

Analisis Faktor Kesalahan Dalam Proses Pengisian Saldo Kedalam Dompot Digital Yang Dituju Dengan Aplikasi BCA Mobile

Aldo Leviko Marshal*, Ahmad Nurul Fajar

Master of Information System Management, Binus University, Indonesia

*aldo.marshal@binus.ac.id

Abstract

Digital money has become a modern transaction tool used today in the form of a number of balances for buying and selling transactions. Apart from the ease of making transactions with digital money innovations, it is possible that errors may occur in sending the balance to the intended digital wallet. This research aims to determine the influence of display quality factors, system services, and information service factors in the process of topping up balances into digital wallets. This research method uses a quantitative method by collecting data using a questionnaire by distributing questions using Google Form tools to 200 respondents who use the BCA Mobile application in Indonesia. The research results obtained by carrying out the f square test illustrate that the Visual Quality factor has a very significant impact on errors in topping up balances to digital wallets, then the System services factor also has quite a significant impact on errors in topping up balances to digital wallets, and on the factors Information quality does not have a significant impact on errors in filling in balances to digital wallets.

Keywords: *Digital Wallet; Balance; System Error; BCA Mobile Application*

Abstrak

Uang digital telah menjadi alat transaksi modern yang digunakan saat ini berupa sejumlah saldo untuk transaksi pembelian maupun penjualan. Di samping kemudahan dalam bertransaksi dengan inovasi uang digital, tidak menutup kemungkinan kesalahan terjadi dalam pengiriman saldo ke dompet digital yang dituju. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui pengaruh faktor kualitas tampilan, layanan system, dan faktor layanan informasi dalam proses pengisian saldo kedalam dompet digital. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui penyebaran pertanyaan menggunakan *tools* google form terhadap 200 responden para pengguna aplikasi BCA Mobile di wilayah Indonesia. Hasil penelitian yang didapatkan dalam melakukan uji f square menggambarkan bahwa faktor *Visual Quality* memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap kesalahan dalam pengisian saldo ke dompet digital, kemudian faktor *System services* juga memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap kesalahan dalam pengisian saldo ke dompet digital, dan pada faktor *Information quality* tidak memberikan dampak signifikan terhadap kesalahan dalam pengisian saldo ke dompet digital.

Kata Kunci: *Dompot Digital; Saldo; Kesalahan Sistem; Aplikasi BCA Mobile*

Pendahuluan

Proses transaksi dalam berbelanja *online* membutuhkan alat transaksi berupa uang digital yang dimana uang tersebut yang dapat dikatakan sebagai saldo dapat tersimpan dalam dompet digital (Aulia, 2020). Pada saat ini teknologi telah memberikan opsi tersebut sebagai alat dukung yang mempermudah proses transaksi pembeli dengan

penjual. Inilah yang membedakan proses transaksi *online* dan proses transaksi *offline* (Roliansyah, 2022). Transaksi online mengacu pada pertukaran finansial atau non-finansial yang terjadi melalui internet. Ini melibatkan transfer informasi, barang, atau jasa antar pihak melalui sarana elektronik. Transaksi online dapat mencakup berbagai aktivitas seperti belanja online, pembayaran tagihan, transfer dana, layanan pemesanan, dan lainnya. Sabry (2021) menjelaskan bahwa transaksi ini biasanya memerlukan penggunaan metode pembayaran digital, seperti kartu kredit, dompet digital, atau sistem perbankan online, untuk memfasilitasi transfer dana. Proses transaksi online melibatkan otentikasi, enkripsi, dan protokol komunikasi yang aman untuk menjamin kerahasiaan dan integritas informasi yang dipertukarkan.

Uang digital merupakan simbol atau sinonim dari sebuah nilai, sebuah teknologi sistem pembayaran yang terus berkembang selama 20 tahun terakhir. Mata uang virtual didasarkan pada gagasan pertukaran nilai tanpa persetujuan institusi (Vanani, & Suselo, 2021). Uang ini memiliki fungsi yang sama dengan uang konvensional yaitu sama – sama dapat digunakan dalam proses transaksi seperti membeli barang, membayar tagihan dan lainnya di kemas dalam bentuk dompet digital.

Berdasarkan pendapat Suyanto (2023) dompet digital dideskripsikan sebagai platform atau aplikasi virtual yang memungkinkan pengguna menyimpan dan mengelola informasi keuangan mereka dengan aman, seperti detail kartu kredit, informasi rekening bank, dan mata uang digital. Hal ini memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi elektronik, seperti pembelian online atau transfer peer-to-peer, tanpa memerlukan uang tunai fisik atau metode pembayaran tradisional. Dompet digital sering kali menyediakan fitur tambahan, seperti integrasi program loyalitas, kemampuan pembayaran seluler, dan kemampuan untuk menyimpan tiket digital atau dokumen identifikasi. Mereka bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan bagi pengguna dalam bertransaksi keuangan di ranah digital.

