PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TENAGA KERJA MUDA DI KOTA MEDAN

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh :

Nama : Dina Savira
NPM : 2205160233
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Keuangan

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN

2026

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بسم الله الرحمن الرحيم

PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 15 September 2026, pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya

MEMUTUSKAN

Nama	:	**DINA SAVIRA**
NPM	:	**2205160233**
Program Studi	:	**MANAJEMEN**
Konsentrasi	:	**MANAJEMEN KEUANGAN**
Judul Tugas Akhir	:	**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TENAGA KERJA MUDA DI KOTA MEDAN**

Dinyatakan : **(A)** *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

TIM PENGUJI

Penguji I — **Assoc. Prof. Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si**

Penguji II — **Muhammad Arif, S.E., M.M**

Pembimbing

Novi Fadhila, S.E., M.M

PANITIA UJIAN

Ketua — **Assoc. Prof. Dr. Radiman, S.E., M.Si**

Sekretaris — **Assoc. Prof. Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan Telp. 061-6624567 Kode Pos 20238

بسم الله الرحمن الرحيم

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini disusun oleh :

Nama	:	**DINA SAVIRA**
N.P.M	:	**2205160233**
Program Studi	:	**MANAJEMEN**
Konsentrasi	:	**MANAJEMEN KEUANGAN**
Judul Tugas Akhir	:	**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TENAGA KERJA MUDA DI KOTA MEDAN**

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan Tugas Akhir.

Medan, September 2026

Pembimbing Tugas Akhir

NOVI FADHILA, S.E., M.M.

Diketahui/Disetujui
Oleh:

etua Program Studi Manajemen
kultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

AGUS SANI, S.E., M.Sc

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Assoc. Prof. Dr. RADIMAN, S.E., M.Si

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : DINA SAVIRA
NPM : 2205160233
Dosen Pembimbing : NOVI FADHILA, S.E., M.M.
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN KEUANGAN
Judul Tugas Akhir : PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TENAGA KERJA MUDA DI KOTA MEDAN

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	Sempurnakanlah latar Belakang & munculkan fenomena		
Bab 2	Lengkapkan definisi operasional, populasi dan sampel		
Bab 3	Gunakan teori yg sesuai		
Bab 4	sempurnakan pembahasan dan kuatkanlah teori		
Bab 5	sempurnakan kesimpulan dan saran		
Daftar Pustaka	gunakan mendeley.		
Persetujuan Sidang Meja Hijau	selesai bimbingan..		

Medan, September 2026

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

(AGUS SANI, S.E., M.Sc)

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

(NOVI FADHILA, S.E., M.M.)

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/TUGAS AKHIR

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama	:	Dina Savira
NPM	:	2205160233
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis (Manajemen)
Judul	:	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat terhadap Keputusan Penggunaan Dompet Digital dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening pada Tenaga Kerja Muda di Kota Medan

Perguruan Tinggi :Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)

Menyatakan bahwa:

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha sendiri, baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi.
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut :
   - Menjiplak/Plagiat hasil karya penelitian orang lain.
   - Merekayasa tanda angket, wawancara, observasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti memalsukan stempel, kop surat, atau identitas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "penetapan proyek proposal/makalah/ skripsi dan penghunjukkan Dosen Pembimbing" dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan kesadaran sendiri.

Medan, Agustus 2026
Pembuat Pernyataan



Dina Savira

NB :

- Surat pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat pengajuan judul
- Foto copy surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi

ABSTRAK

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TENAGA KERJA MUDA DI KOTA MEDAN

Dina Savira
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan dompet digital dengan kepercayaan sebagai variabel intervening pada tenaga kerja muda di Kota Medan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 100 orang tenaga kerja muda di Kota Medan. Analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi Smart-PLS 4 yang bertujuan untuk melakukan analisis jalur (*path analysis*) dengan variabel laten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Selain itu, kepercayaan memediasi secara signifikan pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Kepercayaan juga memediasi secara signifikan pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan dompet digital.

Kata Kunci : Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Kepercayaan, Keputusan Penggunaan, Dompet Digital

ABSTRACT

THE EFFECT OF PERCEIVED EASE OF USE AND PERCEIVED USEFULNESS ON DIGITAL WALLET USAGE DECISIONS WITH TRUST AS AN INTERVENING VARIABLE AMONG YOUNG WORKERS IN MEDAN

Dina Savira
Faculty of Economics and Business

This study aims to determine the effect of perceived ease of use and perceived usefulness on digital wallet usage decisions with trust as an intervening variable among young workers in Medan, both directly and indirectly. This research employed a quantitative approach with 100 young workers in Medan as respondents. The data were analyzed using the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the assistance of Smart-PLS 4, which was used to conduct path analysis involving latent variables. The results indicate that perceived ease of use has a positive and significant effect on digital wallet usage decisions. Perceived usefulness has a positive and significant effect on digital wallet usage decisions. Trust has a positive and significant effect on digital wallet usage decisions. Perceived ease of use has a positive and significant effect on trust. Perceived usefulness has a positive and significant effect on trust. Furthermore, trust significantly mediates the effect of perceived ease of use on digital wallet usage decisions. Trust also significantly mediates the effect of perceived usefulness on digital wallet usage decisions.

Keywords: Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Trust, Usage Decision, Digital Wallet

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **"Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat terhadap Keputusan Penggunaan Dompet Digital dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening pada Tenaga Kerja Muda di Kota Medan"** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta bimbingan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayah M. Ali Arifin dan Bunda Sri Rahayu yang telah dengan penuh kasih sayang mengasuh, membimbing, dan membesarkan penulis sejak kecil, serta senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan moral maupun material yang tiada henti selama penulis menempuh pendidikan hingga akhirnya dapat menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Tanpa keikhlasan, pengorbanan, dan cinta tulus dari keduanya, pencapaian ini tidak akan mungkin terwujud.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Akrim, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Radiman, SE., M.Si, selaku Dekan FakultasEkonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Muhammad Shareza Hafiz, S.E., M.Acc, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Agus Sani, S.E., M.Sc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Arif Pratama Marpaung, S.E., M.M selaku Sekretaris Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Novi Fadhila, SE., MM. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Dewi Andriani S.E, M.M. selaku dosen pembimbing akademik saya yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama masa perkuliahan berlangsung.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yang telah dengan sabar membimbing, mendidik, dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sejak awal perkuliahan hingga saat ini, sehingga penulis dapat mencapai tahap penulisan Tugas Akhir skripsi ini. Terima kasih atas dedikasi, perhatian, dan ilmu yang telah diberikan.
10. Segenap karyawan Biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yang telah membantu dan mempermudah

berbagai proses administrasi serta mendukung kelancaran dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas pelayanan, kerja sama, dan bantuan yang telah diberikan dengan tulus.

