

## **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI FLIP (STUDI PADA PENGGUNA APLIKASI FLIP DI KAMPUS II UNAND PAYAKUMBUH)**

**Syuryatman Desri<sup>1</sup>, Nadra Nadila Hutasuhut<sup>2</sup>, Dadang Algafari<sup>3</sup>, Annisa Nabilah Jonefar<sup>4</sup>**

Universitas Andalas

e-mail: [desrisuryatman@gmail.com](mailto:desrisuryatman@gmail.com)<sup>1</sup>, [nadranadila@gmail.com](mailto:nadranadila@gmail.com)<sup>2</sup>, [dadangalgafari@gmail.com](mailto:dadangalgafari@gmail.com)<sup>3</sup>, [anisahnabilahjonefar@gmail.com](mailto:anisahnabilahjonefar@gmail.com)<sup>4</sup>

**Abstrak** – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, keamanan dan kemudahan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Flip di Kampus II Universitas Andalas. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel pada penelitian ini sebanyak 34 responden kemudian populasi pada penelitian ini adalah Mahasiswa Kampus II Universitas Andalas. Dalam mengumpulkan data peneliti menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui Gform. Kemudian Software yang digunakan dalam menganalisis data penelitian ini adalah SPSS dengan analisis regresi berganda. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan sedangkan keamanan dan kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan penggunaan aplikasi flip.

**Kata Kunci:** Kualitas layanan, Keamanan, Kemudahan, Keputusan Penggunaan.

*Abstract* – This research aims to determine the influence of service quality, security and convenience on the decision to use the Flip application at Andalas University Campus II. This type of research is quantitative research. The sample in this study was 34 respondents, then the population in this study were students at Campus II, Andalas University. In collecting data, researchers used a questionnaire distributed via Gform. Then the software used to analyze this research data is SPSS with multiple regression analysis. This research shows the results that service quality has a significant effect on the decision to use, while security and convenience do not have a significant effect on the decision to use the flip application.

*Keywords:* Quality of service, Security, Convenience, Decision to Use.

### **PENDAHULUAN**

Ada banyak perubahan dalam segala hal saat ini. Diawali dengan kemajuan di beberapa bidang, kemajuan tersebut memberikan manfaat bagi umat manusia secara keseluruhan karena mempermudah pekerjaan. Mengenai metode pembayaran contohnya. Salah satu bidang perekonomian yang kini mengalami kemajuan teknologi yang signifikan adalah aplikasi pembayaran Flip, yang digunakan secara luas di Indonesia.

Dengan aplikasi Flip, Anda dapat memindahkan uang antar bank tanpa membayar biaya administrasi apa pun. Seperti yang kita ketahui apabila kita melakukan transfer uang ke bank yang berbeda dengan pengirim, akan dikenai biaya. Maka dari itu aplikasi flip ini di kenalkan dan dikenal oleh masyarakat Indonesia aplikasi yang praktis. Aplikasi Flip ini didirikan pada tahun 2015 oleh Rafi Putra Arriyan, Luqman Sungkar dan Ginanjar Ibnu Solikhin. Para pendiri aplikasi flip ini merupakan mahasiswa fakultas ilmu computer di Univesitas Indonesia.

Aplikasi ini menawarkan sejumlah fungsi, antara lain transfer bank bebas biaya, transfer uang internasional, kemampuan isi ulang dompet digital seperti Gopay dan Shopeepay, serta pembelian token untuk pulsa, internet, dan listrik.

Aplikasi ini sangat mudah digunakan. Setelah registrasi, pengguna harus memilih jenis transaksi yang diinginkan, mentransfer dana sesuai dengan jumlah yang ditentukan dalam deskripsi, dan pastikan mengklik tombol transfer. Baik App Store dan Google Play

Store aplikasi ini tersedia.