Salah satu faktor yang dapat menarik beberapa individu agar tertarik dalam produk sebuah bisnis melalui dompet digital adalah berdasarkan tampilan aplikasi tersebut. Sebelum membuat sebuah tampilan visual dengan fitur – fiturnya, diharuskan untuk mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh para pengguna didalam pembuatannya. Seringkali terjadi sebuah pembuatan aplikasi yang berisikan fitur yang tidak diperlukan oleh pengguna sehingga aplikasi tersebut berakhir tidak digunakan oleh para pengguna. Perancangan desain antarmuka (*User Interface/UI*) dan desain pengalaman pengguna (*User Experience/UX*) merupakan tahapan yang sangat penting dalam pengembangan sebuah perangkat lunak. Pembuatan desain ini melibatkan tahapan-tahapan seperti melakukan kegiatan untuk mengetahui kebutuhan pengguna dengan melakukan wawancara dan observasi kebutuhan pengguna, menggambarkan ide atau pandangan user menjadi dasar produk aplikasi yang akan dibuat (Susanti, Fatkhiyah, & Efendi, 2019). Kualitas tampilan menjadi lebih sempurna jika didukung oleh pelayanan informasi yang baik.

Sistem layanan mengacu pada kerangka kerja atau struktur yang dirancang untuk memberikan layanan kepada pelanggan atau klien. Hal ini mencakup proses, sumber daya, teknologi, dan interaksi yang terlibat dalam penyediaan layanan. Sistem layanan dapat berbentuk fisik, seperti toko ritel atau pusat panggilan, atau dapat juga bersifat virtual, seperti platform online atau aplikasi seluler. Ini mencakup berbagai komponen, seperti desain layanan, penyampaian layanan, operasi layanan, dan dukungan pelanggan. Tujuan dari sistem layanan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara efisien dan efektif, memastikan pengalaman layanan yang positif dan penciptaan nilai (Rangkuti, 2017).

Dalam hal pengisian saldo ke dompet digital, ada beberapa faktor layanan informasi yang berperan dalam prosesnya seperti informasi akun seperti nama pengguna atau ID dompet digital mereka, untuk memulai proses pengisian saldo. Pengguna diharuskan memberikan rincian pembayaran mereka, seperti informasi kartu kredit atau rincian rekening bank, untuk memfasilitasi transfer dana ke dompet digital (Phan, & Riyadi, 2022). Faktor layanan informasi juga mencakup langkah-langkah keamanan yang diterapkan oleh penyedia dompet digital, seperti protokol enkripsi dan otentikasi dua faktor, untuk memastikan kerahasiaan dan integritas informasi pribadi dan keuangan pengguna. Penyedia dompet digital dapat menawarkan pengguna akses ke riwayat transaksi mereka, memungkinkan mereka untuk melihat pengisian saldo sebelumnya dan melacak aktivitas keuangan mereka.

Kemudahan yang diberikan dalam penggunaan transaksi online adalah kemudahan dalam membawa uang tersebut dan menghindari kotornya uang kertas. Maka dari itu perkembangan teknologi seperti uang digital ini sangatlah membantu berbagai kalangan di masyarakat salah satu perusahaan yang memanfaatkan kemudahan ini adalah BCA (*Bank Central Asia*). BCA (*Bank Central Asia*) merupakan sebuah bank swasta terbesar di Indonesia yang sudah ada pada tahun 1957. Bank ini didirikan oleh Sudono Salim dan memiliki kantor pusat di Jakarta. Saat ini sudah cukup banyak inovasi – inovasi yang dilakukan oleh BCA untuk mendukung kepuasan pelanggan dalam sistem pelayanan yang disediakan oleh BCA seperti myBCA, Sakuku, ATM Setar. Tahapan Berjangka, hingga BCA Mobile. Sistem Informasi pada aplikasi BCA Mobile ditujukan untuk memberikan informasi penting terkait dengan proses transaksi yang dilakukan tersebut. Selain itu juga dapat digunakan sebagai penyimpanan data atau dapat disebut sebagai recording yang menyimpan sejarah transaksi dan rekening yang dituju dalam transaksi tersebut.