Akhirnya penulis mengharapkan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan taufik dan hidayah-Nya pada kita semua serta memberikan keselamatan dunia dan akhirat. Amin.

Medan, September 2026

Penulis,

DINA SAVIRA

NPM : 2205160233

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **vi**

DAFTAR TABEL ..... **x**

DAFTAR GAMBAR ..... **xi**

BAB 1 PENDAHULUAN **1**

10.1 ..... Latar Belakang Masalah 1

1.2. Identifikasi Masalah 11

1.3 Batasan Masalah 12

1.4. Rumusan Masalah 13

1.5 Tujuan Penelitian 14

1.6 Manfaat Penelitian 15

BAB 2 LANDASAN TEORI **16**

2.1 Landasan Teori 16

2.1.1 Keputusan Penggunaan 16

2.1.1.1 Pengertian Keputusan Penggunaan 16

2.1.1.2 Tujuan Dan Manfaat Keputusan Penggunaan 17

2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan 19

2.1.1.4 Indikator Keputusan Penggunaan 20

2.1.2 Kepercayaan 22

2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan 22

2.1.2.2 Tujuan Dan Manfaat Kepercayaan 23

2.1.2.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan 25

2.1.2.4 Indikator Kepercayaan 27

2.1.3 Persepsi Kemudahan 28

2.1.3.1 Pengertian Persepsi Kemudahan 28

2.1.3.2 Tujuan Dan Manfaat Persepsi Kemudahan 30

2.1.3.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Kemudahan 32

2.1.3.4 Indikator Persepsi Kemudahan 33

2.1.4 Persepsi Manfaat 34

2.1.4.1 Pengertian Persepsi Manfaat 34
2.1.4.2 Tujuan Dan Manfaat Persepsi Manfaat 36
2.1.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Manfaat 37
2.1.4.4 Indikator Persepsi Manfaat 39
2.2 Kerangka Konseptual 41
2.2.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan 41
2.2.2 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan 41
2.2.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan 42
2.2.4 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan 42
2.2.5 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Kepercayaan 43
2.3.6 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan Melalui Kepercayaan 44
2.3.7 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan Melalui Kepercayaan 44
2.3 Hipotesis 45
BAB 3 METODE PENELITIAN 47
3.1 Jenis Penelitian 47
3.2 Definisi Operasional Variabel 47
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian 48
3.3.1 Tempat Penelitian 48
3.3.2 Waktu Penelitian 49
3.4 Populasi dan Sampel 50
3.4.1 Populasi 50
3.4.2 Sampel 50
3.5 Teknik Pengumpulan Data 52
3.6 Teknik Analisis Data 52
3.6.1 Analisis Data Kuantitatif 53
3.6.2 Analisis Jalur (*Path Analysis)* 53
3.6.3 Analisis Data Menggunakan Partial Least Square (PLS) 54
3.6.4 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*) 54
3.6.4.1 *Convergent Validity* 55

3.6.4.2 *Discriminant Validity* 55
3.6.4.3 *Composite Reliability* 55
3.6.4.4 *Cronbach Alpha* 56
3.6.5 Analisis Model Struktural (*Inner Model*) 56
3.6.5.1 *R-Square* 56
3.6.5.2 *F-Square* 57
3.6.5.3 Koefisien Jalur (*Path Coefficient*) 57
3.6.6 Pengujian Hipotesis 57
3.6.6.1 Pengaruh Langsung (*Direct Effect*) 58
3.6.6.2 Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*) 58
3.6.6.3 Pengaruh Total (*Total Effect*) 58
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 59
4.1 Deskripsi Data 59
4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian 59
4.1.2 Karakteristik Responden 59
4.1.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin 59
4.1.2.2 Berdasarkan Usia 60
4.1.2.3 Berdasarkan Pekerjaan 61
4.1.3.1 Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) 62
4.1.3.2 Variabel Kepercayaan (Z) 64
4.1.3.3 Variabel Keputusan Penggunaan (Y) 66
4.1.3.4 Variabel Persepsi Manfaat (X2) 68
4.2 Analisis Data 70
4.2.1 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*) 70
4.2.1.1 *Convergent Validity* 70
4.2.1.2 *Average Variance Extracted* (AVE) 72
4.2.1.3 *Composite Reliability* 73
4.2.1.3 *Cronbach Alpha* 74
4.2.2 Analisis Model Struktural/Structural Model Analysist (*Inner Model*) 77
4.2.2.1 *R- Square* 77
4.2.2.2 *F-Square* 78
4.2.2.3 *Path Coeffecient* 80

4.2.3 Analisis Pengujian Hipotesis 81

4.2.3.1 *Dirrect Effect* 82
4.2.3.2 *Indirrect Effect* 85
4.2.3.3 *Total Effect* 86
4.3 Pembahasan 88
4.3.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan 88
4.3.2 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan 91
4.3.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan 94
4.3.4 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan 97
4.3.5 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Kepercayaan 100
4.3.6 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan Melalui Kepercayaan 103
4.3.7 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan Melalui Kepercayaan 105
BAB 5 PENUTUP 109
5.1 Kesimpulan 109
5.2 Saran 110
5.3 Keterbatasan Penelitian 111
DAFTAR PUSTAKA 113
LAMPIRAN 122

