

Faktor Keamanan dan E-Service Quality Mempengaruhi Penggunaan Fintech Lending Aplikasi Kredivo.

Efriyanto¹
Efriyanto1965@gmail.com

¹ *Keuangan dan Perbankan. Politeknik Negeri Jakarta*

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of security and e-service quality on the decision to use the Kredivo application fintech lending. This research was conducted on Kredivo users with the provisions of the age of the respondent, namely 18-35 years. The number of samples in this study consisted of 100 respondents. The analysis technique used is multiple linear regression with analysis tool, namely SPSS version 26.0. The results showed that the security and e-service quality variables partially have a significant effect on the decision to use of the fintech lending Kredivo application. Based on the simultaneous test results it was found that security and e-service quality have a significant effect on the decision to use of the fintech lending Kredivo application. The results of this research are expected to be beneficial for PT FinAccel Digital Indonesia as an additional reference in investigating the factors that influence the user's decision to use the Kredivo application.

Keywords: *Security, E-Service Quality, Decision to Use, Fintech Lending, Kredivo Application*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan dan e-service quality terhadap keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo. Penelitian ini dilakukan pada pengguna Kredivo dengan ketentuan usia responden yaitu 18-35 tahun. Jumlah sampel dalam penelitian ini terdiri dari 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan alat bantu analisis yaitu SPSS versi 26.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan dan e-service quality secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo. Berdasarkan hasil uji simultan ditemukan bahwa keamanan dan e-service quality berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi PT FinAccel Digital Indonesia sebagai tambahan acuan dalam menyelidiki faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaannya dalam penggunaan aplikasi Kredivo.

Kata Kunci: *Keamanan, E-Service Quality, Keputusan Penggunaan, Fintech Lending, Aplikasi Kredivo*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman yang semakin modern ini, ilmu pengetahuan dan teknologi pun mengalami kemajuan yang begitu pesat. Salah satunya perkembangan dan kemajuan dalam hal teknologi internet, dimana internet menghubungkan satu orang dengan orang lainnya, sebagai sarana hiburan, menyediakan informasi, maupun sebagai

sarana komunikasi. sebesar 264.16 juta. Salah satu jenis fintech yang berkembang pesat di Indonesia adalah layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi atau yang biasa disebut dengan peer to peer (P2P) lending. Berdasarkan Kredivo's Customer Satisfaction Survey 2019 yang melibatkan 1.110 responden, yang menyatakan bahwa 79% responden menggunakan kartu kredit digital sebagai metode pembayaran. Selain itu, 8% responden memilih menggunakan transfer bank

sebagai metode pembayaran. Kemudian, 7% responden memilih metode pembayaran lain, seperti bayar di tempat atau cash on delivery (COD), e-wallet dan debit kartu. Sementara itu, metode pembayaran dengan menggunakan kartu kredit menempati posisi terakhir dengan persentase 6%. Dari pernyataan tersebut, tentunya terdapat faktor-faktor yang membuat responden memilih menggunakan kartu kredit digital sebagai metode pembayaran. Oleh karena itu, penting untuk mencari tahu alasan dari seseorang menggunakan atau tidaknya suatu teknologi.

Salah satu faktor yang membuat seseorang lebih menggunakan kredit digital sebagai metode pembayaran yaitu dengan adanya keamanan. Keamanan didefinisikan sebagai kemampuan dari website perusahaan online untuk melindungi informasi pribadi konsumen dan data transaksi keuangannya yang mungkin dicuri selama terjadi hubungan di antara mereka (Iskandar dan Nasution, 2019). Keamanan berkaitan mengenai data diri dan informasi pribadi konsumen yang patut dijaga keamanannya oleh pengelola situs web. Dengan adanya pengawasan keamanan mengenai personal konsumen, konsumen akan merasa aman, yang akan membuat konsumen akan memiliki niat untuk membeli suatu produk. Dengan demikian, keamanan berpengaruh terhadap niat beli pada konsumen (Fauziah, Mansur dan Wahono, 2020).

Faktor kualitas pelayanan juga sangat penting untuk menarik calon pembeli (Iskandar dan Nasution, 2019). Sebelum konsumen memutuskan untuk menggunakan suatu produk, salah satu hal yang menjadi pertimbangan adalah e-service quality yang diberikan oleh toko online (Fivianty, Mitriani dan Imbayani, 2019). E-service quality pada dasarnya merupakan pengembangan kualitas layanan jasa dari yang tradisional menjadi layanan secara elektronik dengan menggunakan media internet (Rozi dan Harti, 2017). Kualitas layanan pada umumnya berbeda dengan kualitas layanan elektronik. Kualitas layanan diukur secara langsung melalui aktivitas antara penjual dan pembeli, sedangkan kualitas layanan elektronik diukur melalui pelayanan yang diberikan perusahaan melalui website (Labibah, 2016). E-service quality menjadi tolak ukur sampai sejauh mana sebuah website mampu memfasilitasi kegiatan konsumen, seperti belanja, pembelian, dan pengiriman baik produk dan layanan yang

efektif dan efisien. Hal ini berarti semakin baik e-service quality yang diberikan dalam layanannya secara online, maka akan semakin tinggi keputusan pembelian (Muslim, 2018).

Kredivo adalah salah satu aplikasi jasa finansial di Indonesia yang didirikan untuk dijadikan solusi bagi masyarakat yang belum ataupun tidak memiliki kartu kredit. Pengguna mengalami kesulitan dalam melakukan aktivasi akunnya, melakukan log in sehingga pengguna sulit untuk melakukan transaksi baik untuk mengajukan pinjaman atau melakukan pembelian di merchant. Kemudian, data pengguna yang bocor pun seringkali terjadi yang membuat para pengguna seringkali mengalami penipuan atas tindakan yang mengatasnamakan Kredivo. Lalu, akun para pengguna yang di-suspend baik suspend sementara atau suspend permanen secara sepihak oleh pihak Kredivo tanpa adanya penjelasan secara rinci kepada para pengguna kerap membuat pengguna kesal. Adapun masalah lainnya yaitu pihak Kredivo yang melakukan penagihan kepada non pengguna Kredivo dan pihak Kredivo yang dinilai tidak responsive dalam melayani keluhan. Dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya sistem keamanan pada Kredivo serta pelayanan yang kurang dalam memberikan pelayanan kepada pengguna Kredivo.

Berdasarkan latar belakang masalah dan perbedaan hasil penelitian (research gap) di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mengetahui apakah keamanan dan e-service quality berpengaruh terhadap keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo. Oleh karena itu, penulis mengambil judul “PENGARUH KEAMANAN DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN FINTECH LENDING APLIKASI KREDIVO”.

Permasalahan

Permasalahan penelitian ini didasarkan pada adanya masalah sistem aplikasi Kredivo. Aplikasi Kredivo ini yang pada dasarnya bertujuan untuk memberikan pinjaman secara cepat, mudah, dan terjangkau justru membuat para pengguna kesulitan yang dilihat dari banyaknya keluhan para pengguna aplikasi Kredivo.