Inovasi BCA Mobile terdapat berbagai macam pelayanan transaksi yang disediakan melalui platform telepon genggam berbentuk aplikasi dimana para pengguna aplikasi BCA Mobile dapat melakukan transaksi saldo secara fleksibel mengetahui perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat telepon genggam menjadi suatu barang yang dibawa – bawa oleh orang saat ini. Maka dari itu strategi inovasi BCA dalam menciptakan aplikasi BCA Mobile cukup membantu penggunanya.

Pada kenyataannya aplikasi ini terdapat kendala yang diajukan oleh beberapa pelanggan BCA *Mobile*, salah satu aduannya adalah muncul saat membuka aplikasi adalah kode 205 - Sementara transaksi tidak dapat diproses, dan harus ulangi beberapa saat. Ada juga notifikasi dari BCA yang menyatakan sedang dilakukan pemeliharaan sistem sehingga layanan BCA Mobile tidak dapat diakses. Pengguna lain juga melaporkan KlikBCA *error*. Muncul juga notifikasi transaksi tidak bisa dilakukan. Kemudian Executive Vice President Secretariat & Corporate Communication BCA, Hera F. Haryn memberikan penjelasan saat ini sedang ada proses pemulihan dan perbaikan yang sedang dilakukan BCA untuk memberikan layanan yang lebih optimal.

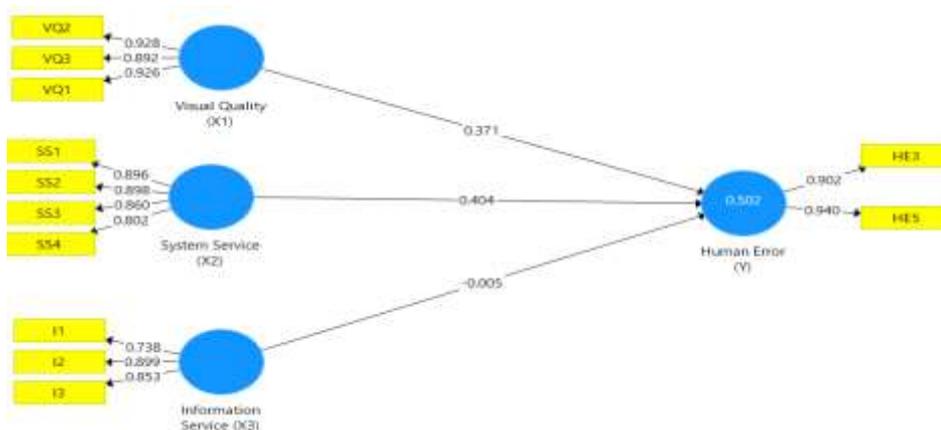
Beberapa masalah yang terdapat pada pengisian saldo antara lain adalah kesalahan dalam pengetikan digit saldo yang akan ditransaksi, Pada saat proses pengisian saldo digital pengguna diharuskan untuk menginput nomor yang cukup panjang agar dapat mengisi saldo ke dompet digital. Masalah lain pada proses pengisian saldo dompet digital adalah adanya kemungkinan kesalahan dalam pengiriman saldo ke dompet digital yang dituju dimana pada kasus ini pengguna mengisi saldo tersebut ke dalam dompet digital a sedangkan seharusnya di isi ke dompet digital b. Mengetahui hal ini maka BCA perlu menganalisa aspek – aspek tersebut serta menyediakan solusi agar hal tersebut dapat dikurangi maupun dihindari.

Metode

Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif. Jenis penelitian kuantitatif ini melibatkan ukuran sampel yang besar dan menggunakan metode pengumpulan data terstruktur, seperti survei atau eksperimen tentang penggunaan aplikasi dompet digital. Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis variabel bebas dan terikat. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah *Visual Quality* (X1), *System Service* (X2), *Information Service* (X3) dan untuk variabel terikatnya adalah *Human Error* (Y). Sumber data diperoleh dari survei dengan pengumpulan data yang melibatkan penggunaan kuesioner dari responden. Pengambilan sampel menggunakan sample acak sederhana. Teknik ini melibatkan pemilihan responden secara acak dari populasi yang ingin diteliti tentang penggunaan aplikasi dompet digital. Setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai responden. Survei dilakukan secara online dengan pembagian kuesioner menggunakan bantuan *tools* dari *google form* sebagai media untuk mengisi kuesioner bagi para responden. Teknik pengumpulan data menggunakan pertanyaan terkait dengan faktor – faktor yang berkaitan dengan dampak pengisian saldo ke dompet digital. Penyebaran kuesioner sebanyak 200 responden dimana target cakupan dari responden ini adalah para pengguna aplikasi BCA Mobile di wilayah Indonesia. Untuk menganalisa data yang telah diperoleh penulis menggunakan melakukan beberapa tahapan analisa mulai dari Uji Validitas dan Reliabilitas untuk menentukan ketepatan dan keandalan data, r square untuk mengetahui tingkat prediksi model, path coefficient untuk menentukan arah hubungan variabel dan t-statistics untuk mengetahui pengaruh dampak signifikan pada variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk pengolahan data menggunakan SEM dengan bantuan *tools* Smart PLS 3.