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra Riset Keputusan Penggunaan 4
Tabel 1.2 Pra Riset Persepsi Kemudahan Penggunaan 4
Tabel 1.3 Pra Riset Persepsi Manfaat 5
Tabel 1.4 Pra Riset Kepercayaan 5
Tabel 3.1 Definisi Operasional 43
Tabel 3.2 Rincian Waktu Penelitian 44
Tabel 3.3 Populasi Penelitian 50
Tabel 3.4 Sampel Penelitian 51
Tabel 3.5 Instrumen Skala Likert 52
Tabel 4.1 Data Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 59
Tabel 4.2 Data Identitas Responden Berdasarkan Usia 60
Tabel 4.3 Data Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan 61
Tabel 4.4 Angket Skor Untuk Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) 62
Tabel 4.5 Angket Skor Untuk Variabel Kepercayaan (Z) 64
Tabel 4.6 Angket Skor Untuk Variabel Keputusan Penggunaan (Y) 66
Tabel 4.7 Angket Skor Untuk Variabel Persepsi Manfaat (X2) 68
Tabel 4.8 Hasil Uji *Outer Loading* 69
Tabel 4.9 Hasil *Average Variance Extracted* (AVE) 71
Tabel 4.10 Hasil *Composite Reliability* 72
Tabel 4.11 Hasil *Cronbach's Alpha* 73
Tabel 4.12 Hasil *Discriminant Validity* 74
Tabel 4.13 *R-Square* 76
Tabel 4.14 *F-Square* 77
Tabel 4.15 *Path Coeffecient* 79
Tabel 4.16 *Dirrect Effect* 81
Tabel 4.17 *Indirrect Effect* 83
Tabel 4.18 *Total Effect* 84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 40
Gambar 3.1 Rumus Lemeshow 45
Gambar 4.1 *Standardized Loading Factor Inner* dan *Outer Model* 70
Gambar 4.2 Uji Hipotesis 80

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan dalam menjalankan bisnis di era globalisasi menghadapi tingkat persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk mampu memilih dan menerapkan strategi pemasaran yang tepat agar dapat bersaing secara efektif. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan perilaku masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan, terutama melalui penggunaan sistem pembayaran digital. Dompet digital menjadi salah satu inovasi teknologi finansial yang semakin banyak dimanfaatkan karena menawarkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam bertransaksi. Berbagai fitur yang tersedia pada aplikasi dompet digital mampu memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan pembayaran digital sebagai bagian dari aktivitas sehari-hari (Yuniza & Wulandari, 2026).

Tenaga kerja muda merupakan salah satu kelompok yang memiliki peran penting dalam perkembangan pasar kerja karena berada pada usia produktif dan memiliki kemampuan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi. Berdasarkan klasifikasi pemuda yang digunakan Badan Pusat Statistik (BPS), pemuda merupakan penduduk yang berada pada rentang usia 16–30 tahun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2009 tentang Kepemudaan. Pada rentang usia tersebut, tenaga kerja muda memiliki peran dalam berbagai aktivitas ekonomi dan dunia kerja serta semakin dekat dengan perkembangan teknologi dalam menjalankan berbagai aktivitas kehidupan, termasuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari.

Kondisi tenaga kerja muda juga terlihat dari karakteristik pasar kerja di Kota Medan. Berdasarkan publikasi *Statistik Ketenagakerjaan Kota Medan 2025*, BPS mencatat bahwa kondisi ketenagakerjaan Kota Medan pada tahun 2025 menunjukkan adanya dinamika angkatan kerja yang mencakup tingkat partisipasi angkatan kerja, tingkat pengangguran, serta karakteristik penduduk yang bekerja. Data tersebut bersumber dari Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas) yang dilaksanakan pada Agustus 2025. Kondisi ini menunjukkan bahwa tenaga kerja muda di Kota Medan merupakan bagian dari kelompok usia produktif yang menghadapi lingkungan kerja yang terus berkembang seiring dengan perubahan teknologi dan pola aktivitas ekonomi. Perkembangan tersebut mendorong tenaga kerja muda untuk semakin beradaptasi dengan penggunaan teknologi, termasuk teknologi keuangan digital yang dapat digunakan untuk mendukung kebutuhan transaksi sehari-hari.

Generasi Z merupakan kelompok generasi yang lahir setelah Generasi Milenial dan tumbuh pada perkembangan teknologi digital yang semakin pesat. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), Generasi Z merupakan penduduk yang lahir pada tahun 1997–2012, sehingga pada tahun 2026 berada pada rentang usia sekitar 14–29 tahun. Kelompok ini memiliki kedekatan yang tinggi dengan teknologi digital karena sejak usia muda telah terbiasa menggunakan perangkat dan layanan berbasis teknologi dalam berbagai aktivitas. Dalam kehidupan sehari-hari, Generasi Z dapat memanfaatkan teknologi digital untuk memenuhi berbagai kebutuhan, termasuk melakukan pembayaran melalui dompet digital. Kondisi tersebut menjadikan Generasi Z sebagai salah satu kelompok yang relevan untuk diteliti dalam penggunaan dompet digital, khususnya pada mereka yang telah memasuki

dunia kerja dan memiliki kebutuhan transaksi keuangan secara mandiri (Wahyuni et al., 2026).

Keputusan penggunaan merupakan proses yang dilakukan seseorang dalam menentukan pilihan untuk menggunakan suatu produk atau layanan setelah mempertimbangkan berbagai informasi yang diperoleh. Keputusan tersebut dipengaruhi oleh penilaian individu terhadap manfaat, kemudahan, keamanan, maupun keyakinan terhadap layanan yang digunakan. Meningkatnya penggunaan dompet digital menjadi peluang bagi penyedia layanan keuangan digital untuk memperluas pangsa pasar melalui penyediaan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Tenaga kerja muda sebagai kelompok usia produktif memiliki tingkat adaptasi yang tinggi terhadap perkembangan teknologi sehingga cenderung lebih mudah menerima dan memanfaatkan layanan dompet digital dalam mendukung aktivitas transaksi sehari-hari (Liusly et al., 2026).