Dibandingkan dengan aplikasi lain seperti Dana, Doku, Ovo, dan lain sebagainya, aplikasi Flip memiliki rating tertinggi yaitu 4,6 di Google Play Store. Hal ini terjadi karena manfaat aplikasi. Di antara banyak fitur bermanfaat yang disediakan oleh aplikasi Flip adalah pembayaran tagihan yang cepat dan sederhana serta transfer uang antar bank. Pengguna tidak akan kesulitan menggunakan program Flip karena tidak akan menyulitkan pengguna. Program Flip telah mengalami peningkatan pengguna sejak pertama kali dirilis. Oleh karena itu, pengguna harus berhati-hati dan memperhatikan beberapa faktor sebelum menggunakan aplikasi flip sebagai pengguna.

Ada sejumlah faktor yang perlu dipertimbangkan saat memilih atau memanfaatkan suatu produk atau layanan, seperti tingkat kenyamanan, keamanan, dan kualitas layanan perusahaan. Kepuasan konsumen dapat meningkat ketika mereka mendapatkan kualitas layanan yang memuaskan, dan kepercayaan konsumen terhadap privasi data didukung oleh keamanan. Kunci untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama adalah kemudahan penggunaan. Berdasarkan uraian di atas, peneliti menarik kesimpulan untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan, dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Flip (Studi Kasus Mahasiswa Kampus II Universitas Andalas).

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Andala, Kampus II Payakumbuh. Menurut Kasiram (2008), penelitian kuantitatif adalah suatu metodologi yang menggunakan pengolahan data numerik untuk menganalisis dan melakukan penyelidikan penelitian, khususnya mengenai pokok bahasan yang telah diteliti. Dengan menggunakan program SPSS, alat analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Purposive sampling adalah metode pengambilan sampel yang digunakan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan adalah data kusioner yang dihasilkan melalui penyebaran Google Form yang dibagikan melalui Whatsapp kepada Mahasiswa Kampus II Unand Payakumbuh. Langkah pertama dalam analisis data adalah uji validitas dan realibilitas untuk mengukur tingkat valid suatu data.

### Uji Validitas Correlations

|           |                     | Layanan | Keamanan | Kemudahan | Keputusan Penggunaan |
|-----------|---------------------|---------|----------|-----------|----------------------|
| Layanan   | Pearson Correlation | 1       | ,851**   | ,912**    | ,870**               |
|           | Sig. (2-tailed)     |         | ,000     | ,000      | ,000                 |
|           | N                   | 34      | 34       | 34        | 34                   |
| Keamanan  | Pearson Correlation | ,851**  | 1        | ,893**    | ,750**               |
|           | Sig. (2-tailed)     | ,000    |          | ,000      | ,000                 |
|           | N                   | 34      | 34       | 34        | 34                   |
| Kemudahan | Pearson Correlation | ,912**  | ,893**   | 1         | ,797**               |
|           | Sig. (2-tailed)     | ,000    | ,000     |           | ,000                 |
|           | N                   | 34      | 34       | 34        | 34                   |

|                      |                     |        |        |        |    |
|----------------------|---------------------|--------|--------|--------|----|
|                      | Pearson Correlation | ,870** | ,750** | ,797** | 1  |
| Keputusan Penggunaan | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   |    |
|                      | N                   | 34     | 34     | 34     | 34 |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel berikut menunjukkan bahwa Korelasi Pearson > 0,339 untuk masing-masing variabel kualitas pelayanan, keamanan, dan kenyamanan didasarkan pada temuan pengolahan uji validitas dinyatakan nilai R setiap variabel dianggap sah. Kemudian nilai Sig. 2 tailed dengan syarat lebih kecil dari 0,05. Kualitas layanan pada tabel hasil adalah 0,000, yang berarti kurang dari 0,05, yang menunjukkan bahwa hal ini sah.

### Uji Realibilitas

#### Reliability Statistics

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,953             | 4          |

Hasil uji reliabilitas dikatakan reliable jika nilai Cronbach Alpha > 0,60. Pada uji data tersebut, terdapat nilai Cronbach Alpha 0,953 > 0,60. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, keamanan dan kemudahan dikatakan reliable.

### Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 34                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | 0E-7                    |
|                                  | Std. Deviation | ,36815869               |
|                                  | Absolute       | ,108                    |
| Most Extreme Differences         | Positive       | ,105                    |
|                                  | Negative       | -,108                   |
| Kolmogorov-Smirnov Z             |                | ,628                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | ,825                    |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui bahwa nilai signifikan Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0.825 lebih besar dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa model ini sudah terpenuhi.

### Uji Multikolinieritas

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| (Constant) | 1,315                       | ,279       |                           | 4,707 | ,000 |                         |       |
| 1 Layanan  | ,672                        | ,178       | ,844                      | 3,768 | ,001 | ,161                    | 6,204 |
| Keamanan   | ,026                        | ,148       | ,036                      | ,177  | ,861 | ,195                    | 5,134 |
| Kemudahan  | -,004                       | ,191       | -,005                     | -,019 | ,985 | ,118                    | 8,453 |

a. Dependent Variabel: Keputusan Penggunaan

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas disimpulkan bahwa Kualitas layanan memiliki nilai tolerance sebesar 0.161, kemanan 0,195, dan kemudahan 0,118 dan ketiganya > 0,10. Kemudian ada hasil VIF yang kualitas layanan sebesar 6,204, kemanan 5,134 dan kemudahan 8,453, maka nilai ketiganya < 10,00 dengan ini disimpulkan bahwa tidak ada terjadinya multikolinieritas.

### Uji Heterokedasitas

Hasil gambar uji Heterokedasitas menunjukkan bahwa titik-titik yang ada menyebar acak diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Berganda

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| (Constant) | 1,315                       | ,279       |                           | 4,707 | ,000 |                         |       |
| 1 Layanan  | ,672                        | ,178       | ,844                      | 3,768 | ,001 | ,161                    | 6,204 |
| Keamanan   | ,026                        | ,148       | ,036                      | ,177  | ,861 | ,195                    | 5,134 |
| Kemudahan  | -,004                       | ,191       | -,005                     | -,019 | ,985 | ,118                    | 8,453 |

1. Nilai konstanta sebesar 1.315 dengan arah positif dengan ini menunjukkan bahwa jika kualitas layanan, kemanan dan kemudahan nilainya adalah 0 maka Keputusan penggunaan bernilai sebesar 1,315.
2. Variabel kualitas layanan mempunyai constant sebesar 0,672 menunjukkan arah positif tau searah dengan Keputusan penggunaan. Apabila variabel kualitas layanan mengalami kenaikan maka variabel Keputusan penggunaan akan meningkat sebesar 0.672.
3. Variabel keamanan mempunyai constant sebesar 0.026 menunjukkan arah positif atau searah dengan Keputusan penggunaan. Apabila variabel keamanan mengalami kenaikan maka variabel Keputusan penggunaan akan meningkat sebesar 0.026.
4. Variabel kemudahan mempunyai constant sebesar -0,004 menunjukkan arah negative atau berlawanan terhadap variabel Keputusan penggunaan. Apabila variabel kemudahan meningkat, sebaliknya variabel Keputusan penggunaan akan menurun.

### UJI F (Simultan)

#### ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 13,968         | 3  | 4,656       | 31,229 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 4,473          | 30 | ,149        |        |                   |
|       | Total      | 18,441         | 33 |             |        |                   |

a. Dependent Variabel: Keputusan Penggunaan

b. Predictors: (Constant), Kemudahan, Keamanan, Layanan

Berdasarkan hasil uji F pada tabel diatas terdapat Fhitung sebesar 31,229 dengan tingkat signifikansi/ probabilitas  $0,000 < 0,05$ , maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel Keputusan penggunaan.