Hasil dan Pembahasan

Setelah dilakukan proses penelitian dengan melaksanakan langkah – Langkah yang sudah direncanakan pada tahap sebelumnya serta mendapatkan data melalui kuesioner dengan responden sebanyak 200 responden maka di dapatkanlah hasil dari penelitian ini. Pengolahan hasil dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *tools* Smart PLS untuk membantu mengetahui hasil dari Uji Validitas dan Reliabilitas, hasil pengaruh dampak signifikan suatu variabel, dan untuk menentukan tingkat prediksi model penelitian. Berikut merupakan gambaran *research model* atau teori dari objek yang diamati dimana model ini menggambarkan hubungan dari setiap latent yang dibuat melalui aplikasi Smart PLS:



Gambar 1. *Research Model*

Berdasarkan skema diatas, terlihat bahwa dalam model penelitian ini ada 3 (tiga) variabel bebas dengan 1 (satu) variabel moderasi. Semua variabel ini berupaya untuk mengukur besarnya pengaruhnya variabel Y yaitu *Human error*. Mengadopsi Transaksi Tanpa Uang Tunai. Setelah skema awal dilakukan dan data yang dimasukkan, berikut hasilnya Tes SEM-PLS. Tesnya adalah menguji interaksi 1, 2, dan 3 dengan pengalaman sebagai moderasi. Hasil penelitian ini dijelaskan dalam poin-poin berikut:

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

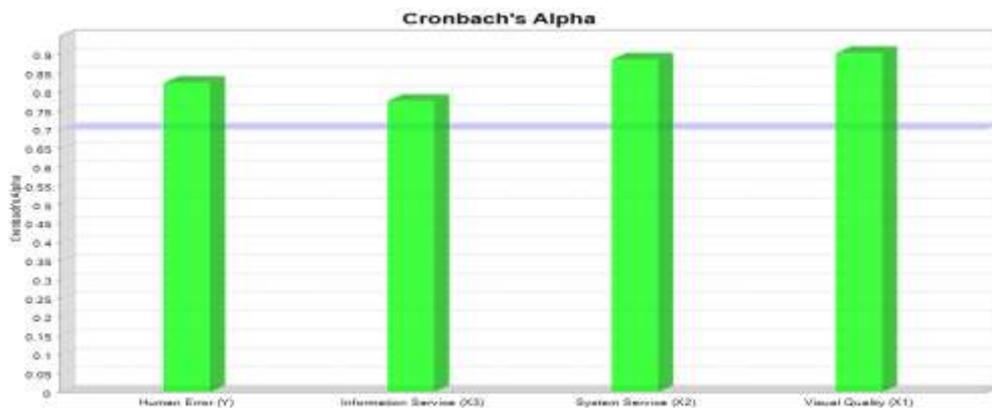
Menurut Ghozali (2016) uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator suatu variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau reliabel jika a jawaban seseorang terhadap pernyataan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengikut merupakan hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha.

Tabel 1. Nilai *Cronbach's Alpha*, *rho a*, *Composite Reliability*, dan *AVE*

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Visual Quality	0.904	0.905	0.940	0.839
System Services	0.887	0.890	0.922	0.748
Information Services	0.776	0.795	0.871	0.694
Human Error	0.825	0.857	0.918	0.849

Setelah melakukan pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan Smart PLS didapatkanlah nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* sebagai nilai reliabilitas kemudian nilai AVE dan nilai faktor loading sebagai nilai validitas.

a. Uji Reliabilitas



Gambar 2. Diagram batang nilai *Cronbach's Alpha*

Pada pengujian reliabilitas (nilai *Cronbach alpha* dan *Composite Reliability*) tersebut dapat terlihat bahwa hasil yang didapatkan adalah sebagai berikut :

- 1) *Visual Quality* memiliki nilai alpha sebesar 0.904 dan *Composite Reliability* sebesar 0.940 dimana nilai tersebut ≥ 0.7 artinya bahwa variabel *visual quality* dapat diandalkan
- 2) *System Services* memiliki nilai alpha sebesar 0.887 dan *Composite Reliability* sebesar 0.922 dimana nilai tersebut ≥ 0.7 artinya bahwa variabel *system services* dapat diandalkan
- 3) *Information Services* memiliki nilai alpha sebesar 0.776 dan *Composite Reliability* sebesar 0.871 dimana nilai tersebut ≥ 0.7 artinya bahwa variabel *information services* dapat diandalkan