Dari pengunduhan aplikasi Kredivo di PlayStore menunjukkan bahwa banyak pengguna yang sering mengalami kesulitan

dalam aktivasi sehingga pengguna tidak bisa log in, tidak bisa melakukan transaksi dengan Kredivo, akun pengguna yang mengalami suspend tanpa adanya alasan yang jelas dan data pengguna yang bocor. Hal ini tentu berbeda dengan ekspektasi pengguna dalam menggunakan aplikasi Kredivo karena nyatanya justru menyulitkan pengguna dalam melakukan transaksi.

Kemudian, keluhan pengguna terkait keamanan yang terdapat di berbagai media, yaitu data pengguna yang bocor kepada pihak yang tidak bertanggung jawab. Kredivo yang sulit untuk menerima pengajuan pinjaman. Kemudian, terdapat kolektor yang mengatasnamakan Kredivo melakukan penagihan atas transaksi yang tidak dilakukannya. Hal ini membuktikan bahwa data pengguna tersebut telah bocor dan disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab

Berdasarkan review keluhan pengguna dari aplikasi Kredivo yang terdapat di PlayStore serta beberapa media, ditemukan banyak keluhan pengguna karena mengalami kerugian atas e-service quality dari Kredivo. Salah satunya adalah kurangnya akurasi serta kelengkapan informasi pihak Kredivo saat memberikan solusi terhadap pengguna.

Banyaknya keluhan serta kasus yang timbul dari Kredivo menunjukkan bahwa sistem keamanan dan layanan yang diberikan oleh Kredivo belum maksimal serta belum memenuhi keinginan penggunanya. Meskipun begitu, jumlah pengguna Kredivo tetap meningkat setiap tahunnya walaupun sudah banyak kasus Kredivo yang tersebar di media.

Berdasarkan permasalahan yang ada pada Kredivo, memberikan pandangan bahwa adanya ketidaksesuaian antara realita dengan ekspektasi pengguna Kredivo, serta terdapat research gap dari penelitian terdahulu yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian mendalam untuk mengetahui apakah keamanan dan e-service quality berpengaruh terhadap keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo.

Tujuan

Untuk menganalisis pengaruh keamanan secara parsial terhadap keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo.

Untuk menganalisis pengaruh e-service quality secara parsial terhadap

keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo.

Untuk menganalisis pengaruh keamanan dan e-service quality secara simultan terhadap keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo.

TINJAUAN PUSTAKA

Peer-to-Peer Lending.

Peer-to-Peer Lending merupakan sebuah proses menjalankan peminjaman uang antara dua individual yang tidak bersangkutan secara langsung melalui platform online, tanpa campur tangan dari para perantara keuangan yang tradisional seperti bank (Ge, Feng, Gu, & Zhang, 2017). Sementara menurut Hsueh (2017), peer-to-peer lending merupakan model bisnis berbasis internet yang memenuhi kebutuhan pinjaman antarperantara keuangan. Dalam Pasal 1 angka 3 POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (LPMUBT), bahwa layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi didefinisikan sebagai penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara lansung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet. Dengan hadirnya peer-to-peer lending, memberikan fasilitas kemudahan kepada masyarakat yang membutuhkan kredit secara cepat, syarat yang mudah dengan pencairan dana yang cepat.

Peer-to-Peer Lending didefinisikan sebagai, "peer-to-peer lending is used to describe online marketplaces where lenders (also referred interchangeably as investors) can lend to individuals or small businesses." (Alexandra, 2015, p.2). Peer-to-Peer Lending ini mempertemukan pemilik dana (lender) atau yang biasa disebut kreditur dengan peminjam dana (borrower) melalui aplikasi secara elektronik (tanpa bertatap muka). Perusahaan peer-to-peer lending juga menawarkan keunggulan kompetitif untuk menyatukan pemberi pinjaman. Keuntungan ini termasuk margin bunga yang sangat rendah karena biaya administrasi yang rendah, kemampuan untuk menawarkan pinjaman kepada beberapa peminjam yang mungkin ditolak oleh bank (unbankable), dan penggunaan inovatif mereka yaitu teknologi untuk memberikan transparansi yang lebih besar, fleksibilitas, cepat dan

layanan yang lebih nyaman bagi pemberi pinjaman atau peminjam (Alexandra, 2015). Proses permohonan pinjaman peer lending harus masuk melalui website kemudian melakukan registrasi dan mengisi formulir. Setelah itu platform akan memverifikasi dan menganalisa jumlah pinjaman yang sedang diajukan. Jenis Peer-to-Peer Lending.

Keamanan

Keamanan adalah inti dari sebagian besar transaksi internet. Keamanan merupakan faktor kunci yang menjadi perhatian orang menggunakan internet karena sebagian besar transaksi dilakukan di web.

Nuseir et al., (2010, p.93) mendefinisikan keamanan sebagai, “security means many things to many people and different things in different contexts. It can be the expectation of anonymity, the expectation of retaining one’s privacy, control over personal information, and the expectation of confidentiality.”

Dari kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa keamanan bisa memiliki arti yang berbeda bagi setiap orang dan dalam konteks yang berbeda pula ketika bertransaksi online. Ketika akan bertransaksi online konsumen berharap data pribadinya akan disimpan dengan baik dan tidak disalahgunakan; pembayaran mereka akan terjamin, terutama untuk mereka yang menggunakan kredit; serta jaminan bahwa barang akan mereka terima sesuai dan tepat waktu.

Keamanan transaksi dan keamanan data konsumen adalah perhatian utama konsumen dalam bertransaksi secara online khususnya ketika melakukan pinjam meminjam melalui fintech lending karena seluruh mekanismenya yang dilakukan dengan basis data elektronik yang memungkinkan rawan akan kebocoran data. Hal ini dikarenakan dengan menggunakan internet untuk transaksi menggunakan uang, maka tidak pernah bebas dari risiko. Timbulnya aksi kejahatan online seperti penyadapan, pembobolan, dan cybercrime dalam transaksi finansial secara online kerap sering terjadi yang menjadikan masyarakat menjadi ragu untuk melakukan transaksi pinjam meminjam secara online.

Keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (cheating) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak

memiliki arti fisik. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa sebuah informasi memiliki nilai penting yang menyebabkan hanya dapat diakses oleh pihak tertentu agar tidak menimbulkan kerugian baik dari pemilik informasi maupun penyedia jasa. Oleh karena itu, keamanan dari sistem informasi yang akan digunakan dalam transaksi online harus terjamin keamanannya.

E-Service Quality.

E-service quality adalah kualitas atau kemampuan perusahaan untuk memenuhi dan memfasilitasi pelayanan kepada konsumen secara virtual sehingga dapat memenuhi dan mencukupi kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh konsumen.