Dalam penggunaan dompet digital, keputusan penggunaan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap teknologi maupun layanan yang tersedia. Pengguna tidak hanya mempertimbangkan kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, tetapi juga manfaat yang diperoleh, keamanan transaksi, serta kepercayaan terhadap penyedia layanan. Selain itu, berbagai fitur seperti pembayaran melalui QR Code, transfer dana, pembayaran tagihan, serta promo dan cashback semakin mendorong masyarakat untuk menggunakan dompet digital dalam berbagai aktivitas transaksi (Angelia & Nofiansyah, 2026).

Salah satu faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan adalah persepsi kemudahan penggunaan (Siregar & Pasaribu, 2022). Persepsi kemudahan

penggunaan merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa suatu teknologi mudah dipelajari, dipahami, dan digunakan tanpa memerlukan usaha yang besar. Semakin mudah suatu aplikasi dioperasikan, semakin tinggi kecenderungan seseorang untuk menggunakannya. Pada penggunaan dompet digital, tampilan aplikasi yang sederhana, proses transaksi yang cepat, serta kemudahan dalam mengakses berbagai fitur pembayaran mampu meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan sehingga mendorong pengguna untuk memutuskan menggunakan layanan dompet digital (Windari et al., 2026).

Selain persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat juga menjadi faktor yang dapat memengaruhi keputusan penggunaan dompet digital (Wulanda & Lisnawati, 2026). Persepsi manfaat merupakan keyakinan pengguna bahwa penggunaan suatu teknologi memberikan manfaat dalam mendukung aktivitas yang dilakukan. Pada penggunaan dompet digital, manfaat tersebut dapat berupa kemudahan dalam melakukan pembayaran, penghematan waktu dalam menyelesaikan transaksi, serta tersedianya berbagai keuntungan yang ditawarkan oleh penyedia layanan. Semakin besar manfaat yang dirasakan dari penggunaan dompet digital, semakin besar pula kecenderungan pengguna untuk memilih dan menggunakan dompet digital dalam melakukan transaksi (Magandi & Sunarwibowo, 2026).

Selain persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat, kepercayaan juga menjadi faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan dompet digital (Kurniasari et al., 2026). Kepercayaan merupakan keyakinan pengguna bahwa penyedia layanan dompet digital mampu memberikan layanan yang aman, andal, serta menjaga kerahasiaan data dan transaksi pengguna (Nurwila & Syaefulloh,

2026). Kepercayaan merupakan keyakinan pengguna bahwa penyedia layanan e-money mampu memberikan layanan yang aman, andal, dan dapat diandalkan dalam setiap transaksi. Kepercayaan pengguna akan meningkat apabila penyedia layanan mampu menjaga keamanan data, memberikan pelayanan yang konsisten, serta memenuhi harapan pengguna dalam menggunakan layanan keuangan digital Sinambela et al. (2024).

Berdasarkan pra riset yang dilakukan penulis terhadap 20 tenaga kerja muda di Kota Medan yang menggunakan dompet digital, diperoleh hasil pra riset sebagai berikut:

Tabel 1.1

Pra Riset Keputusan Penggunaan

Alternatif Jawaban												
Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Saya memilih menggunakan dompet digital untuk membayar transaksi sehari-hari.	6	30,0%	5	25,0%	3	15,0%	4	20,0%	2	10,0%	20	100%
Saya merasa yakin menggunakan dompet digital sebagai pilihan dalam melakukan pembayaran	5	25,0%	2	10,0%	4	20,0%	6	30,0%	3	15,0%	20	100%

Sumber: Data Primer Kuisioner (2026)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, dapat diketahui bahwa keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan masih beragam. Hal ini terlihat dari adanya responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju terhadap keputusan menggunakan dompet digital untuk membayar transaksi sehari-hari, namun masih terdapat responden yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Kondisi serupa juga terlihat pada

keyakinan responden dalam menggunakan dompet digital sebagai pilihan dalam melakukan pembayaran, sehingga menunjukkan bahwa belum seluruh tenaga kerja muda memiliki keputusan dan keyakinan yang kuat dalam menggunakan dompet digita.

Tabel 1.2

Pra Riset Persepsi Kemudahan Penggunaan

Alternatif Jawaban												
Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Saya merasa aplikasi dompet digital mudah dipelajari dan digunakan	5	25,0%	2	10,0%	4	20,0%	8	40,0%	1	5,0%	20	100%
Saya dapat melakukan transaksi menggunakan dompet digital tanpa mengalami kesulitan	6	30,0%	5	25,0%	6	30,0%	1	5,0%	2	10,0%	20	100%

Sumber: Data Primer Kuisioner (2026)

Berdasarkan data pada Tabel 1.2, dapat diketahui bahwa persepsi kemudahan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan masih beragam. Hal ini terlihat dari adanya responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa aplikasi dompet digital mudah dipelajari, digunakan, dan dapat digunakan untuk melakukan transaksi tanpa mengalami kesulitan, namun masih terdapat responden yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa belum seluruh tenaga kerja muda merasakan kemudahan dalam mempelajari, menggunakan, dan melakukan transaksi melalui dompet digital sehingga persepsi kemudahan penggunaan masih perlu diperhatikan.

Tabel 1.3

Pra Riset Persepsi Manfaat

Pernyataan	Alternatif Jawaban											
	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Saya merasa penggunaan dompet digital membantu mempercepat proses transaksi	4	20,0%	4	20,0%	8	40,0%	3	15,0%	1	5,0%	20	100%
Saya memperoleh manfaat dalam melakukan pembayaran dengan menggunakan dompet digital	6	30,0%	5	25,0%	3	15,0%	4	20,0%	2	10,0%	20	100%

Sumber: Data Primer Kuisioner (2026)

Berdasarkan data pada Tabel 1.3, dapat diketahui bahwa persepsi manfaat penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan masih beragam. Hal ini terlihat dari adanya responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa penggunaan dompet digital dapat membantu mempercepat transaksi dan memberikan manfaat dalam melakukan pembayaran, namun masih terdapat responden yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa belum seluruh tenaga kerja muda merasakan manfaat yang sama dari penggunaan dompet digital dalam mendukung aktivitas pembayaran sehingga persepsi manfaat masih perlu diperhatikan dalam keputusan penggunaan dompet digital.

