Keunis*, 7(2), 5-29.
- Sahroni, F., Hasanah, M., & Arifin, S. R. (2022). Analisis Minat Menggunakan Aplikasi Flip. Id Dalam Perspektif Maqashid Syariah Dan Tinjauan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 3254-3263.
- Salwa, A. (2023). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat Dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Orang Tua Mahasiswa Dalam Menggunakan e-Payment Flip. Id (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia)*.
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432-439.
- Sulfina, S., Yuliniar, Y., & Aziz, A. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap minat untuk menggunakan uang elektronik (shopeepay). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 17(2), 105-116.
- Syifa, N., & Tohang, V. (2020, August). The use of e-wallet system. In *2020 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)* (pp. 342-347). IEEE.
- Ulya, N. H., Soemarso, E. D., & Kodir, M. A. (2020). Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan

- dan kepercayaan terhadap minat menabung pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK. Cabang Semarang. *KEUNIS*, 8(1), 21-34.
- Utami, A. R. H. S. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Keamanan Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan E-Commerce. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(6), 79-93.
- Watu, M. D. N., Suprpto, H., & Sugandini, D. (2021, November). Peran Mediasi Kepercayaan Pada Pengaruh Kualitas Website Dan E-Wom Terhadap Minat Beli Ulang Di Tokopedia Oleh Konsumen Online Generasi Milenial Di Daerah Istimewa Yogyakarta. In *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)* (Vol. 1, No. 1, pp. 337-351).
- Yuliara, I. M. (2016). Regresi Linier Berganda. *Denpasar: Universitas Udayana*.