Kualitas layanan elektronik atau e-service quality dapat didefinisikan sebagai, “layanan pelanggan yang saling berhubungan dengan berbasis internet yang didukung oleh konsumen yang terintegrasi dengan teknologi dan sistem yang ditawarkan oleh penyedia layanan, yang bertujuan untuk memperkuat hubungan antara konsumen dengan penyedia layanan” (Rozi dan Harti, 2017, p.118).

E-service quality merupakan suatu kegiatan layanan yang dilakukan dengan menggunakan elektronik melalui suatu jaringan ataupun fasilitas internet baik dalam melakukan pelayanan, transaksi maupun kegiatan distribusi secara efektif dan efisien. Dengan begitu konsumen dapat melakukan transaksi secara efisien dalam hal waktu dan biaya. Ketersediaan, kelengkapan informasi dan kemudahan dalam melakukan transaksi juga menjadi pilihan konsumen dalam menggunakan layanan suatu perusahaan (Prasetyo dan Purbawati, 2017).

Dimensi E-Service Quality

Menurut Trisnawati dan Fahmi (2017, p. 176-177), dimensi e-service quality meliputi:

A. Skala Layanan Inti pada e-service quality

1. Efficiency

Kemampuan pelanggan mencari informasi yang berkaitan dengan produk serta kemudahan dalam mengakses dan meninggalkan website dengan upaya minimal.

2. Fulfillment

Pemenuhan produk dan memberikan layanan yang diminta pelanggan secara benar dan tepat waktu yang berkaitan dengan fungsi teknis yang dapat tersedia dan berfungsi baik.

3. Reliability

Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan seperti ketersediaan stock produk, akurasi layanan, dan waktu yang dijanjikan.

Proses Pengambilan Keputusan Penggunaan.

Terdapat lima tahap proses keputusan penggunaan yaitu:



Gambar 1 Proses Pengambilan Keputusan Penggunaan
Sumber: Kotler dan Keller (2009, p.235)

Penjelasan atas kelima tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pengenalan Masalah

Proses penggunaan diawali dengan pengenalan masalah atau kebutuhan dimana konsumen mengenali suatu masalah atau kebutuhan. Tahap ini sedikit banyak dipengaruhi oleh bagaimana pengetahuan konsumen akan penggunaan aplikasi online. Dimensi dasar dari pengenalan kebutuhan melibatkan informasi mengenai keputusan aplikasi online tersebut harus digunakan dan kapan penggunaan aplikasi online harus terjadi.

2. Pencarian Informasi

Tahap dimana seseorang konsumen tertarik mencari informasi lebih banyak. Seberapa jauh orang tersebut mencari informasi tergantung pada kuat lemahnya dorongan kebutuhan, banyaknya informasi yang dimiliki, kemudahan memperoleh informasi, tambahan dan kepuasan yang diperoleh dari kegiatan mencari informasi. Jika dorongan konsumen begitu kuat dan aplikasi online yang memuaskan berada dalam jangkauan, konsumen kemungkinan besar akan menggunakan aplikasi online tersebut. Namun demikian jika tidak, konsumen memungkinkan akan menyimpan kebutuhannya dalam ingatan atau melakukan pencarian informasi yang berkaitan dengan kebutuhan itu. Konsumen dapat memperoleh informasi dari berbagai sumber, antara lain:

- Sumber pribadi (keluarga, teman, tetangga, rekan kerja)
- Sumber komersial (iklan, penjualan, pengecer, situs web, dan lain-lain)
- Sumber publik (media massa, organisasi pemberi peringkat)

- Sumber berdasarkan pengalaman (memegang, meneliti, menggunakan produk)

3. Evaluasi Alternatif

Tahap dimana konsumen menggunakan informasi untuk mengevaluasi merek alternatif dalam sekelompok pilihan sesuai yang diinginkan konsumen. Informasi yang dicari calon pengguna digunakan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai alternatif-alternatif yang dihadapinya serta daya tarik masing-masing alternatif.

4. Keputusan Penggunaan

Tahap dimana konsumen menentukan pilihan terhadap aplikasi online mana yang akan digunakan.

5. Perilaku Pasca Penggunaan

Langkah dimana konsumen mengambil tindakan lebih lanjut setelah menggunakan berdasarkan pada kepuasan atau ketidakpuasan yang konsumen rasakan. Setelah menggunakan aplikasinya, konsumen akan mengevaluasi keputusan dan tindakannya dalam penggunaan aplikasi online. Apabila aplikasi online yang digunakan tidak memberikan kepuasan yang diharapkan, maka pengguna akan merubah sikapnya terhadap merek barang tersebut menjadi sikap negatif, bahkan mungkin akan menolak dari daftar pilihan. Sebaliknya bila konsumen bisa memberi kepuasan dari aplikasi online yang digunakannya, maka keinginan untuk menggunakannya terhadap merek barang tersebut cenderung untuk menjadi lebih ku

Produk-Produk Kredivo

Kredivo merupakan salah satu penyedia layanan kartu kredit digital guna memberikan kredit instan tanpa menggunakan kartu. Kredivo menawarkan produk cicilan tanpa kartu dan pinjaman tunai dengan pilihan bayar dalam 30 hari atau cicilan 3 dan 6 bulan.

Produk cicilan tanpa kartu dapat digunakan pembayaran secara cicilan kepada merchant e-commerce, dengan melakukan pendaftaran lewat aplikasi Kredivo agar mendapatkan pencairan limit kredit hingga 30 juta Pinjaman Tunai

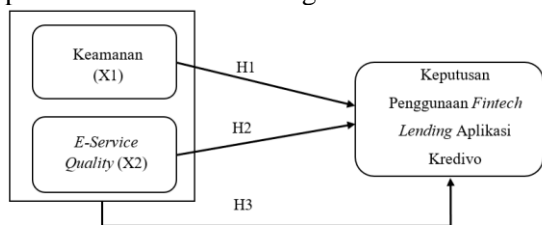
Produk pinjaman tunai atau personal loan adalah pinjaman tunai online yang dapat diajukan tanpa agunan/jaminan. Pinjaman tunai dapat diajukan dengan cara membuka aplikasi

Kredivo, klik layanan, pilih pinjaman mana yang ingin diajukan, dan masukkan informasi bank tujuan pengiriman dana. Dana pinjaman tunai diterima oleh peminjam dengan maksimal waktu proses satu hari kerja. Batas maksimal pinjaman tunai yang dapat diajukan yaitu kelipatan Rp 500,000 dari limit kredit.

Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antarvariabel independen dan variabel dependen yang akan diteliti. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah keamanan, yang mana variabel ini menjadi salah satu alasan utama nasabah dalam menggunakan suatu teknologi. Variabel kedua yang akan diteliti yaitu e-service quality, dimana layanan yang diberikan oleh perusahaan menjadi sebab suatu nasabah untuk memutuskan menggunakan suatu teknologi.