- 4) *Human Error* memiliki nilai alpha sebesar 0.825 dan *Composite Reliability* sebesar 0.918 dimana nilai tersebut ≥ 0.7 artinya bahwa variabel *human error* dapat diandalkan

Sesuai dengan hasil penelitian Sudrajat, Devi, Nurdianta, & Romadhina. (2023) menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas variabel kegunaan, kemudahan, keamanan, kemampuan finansial, dan penggunaan teknologi dompet digital menghasilkan Nilai Cronbach's Alpha $> 0,06$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dari masing-masing variabel dinyatakan reliabel sehingga kuesioner tersebut dapat diandalkan masing-masing variabel dapat dikatakan konsisten dengan instrumen penelitian dan dapat digunakan untuk penelitian.

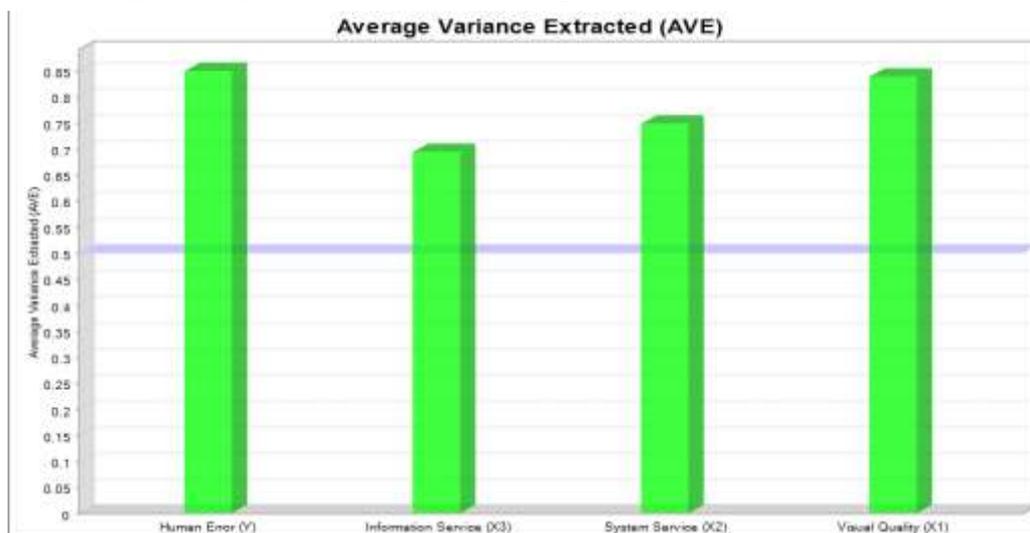
b. Uji Validitas

Pada Pengujian validitas terdapat sebuah nilai yang disebut loading faktor dimana nilai ini menggambarkan valid tidaknya suatu data. Berikut merupakan hasil dari *Outer Loading* atau faktor *loading*:

Tabel 2. Nilai *Outer Loading* Atau Faktor *Loading*

Kode	Loading	Evaluasi
HE3	0.902	Valid
HE5	0.940	Valid
I1	0.738	Valid
I2	0.899	Valid
I3	0.853	Valid
SS1	0.896	Valid
SS2	0.898	Valid
SS3	0.860	Valid
SS4	0.802	Valid
VQ1	0.926	Valid
VQ2	0.892	Valid
VQ3	0.928	Valid

Hasil yang ditampilkan pada tabel 2 menunjukkan bahwa indicator – indicator yang ada memiliki status valid. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian Widiyati & Hasanah (2020) menunjukkan hasil yang valid dari sampel yang diperoleh dalam penelitian ini sebanyak 107 responden dengan derajat kebebasan (derajat kebebasan) adalah $n - 2 = 105$. Nilai r tabel dengan derajat kebebasan (df) = 105 pada 0,05.