Tabel 1.4

Pra Riset Kepercayaan

Pernyataan	Alternatif Jawaban											
	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Saya percaya bahwa dompet digital mampu menjaga	4	20,0%	5	25,0%	7	35,0%	3	15,0%	1	5,0%	20	100%

keamanan data dan transaksi saya.												
Saya yakin penyedia layanan dompet digital dapat memberikan layanan yang andal dan terpercaya.	7	35,0%	2	10,0%	5	25,0%	5	25,0%	1	5,0%	20	100%

Sumber: Data Primer Kuisioner (2026)

Berdasarkan data pada Tabel 1.4, dapat diketahui bahwa kepercayaan tenaga kerja muda di Kota Medan terhadap penggunaan dompet digital masih beragam. Hal ini terlihat dari adanya responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa dompet digital mampu menjaga keamanan data dan transaksi serta penyedia layanan dapat memberikan layanan yang andal dan terpercaya, namun masih terdapat responden yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa belum seluruh tenaga kerja muda memiliki tingkat kepercayaan yang sama terhadap keamanan dan keandalan layanan dompet digital sehingga kepercayaan masih perlu diperhatikan dalam keputusan penggunaan dompet digital.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan adanya *research gap* terkait pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Dalam penggunaan dompet digital, keputusan penggunaan menjadi salah satu bentuk penerimaan teknologi yang dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi. Semakin mudah suatu teknologi digunakan, semakin besar kecenderungan seseorang untuk memutuskan menggunakannya. Namun, hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya perbedaan temuan mengenai pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan dompet digital.

Penelitian Sa'idah & Siswanto (2026) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Pengguna yang merasakan bahwa aplikasi dompet digital mudah dipelajari, mudah dioperasikan, dan tidak memerlukan usaha yang besar cenderung memiliki keputusan yang lebih tinggi untuk menggunakan dompet digital. Hasil penelitian Narang et al. (2026) juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan karena kemudahan dalam melakukan transaksi mampu meningkatkan minat dan keyakinan pengguna untuk memanfaatkan dompet digital dalam aktivitas sehari-hari.

Berbeda dengan hasil penelitian tersebut, penelitian Nugroho & Pratita (2026) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemudahan dalam menggunakan dompet digital belum tentu secara langsung mendorong seseorang untuk memutuskan menggunakannya. Pengguna dapat mempertimbangkan faktor lain, seperti kepercayaan terhadap keamanan, keandalan, dan kredibilitas layanan. Perbedaan hasil penelitian antara Sa'idah & Siswanto (2026), Narang et al. (2026), dan Nugroho & Pratita (2026) menunjukkan bahwa pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan dompet digital masih belum konsisten, sehingga perlu dilakukan pengujian lebih lanjut.

Selain persepsi kemudahan penggunaan, penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya *research gap* mengenai pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Persepsi manfaat menggambarkan sejauh

mana pengguna merasakan bahwa penggunaan dompet digital dapat memberikan manfaat dalam melakukan berbagai aktivitas transaksi. Pengguna yang merasakan adanya manfaat dari penggunaan dompet digital diharapkan memiliki kecenderungan yang lebih tinggi untuk memutuskan menggunakan layanan tersebut. Namun, hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya perbedaan mengenai hubungan antara persepsi manfaat dan keputusan penggunaan.

Penelitian Luthfiany & Rokhmah (2026) menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, seperti peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan transaksi, maka semakin tinggi kecenderungan pengguna untuk menggunakan dompet digital. Sebaliknya, penelitian Muhdiyanto & Ali (2026) menunjukkan bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hasil yang berbeda tersebut menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan oleh pengguna belum tentu secara langsung menentukan keputusan dalam menggunakan dompet digital. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan dompet digital masih belum konsisten dan perlu dikaji lebih lanjut.

Selain perbedaan hasil penelitian mengenai pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan, penelitian ini juga mempertimbangkan kepercayaan sebagai variabel intervening. Kepercayaan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan dompet digital, terutama karena penggunaan layanan digital berkaitan dengan keamanan, keandalan, dan keyakinan pengguna terhadap

layanan yang digunakan. Persepsi terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat yang diperoleh dari dompet digital dapat membentuk kepercayaan pengguna, yang selanjutnya dapat memengaruhi keputusan penggunaan.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Di samping itu, penggunaan kepercayaan sebagai variabel intervening memberikan ruang untuk menguji hubungan antarvariabel secara lebih mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan dompet digital dengan kepercayaan sebagai variabel intervening pada tenaga kerja muda di Kota Medan.

Berdasarkan beberapa uraian dan fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat terhadap Keputusan Penggunaan Dompet Digital dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening pada Tenaga Kerja Muda di Kota Medan."**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka indentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan masih belum sepenuhnya tinggi, yang terlihat dari masih adanya responden yang belum menjadikan dompet digital sebagai metode pembayaran utama dalam melakukan transaksi.

2. Persepsi kemudahan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan masih belum sepenuhnya baik, yang terlihat dari masih adanya responden yang merasa aplikasi dompet digital belum mudah dipelajari dan digunakan dalam melakukan transaksi.
3. Persepsi manfaat penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan masih belum sepenuhnya optimal, yang terlihat dari masih adanya responden yang belum sepenuhnya merasakan manfaat dompet digital dalam mempercepat dan mempermudah proses transaksi.
4. Tingkat kepercayaan tenaga kerja muda di Kota Medan terhadap penggunaan dompet digital masih belum sepenuhnya tinggi, yang terlihat dari masih adanya responden yang belum sepenuhnya percaya terhadap keamanan data, keamanan transaksi, serta keandalan layanan dompet digital.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, penelitian ini memiliki beberapa batasan agar pembahasan lebih terarah dan fokus. Keputusan penggunaan dompet digital dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, kepercayaan, persepsi risiko, promosi, pengaruh sosial, serta faktor lainnya. Namun, penelitian ini dibatasi pada persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat sebagai variabel independen yang memengaruhi keputusan penggunaan dompet digital, serta kepercayaan sebagai variabel intervening yang memediasi pengaruh kedua variabel tersebut terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Penelitian ini tidak membahas variabel lain di luar yang tercantum dalam judul penelitian.