Maka dari itu, diperoleh kerangka pemikiran untuk mengetahui apakah Keamanan (X1), E-Service Quality (X2) mempengaruhi Keputusan Penggunaan Fintech Lending Aplikasi Kredivo (Y). Berdasarkan penjelasan di atas, maka kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2 Kerangka Pemikiran Penelitian
Sumber: Desain penulis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: Keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo.

H2: E-Service Quality secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo.

H3: Keamanan dan E-Service Quality secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo.

METODOLOGI Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah meneliti hubungan antara keamanan (X1) dan e-service quality (X2) terhadap keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo (Y). Sedangkan subjek dalam penelitian ini yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Kredivo.

Metode Pengumpulan Data Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data untuk mendapatkan keterangan-keterangan atau data-data yang diperlukan untuk penelitian, antara lain:

1. Pengumpulan Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder ini dilakukan melalui studi kepustakaan (Library Research).

2. Pengumpulan Data Primer

Pengumpulan data primer ini dilakukan melalui studi lapangan atau survei. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner Skala Likert terdiri dari lima kategori yang dapat dilihat dari gambar berikut:

Tabel 1 Skor Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2017, p.94)

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua, yaitu variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependent).

Variabel Bebas (independent)

Variabel bebas atau variabel independent adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat atau menjadi sebab terjadinya variabel terikat. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel keamanan (X1) dan variabel e-service quality (X2).

Variabel Terikat (dependent)

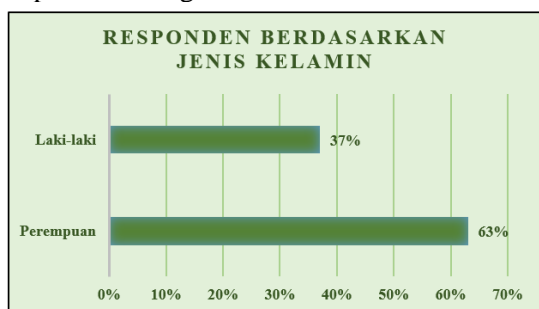
Variabel terikat atau variabel dependent adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Adapun variabel terikat

dalam penelitian ini adalah variabel keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

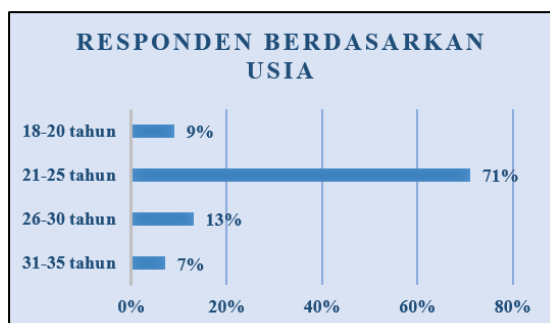
Responden dalam penelitian ini adalah pengguna Kredivo yang memiliki rentang usia 18-35 tahun yang berjumlah 100 orang responden, yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, dan domisili. Berdasarkan hasil penelitian kepada 100 orang responden melalui kuesioner yang disebarluaskan melalui Google Form secara online pada tanggal 29 Juni 2020 sampai dengan 6 Juli 2020, telah didapatkan gambaran karakteristik responden sebagai berikut:



Grafik 1; Gambaran Umum Responden berdasarkan Jenis Kelamin
Sumber: Data primer.

Berdasarkan grafik 1 di atas, menunjukkan bahwa sebanyak 37 responden (37%) berjenis kelamin laki-laki, sedangkan sisanya yaitu sebanyak 63 responden (63%) berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian, dalam penelitian ini Aplikasi Kredivo lebih banyak digunakan oleh perempuan dibandingkan dengan laki-laki. Hal tersebut diperkirakan karena perempuan lebih konsumtif dibandingkan dengan laki-laki.

Karakteristik Berdasarkan Usia



Grafik 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
Sumber: Data primer.

Berdasarkan graik 2, dapat diketahui bahwa usia responden yang diambil kisaran

antara 18-35 tahun, hal ini dikarenakan target pasar utama Kredivo yaitu milenial. Dari tabel data di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang berusia antara 18-20 tahun sebanyak 9 responden (9%), kemudian jumlah responden yang berusia antara 21-25 tahun sebanyak 71 responden (71%), lalu jumlah responden yang berusia 26-30 tahun sebanyak 13 responden (13%), dan jumlah responden yang berusia 31-35 tahun sebanyak 7 responden (7%).

Dengan demikian, dalam penelitian ini aplikasi Kredivo lebih banyak digunakan oleh responden yang berusia antara 21-25 tahun. Menurut peneliti, dikarenakan seseorang yang berusia 21-25 tahun lebih menyukai hal instan karena aplikasi Kredivo yang mudah dan fleksibel dapat digunakan dimana saja dan kapan saja. Hal ini sesuai dengan target Kredivo dimana milenial menjadi salah satu target pasar utama dan kedepannya.

Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan



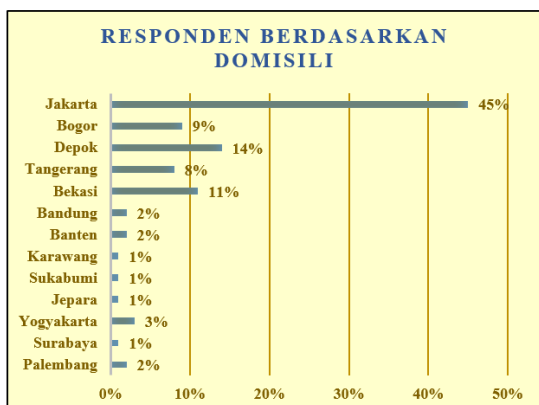
Grafik 3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan
Sumber: Data primer.

Berdasarkan grafik 3 yang diperoleh, responden dalam penelitian ini didominasi oleh jenis pekerjaan Karyawan Swasta yaitu sebanyak 46 responden (46%), kemudian diikuti dengan jenis pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 45 responden (45%), Wiraswasta sebanyak 3 responden (3%), ABRI/POLRI/PNS sebanyak 2 responden (2%), Ibu Rumah Tangga sebanyak 2 responden (2%), dan untuk jenis pekerjaan lainnya selain dari kelima jenis pekerjaan di atas sebesar 2 responden (2%).

Dengan demikian, mayoritas jenis pekerjaan responden dalam penelitian ini adalah Karyawan Swasta. Menurut peneliti, Karyawan Swasta menggunakan jasa fintech lending untuk memenuhi kebutuhannya. Disamping itu, proses registrasi dan peminjaman yang mudah, pencairan dana yang cepat serta keamanan yang terjamin kerap

membuat Karyawan Swasta menggunakan aplikasi Kredivo.