Gambar 3. Diagram Batang Nilai AVE

Pada pengujian validitas (nilai AVE) tersebut yang terdapat pada gambar 2 dapat terlihat bahwa hasil yang didapatkan adalah sebagai berikut :

- 1) Visual Quality memiliki nilai AVE sebesar 0.839 dimana nilai tersebut adalah > 0.5 artinya bahwa variabel Visual Quality memiliki nilai yang valid
- 2) System Services memiliki nilai AVE sebesar 0.748 dimana nilai tersebut adalah > 0.5 artinya bahwa variabel System Services memiliki nilai yang valid
- 3) Information Services memiliki nilai AVE sebesar 0.694 dimana nilai tersebut > 0.5 artinya bahwa variabel Information Services memiliki nilai yang valid
- 4) Human Error memiliki nilai AVE sebesar 0.849 dimana nilai tersebut > 0.5 artinya bahwa variabel Human Error memiliki nilai yang valid

Penelitian yang mendukung hasil penelitian ini adalah dari hasil yang dikemukakan Muhtasim, Tan, Hassan, Pavel, & Susmit bahwa pengujian validitas (nilai AVE) lebih besar 0.5 artinya kontribusi untuk meningkatkan layanan informasi dengan memahami keamanan spesifik faktor-faktor yang diperlukan bagi perusahaan teknologi keuangan. Studi ini mengidentifikasi faktor keamanan baru yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam metode pembayaran dompet digital. Sedangkan Junaidi menambahkan hasil penelitian bahwa penjelasan yang lebih akurat tentang perilaku konsumen tidak hanya dalam hal penerimaannya teknologi, namun faktor lain yang dianggap berpengaruh terhadap konsumen seperti budaya dan persepsi keamanan di negara asal. Model ini akan digunakan untuk mengkaji perilaku konsumen di Indonesia.

2. Hasil Uji Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)

Tabel 3. Nilai Koefisien Jalur

	Visual Quality (X1)	System Services (X2)	Information Services (X3)	Human Error (Y)
Visual Quality (X1)				0.371
System Services (X2)				0.404
Information Services (X3)				-0.005
Human Error (Y)				

Berdasarkan nilai yang terdapat pada tabel 3 dapat dinyatakan sebuah hasil seperti berikut :

- a. Visual Quality (X1) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.371 yang artinya visual quality memberikan pengaruh positif terhadap Human Error (Y)
Terima H1
- b. System Services (X2) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.404 yang artinya system services memberikan pengaruh positif terhadap Human Error (Y)
Terima H2
- c. Information Services (X3) memiliki nilai koefisien jalur sebesar -0.005 yang artinya information services memberikan pengaruh negatif terhadap Human Error (Y)
Tolak H3

Kalbuana, Asih, Putri, Cahyadi, Praptiningsih, Purba, & Jayanti (2022) menunjukkan nilai dengan nilai $F_{tabel}=(k; n - k)=(3; 50 - 3)=(3; 47)=2,80$. Artinya signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga disimpulkan bahwa variabel persepsi kegunaan, pengalaman, dan persepsi kemudahan penggunaan dompet digital secara simultan berpengaruh terhadap minat penggunaan dompet digital (Y). Minat dompet digital dipengaruhi secara positif oleh persepsi kemudahan penggunaan, hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Widiyanti, 2020; Pratama & Suputra, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa jika responden menggunakan teknologi akan merasakan dan mendapatkan kemudahan untuk

tidak mengeluarkan tenaga lebih dalam melakukan suatu pekerjaan yang bersangkutan. Buktinya cukup melalui akun dompet digital yang terpasang di ponsel pintar; mereka dapat melakukan transaksi dengan cepat dan mudah. Semakin mudah aplikasi dompet digital dalam menggunakan transaksi, maka semakin sering pula penggunaan dompet digital tersebut.

3. Hasil Uji *t-statistics*

Tabel 4. Nilai *t-statistics*.

	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	t-statistics	P values
X1 → Y	0.371	0.371	0.071	5.266	0.000
X2 → Y	0.404	0.404	0.083	4.833	0.000
X3 → Y	-0.005	-0.004	0.066	0.079	0.937

Berdasarkan hasil nilai *t-statistics* yang terdapat pada tabel 4 memberikan gambaran hasil seperti berikut :

a. *Visual Quality* (X1) memiliki nilai *t-statistics* sebesar 5.266 dimana nilai tersebut > 1.96 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *Visual Quality* memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap variabel *Human Error* (Y).

Terima H1

b. *System Services* (X2) memiliki nilai *t-statistics* sebesar 4.833 dimana nilai tersebut > 1.96 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *System Services* memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap variabel *Human Error* (Y).

Terima H2

c. *Information Services* (X3) memiliki nilai *t-statistics* sebesar 0.079 dimana nilai tersebut < 1.96 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *Information Services* memberikan pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel *Human Error*.

Tolak H3

Berdasarkan perhitungan statistik dalam penelitian ini, dapat dikatakan bahwa variabel *Visual Quality* dan *System Services* memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap variabel *Human Error* (Y).