Batasan lainnya berkaitan dengan wilayah dan responden penelitian. Penelitian ini difokuskan pada tenaga kerja muda yang berdomisili atau bekerja di lima kecamatan di Kota Medan, yaitu Kecamatan Medan Kota, Kecamatan Medan Denai, Kecamatan Medan Timur, Kecamatan Medan Perjuangan, dan Kecamatan Medan Area, serta menggunakan dompet digital. Responden penelitian dibatasi pada tenaga kerja muda yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan dalam penelitian. Dengan demikian, penelitian ini mengkaji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan dompet digital melalui kepercayaan sebagai variabel intervening pada tenaga kerja muda di lima kecamatan yang menjadi wilayah penelitian di Kota Medan.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan?
2. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan?
4. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepercayaan pada tenaga kerja muda di Kota Medan?
5. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepercayaan pada tenaga kerja muda di Kota Medan?

6. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital melalui kepercayaan pada tenaga kerja muda di Kota Medan?
7. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital melalui kepercayaan pada tenaga kerja muda di Kota Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan pada tenaga kerja muda di Kota Medan.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi manfaat terhadap kepercayaan pada tenaga kerja muda di Kota Medan.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan dompet digital melalui kepercayaan pada tenaga kerja muda di Kota Medan.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan dompet digital melalui kepercayaan pada tenaga kerja muda di Kota Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen, khususnya yang berkaitan dengan perilaku penggunaan teknologi keuangan digital. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teoritis mengenai pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan dompet digital melalui kepercayaan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya yang membahas keputusan penggunaan teknologi finansial (*financial technology*), khususnya dompet digital.

2. Manfaat Praktis

   Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi penyedia layanan dompet digital dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan, khususnya yang berkaitan dengan persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan kepercayaan. Bagi perusahaan penyedia layanan dompet digital, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan, kemudahan penggunaan aplikasi, manfaat yang dirasakan pengguna, serta membangun kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan keandalan layanan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi tenaga kerja muda di Kota Medan dalam memilih dan menggunakan dompet digital secara lebih bijaksana sesuai dengan kebutuhan transaksi sehari-hari.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Keputusan Penggunaan

2.1.1.1 Pengertian Keputusan Penggunaan

Menurut Kotler & Keller (2021), keputusan penggunaan merupakan bagian dari proses pengambilan keputusan konsumen yang diawali dengan pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan untuk menggunakan suatu produk atau jasa, hingga evaluasi setelah penggunaan. Keputusan tersebut dipengaruhi oleh penilaian konsumen terhadap manfaat yang diperoleh, kemudahan penggunaan, serta keyakinan bahwa produk atau jasa yang dipilih mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan nilai yang diharapkan

Keputusan penggunaan merupakan keputusan yang diambil oleh konsumen untuk menggunakan suatu produk atau jasa setelah melalui proses pertimbangan terhadap berbagai alternatif yang tersedia. Keputusan tersebut dipengaruhi oleh kebutuhan, keinginan, informasi yang diperoleh, serta keyakinan konsumen terhadap manfaat produk atau jasa yang akan digunakan (Andriani et al., 2022).

Keputusan penggunaan merupakan bagian dari proses keputusan konsumen yang dilakukan setelah evaluasi berbagai alternatif sehingga konsumen memutuskan untuk menggunakan produk atau jasa yang dianggap mampu memenuhi kebutuhannya (Setiawan et al., 2022). Keputusan penggunaan merupakan keputusan pengguna untuk memanfaatkan suatu aplikasi setelah mempertimbangkan manfaat yang diperoleh, kemudahan penggunaan, serta tingkat kepercayaan terhadap layanan yang digunakan. Semakin tinggi persepsi manfaat,

persepsi kemudahan, dan kepercayaan pengguna, maka semakin besar kecenderungan pengguna untuk memutuskan menggunakan aplikasi tersebut (Andrian et al., 2022)

Keputusan penggunaan adalah tindakan konsumen dalam memilih dan menggunakan suatu produk atau jasa berdasarkan persepsi, pengalaman, serta informasi yang dimiliki sebelum melakukan penggunaan (Kotler et al., 2021).

Keputusan penggunaan merupakan hasil dari proses pengambilan keputusan yang melibatkan pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan menggunakan, hingga evaluasi setelah penggunaan (Kotler et al., 2022). Keputusan penggunaan merupakan keputusan individu untuk menggunakan suatu teknologi atau layanan digital setelah mempertimbangkan manfaat, kemudahan, dan kesesuaiannya dengan kebutuhan dalam mendukung aktivitas sehari-hari (Schiffman & Wisenblit, 2022).

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa keputusan penggunaan adalah keputusan konsumen untuk menggunakan suatu produk atau jasa setelah mempertimbangkan berbagai alternatif berdasarkan kebutuhan, manfaat, kualitas, serta informasi yang dimiliki sehingga mampu memberikan nilai sesuai dengan harapan konsumen.

2.1.1.2 Tujuan Dan Manfaat Keputusan Penggunaan

Keputusan penggunaan memiliki tujuan untuk membantu konsumen memilih produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan serta memberikan manfaat yang diharapkan. Menurut Kotler & Keller (2021), tujuan keputusan penggunaan meliputi:

1. Memenuhi kebutuhan konsumen.

   Keputusan penggunaan dilakukan untuk memperoleh produk atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan konsumen.

2. Memperoleh manfaat produk.

   Konsumen menggunakan produk karena mengharapkan manfaat yang sesuai dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa tersebut.

3. Menciptakan kepuasan penggunaan.

   Keputusan penggunaan yang tepat akan memberikan pengalaman yang memuaskan sehingga meningkatkan kemungkinan penggunaan kembali.

Sedangkan menurut Setiawan et al. (2022), manfaat keputusan penggunaan meliputi:

1. Membantu konsumen memilih alternatif yang paling sesuai.

   Konsumen dapat menentukan pilihan berdasarkan informasi yang dimiliki sebelum menggunakan produk atau jasa.

2. Mengurangi risiko penggunaan.

   Keputusan yang didasarkan pada pertimbangan yang matang dapat mengurangi kemungkinan terjadinya ketidakpuasan setelah penggunaan.