Gambar 4 Karakteristik Berdasarkan Domisili



Sumber Data primer

Berdasarkan gambar 4.4, menunjukkan bahwa jumlah responden yang berdomisili di Jakarta sebanyak 45 responden (45%), kemudian diikuti dengan jumlah responden yang berdomisili di Bogor sebanyak 9 responden (9%), di Depok sebanyak 14 responden (14%), di Tangerang sebanyak 8 responden (8%), di Bekasi sebanyak 11 responden (11%), di Bandung sebanyak 2 responden (2%), di Banten sebanyak 2 responden (2%), di Karawang sebanyak 1 responden (1%), di Sukabumi sebanyak 1 responden (1%), di Jepara sebanyak 1 responden (1%), di Yogyakarta sebanyak 3 responden (3%), di Surabaya sebanyak 1 responden (1%), dan di Palembang sebanyak 2 responden (2%). Dengan demikian, mayoritas domisili responden dalam penelitian ini adalah di Jakarta. Menurut peneliti, hal ini terjadi dikarenakan kehidupan di kota yang telah menjadi serba digital dan *online* atau dikenal dengan *e-life* yang mendorong seseorang untuk menggunakan *fintech* khususnya *fintech lending* aplikasi Kredivo.

Gambaran Distribusi Item

Gambaran distribusi item menyajikan distribusi jawaban responden pada item-item pernyataan kuesioner mengenai keamanan dan e-service quality terhadap keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo. Hasil dari jawaban responden pada kuesioner menghasilkan persentase pernyataan dari skor tertinggi hingga skor terendah dari masing-masing variabel. Pada analisis deskriptif, jawaban responden akan diubah ke dalam bentuk skoring. Ada tiga

jenis bentuk skoring yaitu, skor empirik, skor max, dan indeks capaian.

Skor Empirik adalah jawaban nilai yang didapat dari jawaban kuesioner.

Skor Empirik = (Skor Jawaban “Sangat Setuju” × Jumlah Responden) + (Skor Jawaban “Setuju” × Jumlah Responden) + (Skor Jawaban “Ragu-Ragu” × Jumlah Responden) + (Skor Jawaban “Tidak Setuju” × Jumlah Responden) + (Skor Jawaban “Sangat Tidak Setuju” × Jumlah Responden)

Skor Max adalah jumlah nilai total yang akan didapat jika semua responden menjawab suatu pernyataan dengan tingkat skala yang sama.

$$\begin{aligned} \text{Skor Max} &= \text{Skor Jawaban} \\ &\text{“Sangat Setuju”} \times \text{Jumlah Responden} \\ &= 5 \times 100 \\ &= 500 \end{aligned}$$

Indeks Capaian adalah persentase yang menunjukkan beberapa besar hasil jawaban responden yang dapat diperoleh dari suatu pernyataan.

$$\text{Indeks Capaian} = \frac{\text{Skor Empirik}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100$$

Dengan demikian, secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0% - 20%	= Sangat Tidak Setuju
20% - 40%	= Tidak Setuju
40% - 60%	= Ragu-Ragu
60% - 80%	= Setuju
80% - 100%	= Sangat Setuju

Variabel Keamanan (X1)

Berikut adalah tabel dari gambaran distribusi jawaban pada variabel keamanan:

Tabel 2. Gambaran Distribusi Item Variabel Keamanan

Indikator	Tanggapan					Jumlah	Skor Empirik	Skor Max	Capaian
	STS (1)	TS (2)	R (3)	S (4)	SS (5)				
X1.1	2	5	18	36	39	100	405	500	81%
X1.2	1	5	9	46	39	100	417	500	83.4%
X1.3	1	4	13	35	47	100	423	500	84.6%
X1.4	1	5	15	36	43	100	415	500	83%
X1.5	1	3	14	34	48	100	425	500	85%
X1.6	0	4	13	36	47	100	426	500	85.2%

Sumber: data diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa respon tertinggi terletak pada butir pertanyaan X1.6 yang berisikan “Saya merasa kebijakan keamanan Kredivo mudah dimengerti” yang memiliki skor empirik 426 dengan capaian sebesar 85.2%, sedangkan respon terendah terletak pada X1.1 yang berisikan “Saya merasa informasi pribadi yang diberikan akan dijaga dan dirahasiakan oleh Kredivo” yang memiliki skor empirik 405 dengan capaian sebesar 81%. Dengan

demikian, dapat diambil kesimpulan bahwa semua indikator pada variabel keamanan memiliki persentase diatas 80%. Hal ini menyatakan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan positif yang dinyatakan dalam kuesioner, yang menimbulkan persepsi positif variabel keamanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Kredivo.

Variabel E-Service Quality (X2).

Tabel 3 Gambaran Distribusi Item Variabel E-Service Quality

Indikator	Tanggapan					Jumlah	Skor Empirik	Skor Max	Capaian
	STS (1)	TS (2)	R (3)	S (4)	SS (5)				
X2.1	0	1	5	35	59	100	452	500	90.4%
X2.2	4	3	13	40	40	100	409	500	81.8%
X2.3	2	3	7	39	49	100	430	500	86%
X2.4	1	2	10	42	45	100	428	500	85.6%
X2.5	2	1	9	41	47	100	430	500	86%
X2.6	1	1	7	25	66	100	454	500	90.8%
X2.7	3	0	21	37	39	100	409	500	81.8%
X2.8	2	8	26	34	30	100	382	500	76.4%
X2.9	3	5	34	39	19	100	366	500	73.2%
X2.10	2	4	31	47	16	100	371	500	74.2%
X2.11	2	4	41	29	24	100	369	500	73.8%
X2.12	2	5	33	36	24	100	375	500	75%

Sumber: data diolah, 2020

“Aplikasi Kredivo dapat diakses kapanpun” yang memiliki skor empirik 454 dengan capaian sebesar 90.8%, sedangkan respon terendah terletak pada X2.9 yang berisikan “Customer service selalu merespon keluhan saya dengan tanggap” yang memiliki skor empirik 366 dengan capaian sebesar 73.2%. Dengan demikian, dapat diambil kesimpulan bahwa semua indikator pada variabel e-service quality memiliki persentase diatas 70%. Hal ini menyatakan bahwa responden setuju bahkan sangat setuju dengan pernyataan positif yang dinyatakan dalam kuesioner, yang menimbulkan persepsi positif variabel e-service quality terhadap keputusan penggunaan aplikasi Kredivo.