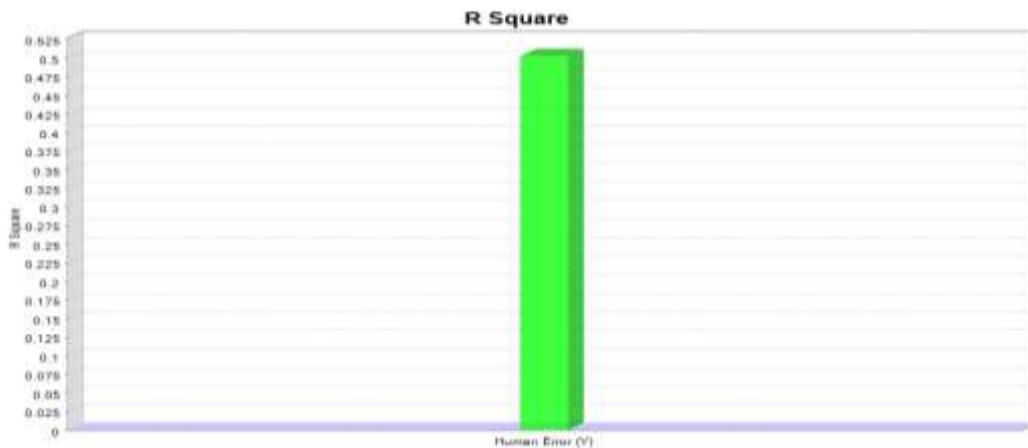
Hasil penelitian ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Soegoto, & Sumantri, yang menyatakan bahwa faktor-faktor yang menjadikan dompet digital sebagai dompet digital pilihan konsumen, adalah penampilan yang berkualitas dan mempunyai dampak signifikan terhadap perilaku konsumen. Sedangkan hasil penelitian Fitrianiingsih, & Fianto menemukan bahwa variabel kemudahan penggunaan, kegunaan, dan pengaruh sosial berpengaruh signifikan dan positif terhadap anjuran menggunakan Dompet digital. Dompet digital dengan cepat menjadi mode arus utama pembayaran online. Pembeli mengadopsi dompet digital dengan kecepatan yang luar biasa cepat, sebagian besar karena kenyamanan dan kemudahan penggunaan. Pembeli yang paham teknologi semakin banyak menuntut pengalaman ritel dan mencari solusi yang memberikan ini (Rathore, 2016).

4. Hasil Uji *r Square*

Tabel 5. Nilai *r Square*

	R Square	R Square Adjusted
Human Error	0.502	0.495

Pengujian *r square* dilakukan untuk mengetahui tingkat prediksi model yang dibuat. Berdasarkan nilai *r square* yang terdapat pada tabel 5 menunjukkan hasil sebagai berikut:



Gambar 4. Diagram Batang nilai *r Square*

Human Error memiliki nilai *r square* sebesar 0.502 dimana nilai tersebut > 0.33 dan < 0.67 sehingga dapat diartikan bahwa tingkat prediksi model yang didapatkan moderat. Sebagian dari variabel independent memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Ini membuktikan bahwa jasa Pembayaran digital kini semakin populer dan menjadi tren masyarakat. Kemajuan teknologi menciptakan solusi berupa aplikasi pembayaran yang menjadi platform bagi usaha kecil pengusaha yang memfasilitasi transaksi perdagangan. Dompot digital hadir untuk memberikan kemudahan untuk penggunaanya (Putri & Sumitra 2020).

Dompot digital diterima secara luas oleh Gen Z, dan persepsi mereka terhadap penggunaan Dompot digital ditentukan oleh sejauh mana mereka menganggap Dompot digital praktis dan nyaman digunakan, yang dipengaruhi oleh sikap mereka dalam memanfaatkan teknologi. Ekosistem Dompot digital harus kondusif dan tidak memberatkan pengguna, dan imbalan eksternal akan mendorong penggunaan teknologi. Sebelum dompet elektronik dapat diadopsi oleh pengguna, dompet tersebut harus dianggap berharga dan mudah digunakan.

Kesimpulan

Setelah penelitian yang dilakukan telah selesai dan menjawab tujuan penelitian serta hipotesa dari penelitian ini maka terdapat beberapa poin yang dapat dijadikan kesimpulan antara lain adalah pada hasil yang didapatkan dalam melakukan uji *f square* menggambarkan bahwa faktor *Visual Quality* memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap kesalahan dalam pengisian saldo ke dompet digital, kemudian faktor *System services* juga memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap kesalahan dalam pengisian saldo ke dompet digital, dan pada faktor *Information quality* tidak memberikan dampak signifikan terhadap kesalahan dalam pengisian saldo ke dompet digital. Pada hasil yang didapat dalam uji validitas menunjukkan bahwa variabel *visual quality*, *system services*, dan *information services* memiliki nilai yang valid, sedangkan pada variabel *human error* memiliki nilai yang tidak valid. Kemudian pada uji reliabilitas didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa variabel *visual quality* memiliki nilai sempurna dalam reliabilitas, *system services* dan *information services* memiliki nilai tinggi dalam reliabilitas, sedangkan *human error* memiliki nilai cukup/moderat dalam reliabilitas. Pada hasil yang didapatkan dalam uji *r square* yang dapat dikatakan sebagai hasil dari uji prediksi model menunjukkan bahwa hasil sebesar 0.502 atau 50% dimana kategorisasi pada nilai ini masih termasuk dalam moderat dan belum menyentuh hasil standar dari *r square* yaitu 0.670 atau 67% sebagai indikasi prediksi model yang kuat.