3. Meningkatkan loyalitas konsumen.

   Pengalaman penggunaan yang sesuai dengan harapan dapat mendorong konsumen untuk tetap menggunakan produk atau jasa yang sama.

Dengan demikian, keputusan penggunaan tidak hanya memberikan manfaat bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, tetapi juga memberikan manfaat bagi perusahaan melalui peningkatan kepuasan serta loyalitas konsumen.

2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan

Keputusan penggunaan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari dalam diri konsumen maupun lingkungan sekitarnya. Menurut Kotler & Keller (2021), faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan meliputi:

1. Faktor Budaya

   Budaya memengaruhi nilai, kebiasaan, serta pola perilaku konsumen dalam menggunakan suatu produk atau jasa.

2. Faktor Sosial

   Keputusan penggunaan dipengaruhi oleh keluarga, teman, kelompok referensi, maupun lingkungan sosial konsumen.

3. Faktor Pribadi

   Karakteristik pribadi seperti usia, pekerjaan, pendapatan, gaya hidup, serta kondisi ekonomi memengaruhi keputusan penggunaan.

4. Faktor Psikologis

   Motivasi, persepsi, pembelajaran, serta keyakinan konsumen menjadi dasar dalam menentukan keputusan penggunaan.

Sedangkan menurut Setiawan et al. (2022), faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan meliputi:

1. Persepsi.

   Persepsi merupakan cara konsumen menilai informasi mengenai produk atau jasa sebelum memutuskan untuk menggunakannya.

2. Motivasi.

   Motivasi mendorong konsumen untuk memilih produk yang dianggap mampu memenuhi kebutuhannya.

3. Pengalaman.

   Pengalaman penggunaan sebelumnya menjadi pertimbangan konsumen dalam mengambil keputusan penggunaan berikutnya.

Dengan demikian, keputusan penggunaan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan sehingga membentuk pertimbangan konsumen sebelum menggunakan suatu produk atau jasa.

2.1.1.4 Indikator Keputusan Penggunaan

Indikator keputusan penggunaan digunakan untuk mengukur tingkat keyakinan dan tindakan konsumen dalam memutuskan penggunaan suatu produk atau jasa. Menurut Kotler & Keller (2021), indikator keputusan penggunaan adalah sebagai berikut:

1. Kemantapan pada sebuah produk atau jasa

   Konsumen memiliki keyakinan dan kepastian dalam memilih produk atau jasa yang dianggap mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

2. Kebiasaan menggunakan produk atau jasa

   Konsumen melakukan penggunaan secara berulang karena merasa puas terhadap manfaat dan kualitas yang diberikan.

3. Memberikan rekomendasi kepada orang lain

   Konsumen bersedia merekomendasikan produk atau jasa kepada keluarga, teman, maupun pihak lain berdasarkan pengalaman penggunaan yang positif.

4. Melakukan penggunaan ulang

   Konsumen memiliki keinginan untuk kembali menggunakan produk atau jasa pada waktu berikutnya karena memperoleh manfaat dan kepuasan.

Menurut Setiawan et al. (2022), keputusan penggunaan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Pilihan produk atau jasa

   Konsumen memutuskan menggunakan produk atau jasa yang dinilai paling sesuai dengan kebutuhan dan preferensinya.

2. Pilihan merek

   Konsumen menentukan merek yang dianggap memiliki kualitas, citra, dan manfaat yang lebih baik dibandingkan alternatif lainnya.

3. Waktu penggunaan

   Konsumen menentukan waktu yang tepat untuk menggunakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan.

4. Frekuensi penggunaan

   Intensitas atau seberapa sering konsumen menggunakan produk atau jasa dalam periode tertentu.

5. Jumlah penggunaan

   Banyaknya penggunaan produk atau jasa yang dilakukan oleh konsumen sesuai kebutuhan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator keputusan penggunaan mencerminkan keyakinan konsumen dalam memilih, menggunakan, melakukan penggunaan ulang, serta merekomendasikan suatu produk atau jasa berdasarkan pengalaman dan manfaat yang diperoleh.

2.1.2 Kepercayaan

2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan

Menurut Tjiptono (2022), kepercayaan merupakan keyakinan konsumen terhadap kemampuan, integritas, dan konsistensi suatu perusahaan dalam memberikan produk atau jasa sesuai dengan yang dijanjikan. Kepercayaan terbentuk melalui pengalaman penggunaan, kualitas layanan yang diberikan, keamanan dalam bertransaksi, serta komitmen perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen. Semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen, semakin besar kecenderungan konsumen untuk menggunakan dan mempertahankan penggunaan suatu produk atau jasa.

Kepercayaan merupakan keyakinan pengguna bahwa penyedia layanan dompet digital mampu memberikan layanan yang aman, andal, dan sesuai dengan harapan pengguna. Kepercayaan menjadi faktor penting dalam penggunaan dompet digital karena berkaitan dengan keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, serta kemampuan sistem dalam menjalankan fungsinya secara konsisten (Suyanto, 2023).

Kepercayaan adalah keyakinan seseorang terhadap integritas, kemampuan, dan kredibilitas suatu sistem atau penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap suatu layanan digital, maka semakin besar kemungkinan pengguna memanfaatkan layanan tersebut secara berkelanjutan (Hurriyati, 2022).

Kepercayaan merupakan kesediaan seseorang untuk menggunakan suatu teknologi berdasarkan keyakinan bahwa teknologi tersebut mampu memberikan manfaat serta meminimalkan risiko yang mungkin terjadi selama proses

penggunaan. Dalam konteks dompet digital, kepercayaan berkaitan dengan keamanan informasi, kerahasiaan data, dan keandalan sistem pembayaran (Grewal & Levy, 2022). Kepercayaan merupakan faktor penting yang memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan *e-money*. Kepercayaan pengguna akan meningkat apabila layanan mampu memberikan manfaat sesuai harapan sehingga pengguna merasa yakin untuk menggunakan layanan tersebut dalam melakukan transaksi keuangan digital (Robbins & Judge, 2022)

Kepercayaan merupakan keyakinan pengguna bahwa penyedia layanan akan bertindak secara jujur, bertanggung jawab, serta mampu menjaga keamanan transaksi dan informasi pribadi pengguna. Tingkat kepercayaan yang tinggi akan meningkatkan penerimaan dan keputusan seseorang dalam menggunakan layanan dompet digital (Solomon & Russell, 2024)

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan adalah keyakinan pengguna terhadap keandalan, keamanan, kejujuran, dan kemampuan penyedia layanan atau sistem dalam memenuhi harapan pengguna, sehingga mampu meningkatkan rasa aman serta mendorong keputusan untuk menggunakan teknologi atau layanan digital.