Keputusan Penggunaan (Y)

Tabel 4. Gambaran Distribusi Item Variabel Keputusan Penggunaan

Indikator	Tanggapan					Jumlah	Skor Empirik	Skor Max	Capaian
	STS (1)	TS (2)	R (3)	S (4)	SS (5)				
X3.1	1	3	11	37	48	100	428	500	85.6%
X3.2	5	9	11	36	39	100	444	500	88.8%
X3.3	12	9	16	27	36	100	366	500	73.2%
X3.4	3	2	17	37	41	100	411	500	82.2%
X3.5	1	1	14	39	45	100	426	500	85.2%
X3.6	6	2	12	34	46	100	412	500	82.4%
X3.7	4	3	19	34	40	100	403	500	80.6%

Sumber: data diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa respon tertinggi terletak pada butir pertanyaan X3.2 yang berisikan “Saya mendapatkan informasi mengenai Kredivo dari media sosial” yang memiliki skor empirik 500 dengan capaian sebesar 88.8%, sedangkan respon terendah terletak pada X3.3 yang berisikan

“Saya memperoleh informasi mengenai Kredivo dari sumber terdekat (keluarga atau teman)” yang memiliki skor empirik 366 dengan capaian sebesar 73.2%. Dengan demikian, dapat diambil kesimpulan bahwa semua indikator pada variabel keputusan penggunaan memiliki persentase diatas 70%. Hal ini menyatakan bahwa responden setuju bahkan sangat setuju dengan pernyataan positif yang dinyatakan dalam kuesioner.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah suatu alat analisis yang ditujukan untuk mengetahui pengaruh satu variabel pada variabel lainnya. Pada penelitian ini, uji regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan variabel independen yang terdiri dari Keamanan (X1) dan E-Service Quality (X2) terhadap variabel dependen yaitu Keputusan Penggunaan (Y). Berikut merupakan hasil uji regresi linear berganda:

Tabel 5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.
		B	Std. Error	d Coefficients		
1	(Constant)	6.014	2.116		2.842	.005
	Keamanan (X1)	.217	.103	.215	2.114	.037
	E-Service Quality (X2)	.348	.063	.563	5.543	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan (Y)
Sumber: data diolah menggunakan SPSS, 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil data olah primer dengan analisis regresi linear berganda, maka dapat diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 6.014 + 0.217X_1 + 0.348X_2$$

Analisis hasil uji dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta merupakan besarnya nilai variabel dependen (Y) tanpa adanya pengaruh variabel independen (X). Hasil uji regresi menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 6.014 dengan tanda positif yang artinya apabila keamanan (X1) dan e-service quality (X2) sebesar nol/konstan, maka keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo (Y) adalah positif 6.014.
2. Koefisien regresi untuk variabel Keamanan (X1) menunjukkan nilai positif sebesar 0.217. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa variabel Keamanan (X1) memiliki pengaruh positif terhadap variabel Keputusan Penggunaan Fintech Lending Aplikasi Kredivo (Y) dengan

asumsi variabel independen lainnya nol/konstan, artinya jika variabel Keamanan (X1) meningkat 1 satuan, maka Keputusan Penggunaan Fintech Lending Aplikasi Kredivo (Y) pun meningkat sebesar 0.217 satuan.

- Koefisien regresi untuk variabel E-Service Quality (X2) menunjukkan nilai positif sebesar 0.348. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa variabel E-Service Quality (X2) memiliki pengaruh positif terhadap variabel Keputusan Penggunaan Fintech Lending Aplikasi Kredivo (Y) dengan asumsi variabel independen lainnya nol/konstan, artinya jika variabel E-Service Quality (X2) meningkat 1 satuan, maka Keputusan Penggunaan Fintech Lending Aplikasi Kredivo (Y) pun meningkat sebesar 0.348 satuan.

Hasil Uji Coba Instrumen

Uji coba instrumen dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk menguji kelayakan pernyataan yang akan diajukan kepada responden. Uji coba instrumen dilakukan pada sampel penelitian, yaitu pengguna Kredivo yang berusia 18-35 tahun yang pernah bertransaksi minimal satu kali sebanyak 100 orang responden pada tanggal 29 Juni 2020 sampai dengan 1 Juli 2020. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 26.0.

Hasil Uji Coba Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa besar ketepatan antara instrumen penelitian terhadap isi penelitian yang diukur. Tingkat validitas dalam pengukuran instrumen penelitian, menggunakan korelasi product moment dari Pearson. Suatu butir pernyataan dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel = 0.3610 ($N = 30$ pada taraf signifikan 0.05), namun apabila r hitung $<$ r tabel, maka butir pernyataan tersebut dikatakan tidak valid. Berikut adalah hasil validitas dari kuesioner yang telah disebarkan kepada responden:

Berdasarkan data pada tabel di atas mengenai uji validitas yang digunakan untuk mengukur variabel keamanan (X1), e-service quality (X2) dan keputusan penggunaan (Y) menunjukkan bahwa angka r hitung pada setiap item pernyataan kuesioner lebih besar dari r tabel = 0.3610 atau dengan kata lain r hitung $>$ r tabel. Oleh karena itu, dapat diambil kesimpulan

bahwa semua item pernyataan yang diajukan dalam kuesioner untuk mengukur keamanan (X1), e-service quality (X2) dan keputusan penggunaan (Y) adalah valid.

Tabel 5 Hasil Uji Coba Validitas

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Keamanan (X1)	X1.1	0.930	0.3610	VALID
	X1.2	0.975	0.3610	VALID
	X1.3	0.944	0.3610	VALID
	X1.4	0.952	0.3610	VALID
	X1.5	0.862	0.3610	VALID
	X1.6	0.854	0.3610	VALID
E-Service Quality (X2)	X2.1	0.799	0.3610	VALID
	X2.2	0.735	0.3610	VALID
	X2.3	0.807	0.3610	VALID
	X2.4	0.890	0.3610	VALID
	X2.5	0.936	0.3610	VALID
	X2.6	0.900	0.3610	VALID
	X2.7	0.900	0.3610	VALID
	X2.8	0.854	0.3610	VALID
	X2.9	0.839	0.3610	VALID
	X2.10	0.813	0.3610	VALID
	X2.11	0.729	0.3610	VALID
	X2.12	0.717	0.3610	VALID
Keputusan Penggunaan (Y)	X3.1	0.699	0.3610	VALID
	X3.2	0.623	0.3610	VALID
	X3.3	0.691	0.3610	VALID
	X3.4	0.749	0.3610	VALID
	X3.5	0.904	0.3610	VALID
	X3.6	0.932	0.3610	VALID
	X3.7	0.869	0.3610	VALID
Sumber: data diolah, 2020				

Hasil Uji Coba Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Teknik pengukuran reliabilitas ini dapat menggunakan Teknik *Alpha Cronbach* untuk mengukur jawaban responden reliabel atau tidak. Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *Alpha Cronbach* melebihi 0.6 dan jika nilai *Alpha Cronbach* kurang dari 0.6, maka item-item pernyataan variabel tersebut tidak reliabel. Berikut adalah hasil validitas dari kuesioner yang telah disebarkan kepada responden.