Daftar Pustaka

- Aulia, S. (2020). Pola Perilaku Konsumen Digital dalam Memanfaatkan Aplikasi Dompet Digital. *Jurnal Komunikasi*, 12(2), 311-324.
- Fitrianiingsih, E. R., & Fianto, B. A. (2022). Factors Affecting Recommendation to Use of Sharia Dompet Digital in Indonesia and Malaysia. *Asian Journal of Islamic Management (AJIM)*, 4(1), 1-14.
- Ghozali, (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Diponegoro Press
- Junadi, S. (2015). A Model of Factors Influencing Consumer's Intention to Use E-Payment System in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 5(9), 214-220.
- Kalbuana, N., Asih, P., Putri, I. A. J., Cahyadi, C. I., Praptiningsih, N., Purba, S., & Jayanti, D. (2022). Factors Affecting The Interest In Using E-Wallet Among Indonesian Millenials. *Academy of Entrepreneurship Journal*, 28, 1-10.
- Muhtasim, D. A., Tan, S. Y., Hassan, M. A., Pavel, M. I., & Susmit, S. (2022). Customer Satisfaction with Digital Wallet Services: An Analysis of Security Factors. *Int. J. Adv. Comput. Sci. Appl*, 1(3), 195-206.
- Nurlan, F. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. CV. Pilar Nusantara.
- Phan, M. S. K., & Riyadi, O. T. A. (2022). *Teknologi Keuangan Anak Muda*. SCU Knowledge Media.
- Putri, S. M., & Sumitra, I. D. (2020). The Effect of Using a Digital Wallet for Small Business. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* 879(1),12-13. IOP Publishing.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rathore, H. S. (2016). Adoption of Digital Wallet by Consumers. *BVIMSR's Journal of management research*, 8(1), 69.
- Roliansyah, A. (2022). Analisis Perbandingan Transaksi Jual Beli Online Di Marketplace Shopee Pada Masa Pandemi COVID 19. *Diploma Thesis*, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
- Rosli, M. S., Saleh, N. S., Md. Ali, A., & Abu Bakar, S. (2023). Factors Determining the Acceptance of Dompet Digital Among Gen Z from The Lens of the Extended Technology Acceptance Model. *Sustainability*, 15(7), 5752.
- Sabry, F. (2021). *Mata Uang Digital: Sementara semua cryptocurrency dapat disebut sebagai mata uang digital, kebalikannya tidak benar* (Vol. 2). One Billion Knowledgeable.
- Soegoto, E. S., & Sumantri, M. B. R. (2020). The Influence of Digital Wallet. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*,879(1),012-022. IOP Publishing.
- Sudrajat, M. A., Devi, H. P., Nurdianta, A., & Romadhina, I. N. S. (2023). Factors Affecting the Use of Financial Technology Payment Systems (Case Study on ShopeePay Digital Wallet Users in Madiun City). In *3rd International Conference on Education and Technology (ICETECH 2022)*, 531-546. Atlantis Press.
- Susanti, E., Fatkhiyah, E., & Efendi, E. (2019). Pengembangan UI/UX Pada Aplikasi M-Voting Menggunakan Metode Design Thinking. *Simposium Nasional RAPI XVIII*, Fakultas Teknologi Industri, Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta
- Suyanto, S. (2023). *Mengenal Dompet Digital di Indonesia*. Jakarta press
- Vanani, A. B., & Suselo, D. (2021). Analisis Legal Tender Uang Digital Bank Sentral Indonesia. *Jae (Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi)*, 6(3), 74-83.

- Widiyanti, W. (2020). The influence of usefulness, ease of use and promotion on decisions to use OVO E-wallet in Depok. *Monetary. Journal of Accounting and Finance*, 7(1), 54-68.
- Widiyati, D., & Hasanah, N. (2020). Factors affecting the use of e-money (study on e-money user in City of South Tangerang). *Accountability*, 9(1), 36-45.