## Uji Determinasi Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | R | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|---|----------------------------|
| 1     | ,870 <sup>a</sup> | ,757     | ,733              |   | ,38613                     |

a. Predictors: (Constant), Kemudahan, Keamanan, Layanan

b. Dependent Variabel: Keputusan Penggunaan

Pada hasil tabel diatas, didapatkan nilai korelasi atau hubungan (R<sup>2</sup>) sebesar 0,757 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kualitas layanan, kemanan dan kemudahan terhadap variabel Keputusan penggunaan adalah sebesar 75,7%, sedangkan sisanya yaitu 24,3% dipengaruhi oleh factor lain diluar variabel yang dibahas.

### Pengaruh kualitas layanan terhadap Keputusan penggunaan aplikasi flip

| Variabel         | thitung | T tabel | Sig.  | A    | Keterangan       |
|------------------|---------|---------|-------|------|------------------|
| Kualitas layanan | 3,768   | 2,042   | 0,001 | 0,05 | Signifikan       |
| Keamanan         | 0,177   | 2,042   | 0,861 | 0,05 | Tidak signifikan |
| Kemudahan        | -0,19   | 2,042   | 0,985 | 0,05 | Tidak signifikan |

1. Hipotesis 1 mengatakan bahwa variabel kualitas layanan memperoleh thitung 3,768 > ttabel 2,042 dengan nilai signifikan 0,001 < 0,05, maka hipotesis yang menyatakan kwaitas laynaan berpengaruh terhadap Keputusan penggunaan “diterima”.
2. Hipotesis 2 mengatakan bahwa variabel keamanan memperoleh thitung 0,177 < ttabel 2,042 dengan nilai signifikan 0,861 > 0,05, maka hipotesis yang menyatakan keamanan berpengaruh terhadap Keputusan penggunaan “ditolak”.
3. Hipotesis 3 mengatakan bahwa variabel kemudahan memperoleh thitung -0,19 < ttabel 2,042 dengan nilai signifikan 0,985 > 0,05, maka hipotesis yang menyatakan kemudahan berpengaruh terhadap Keputusan penggunaan “ditolak”.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dapat peneliti ambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif pada variabel kualitas layanan terhadap Keputusan penggunaan pengguna aplikasi flip. Hal ini bisa dibuktikan dengan memperoleh thitung 3,768 > ttabel 2,042 dengan nilai signifikan 0,001 < 0,05. Maka terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan penggunaan pada aplikasi Flip di Universitas Andalas Kampus II Payakumbuh. Sedangkan variabel keamanan dan kemudahan tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan penggunaan pada pengguna aplikasi flip di Universitas Andalas Kampus II Payakumbuh yang mana hal ini bisa dibuktikan dengan sebagai berikut:

Variabel keamanan memperoleh thitung 0,177 < ttabel 2,042 dengan nilai signifikan 0,861 > 0,05, maka hipotesis yang menyatakan keamanan berpengaruh terhadap Keputusan penggunaan “ditolak”.

Variabel kemudahan memperoleh thitung -0,19 < ttabel 2,042 dengan nilai signifikan 0,985

> 0,05, maka hipotesis yang menyatakan kemudahan berpengaruh terhadap Keputusan penggunaan “ditolak

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2012). Manajemen Pemasaran . PT Raja Grafindo Persada.
- Adelfi, F., Rahmah, N. A., Jenderal, U., & Yani, A. (2023). The Influence Of System Quality, Information Quality, And Service Quality On Flip Application User Satisfaction (Case Study On Students Of The Faculty Of Economics And Business, Jenderal Achmad Yani University) Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jenderal Achmad Yani).
- Chusnah, & Tri Indriana, K. (2020). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech” (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Dana). Kinerja Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Desember, 3.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2013). Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran Buku 2. Salemba empat.
- Rizza, M., Banani, S., & Selvi, E. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan Shopee Paylater (Studi Kasus Pada Followers Instagram Shopee). Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Januari, 2023(1), 279–289. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7527551>