Tabel 6 Hasil Uji Coba Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Standar Nilai Alpha	Keterangan
Keamanan (X1)	0.964	0.6	RELIABEL
E-Service Quality (X2)	0.957	0.6	RELIABEL
Keputusan Penggunaan (Y)	0.896	0.6	RELIABEL

Sumber: data diolah, 2020

Berdasarkan data tabel di atas dapat dilihat bahwa angka Alpha Cronbach pada setiap item yang digunakan untuk mengukur variabel keamanan (X1), e-service quality (X2), dan keputusan penggunaan (Y) memiliki koefisien alpha lebih dari 0.6 atau $\alpha > 0.6$. Oleh karena itu, dapat diambil kesimpulan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel keamanan (X1), e-service quality (X2) dan keputusan penggunaan (Y) adalah reliabel.

Hasil Uji T (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari setiap variabel independen yaitu keamanan dan *e-service quality* secara parsial atau individual terhadap variabel dependen yaitu keputusan penggunaan *fintech lending* aplikasi Kredivo. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

H1: Keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *fintech lending* aplikasi Kredivo

H2: *E-Service Quality* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *fintech lending* aplikasi Kredivo

Hasil pengujian hipotesis dengan uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7 Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.014	2.116		2.842	.005
Keamanan (X1)	.217	.103	.215	2.114	.037
E-Service Quality (X2)	.348	.063	.563	5.543	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan (Y)
 Sumber: data diolah menggunakan SPSS, 2020

Berdasarkan tabel di atas, maka hasil uji t dapat dianalisis sebagai berikut:

1. Keamanan (X1) terhadap Keputusan Penggunaan *Fintech Lending* Aplikasi Kredivo (Y)

Berdasarkan hasil pengujian, dapat diperoleh nilai t hitung sebesar 2.114 lebih besar dibandingkan dengan t tabel ($2.114 > 1.98472$) serta diperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 ($0.037 < 0.05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H1 diterima pada hipotesis uji t yang menyatakan bahwa

“Keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan *Fintech Lending* Aplikasi Kredivo”.

2. *E-Service Quality* (X2) terhadap Keputusan Penggunaan *Fintech Lending* Aplikasi Kredivo

Berdasarkan hasil pengujian, dapat diperoleh nilai t hitung sebesar 5.543 lebih besar dibandingkan dengan t tabel ($5.543 > 1.98472$) serta diperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H2 diterima pada hipotesis uji t yang menyatakan bahwa **“*E-Service Quality* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan *Fintech Lending* Aplikasi Kredivo”.**

Hasil Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu Keamanan dan *E-Service Quality* secara simultan atau secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan *Fintech Lending* Aplikasi Kredivo. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

H3: Keamanan dan *E-Service Quality* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *fintech lending* aplikasi Kredivo

Tabel 7 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1188.530	2	594.265	57.434	.000 ^b
	Residual	1003.660	97	10.347		
	Total	2192.190	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan (Y)

b. Predictors: (Constant), E-Service Quality (X2), Keamanan (X1)

Sumber: data diolah menggunakan SPSS, 2020

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai hitung F sebesar 57.434 lebih besar dari F tabel ($57.434 > 3.09$) serta diperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H3 diterima pada hipotesis uji F yang menyatakan bahwa **“Keamanan dan *E-Service Quality* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan *Fintech Lending* Aplikasi Kredivo”.**

Setelah dilakukan beberapa pengujian, maka dapat disimpulkan hasil yang didapat seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 8 Kesimpulan Hasil Penelitian

Uji t (Parsial)				Uji F (Simultan)			
Variabel	Nilai t-tabel	Nilai Sig	Hasil	Variabel	Nilai F-tabel	Nilai Sig	Hasil
Keamanan (X1)	2.114 > 1.98472	0.037 < 0.05	H1 diterima	Keamanan (X1)	57.434 > 3.09	0.000 < 0.05	H3 diterima
E-Service Quality (X2)	5.543 > 1.98472	0.000 < 0.05	H2 diterima	E-Service Quality (X2)			

Sumber: data diolah, 2020

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur kemampuan seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Pada linear berganda ini, akan dilihat besarnya kontribusi untuk variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen dengan melihat besarnya koefisien determinasi totalnya (R^2). Hasil pengujian koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.736 ^a	.542	.533	3.217

a. Predictors: (Constant), E-Service Quality (X2), Keamanan (X1)

b. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan (Y)

Sumber: data diolah menggunakan SPSS, 2020

Dari hasil perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa perolehan nilai R square sebesar 0.542 atau 54.2% yang berarti variabel Keamanan (X1) dan E-Service Quality (X2) memiliki hubungan kuat terhadap variabel Keputusan Penggunaan (Y). Dari hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan variabel Keamanan (X1) dan E-Service Quality (X2) dalam mempengaruhi keputusan penggunaan *fintech lending* aplikasi Kredivo sebesar 54.2%, sedangkan 45.8% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Fintech Lending Aplikasi Kredivo

Berdasarkan hasil analisis regresi variabel keamanan menunjukkan korelasi positif sebesar 0.217. Artinya, jika terjadi kenaikan 1 satuan variabel keamanan (X1), maka keputusan penggunaan aplikasi Kredivo (Y) akan meningkat sebesar 0.217 satuan dengan asumsi variabel lainnya nol/konstan. Kemudian, untuk hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 2.114 dimana nilai tersebut lebih besar dari t tabel yaitu 1.98472 dan nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0.037 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.05, maka dapat diambil keputusan bahwa hipotesis 1 yang menyatakan "Keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan fintech lending aplikasi

Kredivo" diterima. Artinya, variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo.

Berdasarkan enam pernyataan yang diajukan dalam kuesioner, respon tertinggi terletak pada indikator keenam, yaitu "Saya merasa kebijakan keamanan Kredivo mudah dimengerti" hal ini dapat tercermin pada gambaran distribusi item variabel keamanan tertinggi dengan skor empirik 426 dengan capaian sebesar 85.2%. Semakin tinggi tingkat keamanan yang ditawarkan oleh Kredivo, maka semakin tinggi pula pengguna akan memutuskan untuk menggunakan aplikasi Kredivo. Hal ini dapat terlihat bahwa Kredivo menawarkan sistem keamanan yang tinggi berupa penerapan teknologi verifikasi data dan pendeteksi penipuan melalui sistem manajemen risiko industri yang mampu mencapai metrik risiko setaraf dengan bank. Hal inilah yang membuat responden cenderung percaya dan berpikir positif dengan menggunakan aplikasi Kredivo. Responden merasa percaya bahwa data pribadi serta data transaksi yang diberikannya kepada Kredivo akan dijaga, dilindungi, dan dirahasiakan oleh pihak Kredivo.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunita, Sumarsono dan Farida (2019) yang menyatakan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian online. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari, Fermayani dan Harahap (2020) yang menyatakan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian melalui situs jejaring sosial.

Pengaruh E-Service Quality Terhadap Keputusan Penggunaan Fintech Lending Aplikasi Kredivo

Berdasarkan hasil analisis regresi variabel e-service quality menunjukkan korelasi positif sebesar 0.348. Artinya, jika terjadi kenaikan 1 satuan variabel e-service quality (X2), maka keputusan penggunaan aplikasi Kredivo (Y) juga meningkat sebesar 0.348 satuan dengan asumsi variabel lainnya nol/konstan. Kemudian, untuk hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 5.543 dimana nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan t tabel yaitu 1.98472 dan nilai signifikansi yang

diperoleh sebesar 0.000 dimana nilai ini lebih kecil dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 yang menyatakan “E-Service Quality secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo” diterima. Artinya, variabel e-service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo.

Semakin tinggi kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh Kredivo, maka akan menstimulus pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Kredivo. Berdasarkan dari 12 pernyataan yang diajukan pada kuesioner, respon tertinggi terletak pada indikator keenam yang berisikan “Aplikasi Kredivo dapat diakses kapanpun” hal ini tercermin pada gambaran distribusi item variabel e-service quality tertinggi dengan skor empirik 454 dengan capaian sebesar 90.8%. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Kredivo yang mudah diakses, dapat diakses kapanpun dan dimanapun dengan bantuan internet, proses registrasi yang mudah, aplikasi dapat diakses dengan cepat, keakuratan sistem, pihak Kredivo yang cepat dan tepat dalam menangani keluhan pengguna, adanya kompensasi atas kerugian, dan pihak Kredivo yang mudah dihubungi berpengaruh besar terhadap keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosyidin dan Prihatini (2020) yang menyatakan bahwa variabel e-service quality berpengaruh signifikan, positif dan kuat terhadap keputusan pembelian pada konsumen di kota Semarang. Hal ini dikarenakan kualitas e-service yang telah dilakukan oleh Traveloka.com dinilai sudah baik oleh konsumen.

Pengaruh Keamanan dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Penggunaan Fintech Lending Aplikasi Kredivo
Berdasarkan uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar 57.434 dimana nilai tersebut lebih besar dari F tabel yaitu sebesar 3.09 dan nilai signifikansi sebesar 0.000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.05, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis 3 yang menyatakan “Keamanan dan E-Service Quality secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo” diterima. Hal ini menunjukkan bahwa sistem keamanan yang tinggi pada Kredivo serta didukung oleh pelayanan yang baik sangat mempengaruhi

pengguna untuk terus-menerus menggunakan Kredivo. Adapun nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh dari hasil uji koefisien determinasi adalah sebesar 0.542 atau 54.2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Keamanan dan E-Service Quality memberikan kontribusi sebesar 54.2%, sementara sisanya 45.8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti di penelitian ini. Dari keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi keamanan dan e-service quality yang diberikan Kredivo secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo. Artinya, ketika keamanan dan e-service quality bersama-sama mengalami peningkatan, maka meningkatkan keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo.

KESIMPULAN

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo. Artinya, semakin tinggi tingkat keamanan yang ditawarkan oleh Kredivo, maka keputusan penggunaan aplikasi Kredivo juga akan meningkat. Hal ini tercermin dari hasil analisis yang menyatakan mayoritas responden merasa ketika menggunakan aplikasi Kredivo, responden merasa aman data yang diberikannya akan dijaga dan dirahasiakan oleh Kredivo. Hal ini dikarenakan Kredivo menawarkan sistem keamanan yang tepat yang setaraf dengan bank. Selain itu, pembayaran tagihan pun akan terjamin aman serta syarat ketentuan yang menjadi syarat perjanjian antara perusahaan fintech dengan pengguna pun mudah dipahami oleh responden. Hal ini yang membuat responden merasa aman dan nyaman ketika bertransaksi kredit online, yang membuat responden memutuskan untuk menggunakan aplikasi Kredivo.
2. E-Service Quality berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo. Artinya, semakin tinggi kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh Kredivo, maka keputusan penggunaan aplikasi Kredivo pun akan meningkat. Hal ini tercermin dari hasil analisis yang menyatakan mayoritas responden merasa bahwa kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh Kredivo sesuai dengan kebutuhan dan keinginan

dari responden yang dapat dilihat dari indikator keenam yang menjelaskan bahwa aplikasi Kredivo yang mudah untuk diakses. Hal inilah yang membuat responden merasa bahwa layanan yang diberikan oleh Kredivo sudah baik.

3. Secara bersama-sama keamanan dan e-service quality berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang ditawarkan dan kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh Kredivo, maka semakin tinggi juga keputusan penggunaan fintech lending aplikasi Kredivo.

KETERBATASAN

.....

REFERENSI

- Agustini, N. K. D. A. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Membeli di Online Shop Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Angkatan Tahun 2012. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 9(1), 127-136.
- Arifin, Johar. 2017. *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, Hasil Survey Internet dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2017. 1 Maret 2020. <https://apjii.or.id>
- Bisnis. (22 November 2018). Kredivo Salurkan Belasan Juta Dolar AS ke Lebih Dari 1 Juta Pengguna. 11 April 2020. Website: <https://finansial.bisnis.com/read/20181122/89/862432/kredivo-salurkan-belasan-juta-dolar-as-ke-lebih-dari-1-juta-pengguna>
- Bressolles, G. & Durrieu, F. (2011). Service quality, customer value & satisfaction relationship revisited for online wine website. In 6th AWBR International Conference. France.
- Business Insight. (15 Februari 2019). Jumlah Perusahaan Fintech Kian Banyak, Benarkan Menjawab Masalah Inklusi Keuangan?. 12 Mei 2020. Website:

<https://insight.kontan.co.id/news/jumlah-perusahaan-fintech-kian-banyak-benarkan-menjawab-masalah-inklusi-keuangan-1>

- Cnbcindonesia. Fintech Rentir Bermunculan Denda Bunga Di Atas Pokok Bunga. 2 Mei 2020. Website: <https://www.cnbcindonesia.com/tech/2018110170753-37-41546/fintech-rentir-bermunculan-denda-bunga-di-atas-pokok-utang>
- Darmawan, D. (2012). *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Detiknews. (17 Oktober 2019). Bukan Pengguna Kredivo, Kolektor Melakukan Penagihan Tunggal. 11 April 2020. Website: <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4749185/bukan-pengguna-kredivo-kolektor-melakukan-penagihan-tunggal>
- Detiknews. (23 Juli 2018). Pembayaran Kredivo Sudah Sesuai Masih Dianggap Kurang. 11 April 2020. Website: <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4111390/pembayaran-kredivo-sudah-sesuai-masih-dianggap-kurang>
- Fakhrur Rozi, I. M. A. M. (2017). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Online (Konsumen pembeli Tiket Kereta Api online PT. KAIDAOP 8 Surabaya Gubeng). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 1(1).
- Fauziah, N., Mansur, M., & Wahono, B. (2020). Pengaruh Brand Equity, Keamanan, Kreativitas Iklan, terhadap Keputusan Pembelian Online di Shopee pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Padang.