2.1.2.2 Tujuan Dan Manfaat Kepercayaan

Kepercayaan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi hubungan antara pengguna dengan penyedia layanan digital. Kepercayaan dapat meningkatkan keyakinan pengguna terhadap keamanan, keandalan, dan integritas sistem sehingga mendorong keputusan untuk menggunakan layanan tersebut. Menurut Tjiptono (2022), tujuan kepercayaan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Keyakinan Pengguna

   Kepercayaan bertujuan membangun keyakinan pengguna bahwa sistem atau layanan dapat digunakan dengan aman dan dapat diandalkan.

2. Mengurangi Persepsi Risiko

   Kepercayaan membantu mengurangi kekhawatiran pengguna terhadap kemungkinan terjadinya kerugian saat menggunakan layanan.

3. Mendorong Keputusan Penggunaan

   Kepercayaan mendorong pengguna untuk memilih dan menggunakan suatu sistem atau teknologi secara berkelanjutan.

4. Membangun Hubungan Jangka Panjang

   Kepercayaan bertujuan menciptakan hubungan yang berkelanjutan antara pengguna dengan penyedia layanan.

Menurut Hurriyati (2022), manfaat kepercayaan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Loyalitas Pengguna

   Kepercayaan membuat pengguna lebih setia dalam menggunakan layanan yang sama.

2. Meningkatkan Kepuasan Pengguna

   Pengguna yang memiliki kepercayaan tinggi cenderung merasa lebih puas terhadap layanan yang diterima.

3. Meningkatkan Minat Menggunakan Kembali

   Kepercayaan mendorong pengguna untuk terus menggunakan layanan pada masa yang akan datang.

4. Meningkatkan Reputasi Penyedia Layanan

   Tingkat kepercayaan yang tinggi dapat meningkatkan citra dan reputasi penyedia layanan di mata pengguna.

5. Mendorong Penerimaan Teknologi

   Kepercayaan membantu meningkatkan penerimaan pengguna terhadap teknologi atau sistem yang ditawarkan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan bertujuan membangun keyakinan pengguna terhadap suatu sistem serta memberikan manfaat berupa peningkatan loyalitas, kepuasan, penerimaan teknologi, dan keputusan penggunaan.

2.1.2.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan

Kepercayaan pengguna terhadap suatu layanan digital dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kualitas layanan, keamanan sistem, maupun pengalaman pengguna. Menurut Tjiptono (2022), faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan adalah sebagai berikut:

1. Keamanan Sistem

   Tingkat keamanan sistem memengaruhi keyakinan pengguna dalam melakukan transaksi.

2. Kerahasiaan Data

   Perlindungan terhadap data pribadi pengguna dapat meningkatkan tingkat kepercayaan.

3. Keandalan Sistem

   Sistem yang stabil dan jarang mengalami gangguan akan meningkatkan kepercayaan pengguna.

4. Integritas Penyedia Layanan

   Kejujuran dan komitmen penyedia layanan menjadi dasar terbentuknya kepercayaan pengguna.

5. Kualitas Layanan

   Pelayanan yang cepat, responsif, dan profesional dapat meningkatkan kepercayaan pengguna.

Menurut Hurriyati (2022), faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan adalah sebagai berikut:

1. Reputasi Penyedia Layanan

   Reputasi yang baik membuat pengguna lebih yakin terhadap layanan yang diberikan.

2. Pengalaman Pengguna

   Pengalaman positif dalam menggunakan layanan dapat meningkatkan tingkat kepercayaan.

3. Transparansi Informasi

   Informasi yang jelas dan mudah dipahami membantu membangun kepercayaan pengguna.

4. Kompetensi Penyedia Layanan

   Kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna meningkatkan kepercayaan.

5. Konsistensi Pelayanan

   Pelayanan yang konsisten sesuai harapan pengguna akan memperkuat kepercayaan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti keamanan sistem, kualitas layanan, reputasi penyedia layanan, pengalaman pengguna, serta transparansi informasi.

2.1.2.4 Indikator Kepercayaan

Indikator kepercayaan digunakan untuk mengukur sejauh mana keyakinan pengguna terhadap keamanan, keandalan, dan integritas suatu layanan atau sistem. Menurut Tjiptono (2022), indikator kepercayaan adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*)

   Keandalan menunjukkan keyakinan pengguna bahwa sistem mampu memberikan layanan secara konsisten.

2. Keamanan (*Security*)

   Keamanan menunjukkan keyakinan pengguna bahwa data dan transaksi terlindungi dari penyalahgunaan.

3. Kejujuran (*Honesty*)

   Kejujuran menunjukkan keyakinan bahwa penyedia layanan memberikan informasi secara benar dan terbuka.

4. Kompetensi (*Competence*)

   Kompetensi menunjukkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan sesuai harapan pengguna.

5. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

   Tanggung jawab menunjukkan kesediaan penyedia layanan dalam menyelesaikan setiap permasalahan pengguna.

Menurut Hurriyati (2022), indikator kepercayaan adalah sebagai berikut:

1. Integritas

   Integritas menunjukkan bahwa penyedia layanan menjalankan operasional secara jujur dan dapat dipercaya.

2. Kredibilitas

   Kredibilitas menunjukkan tingkat keyakinan pengguna terhadap reputasi penyedia layanan.

3. Konsistensi

   Konsistensi menunjukkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan kualitas layanan yang stabil.

4. Perlindungan Privasi

   Perlindungan privasi menunjukkan kemampuan penyedia layanan menjaga kerahasiaan informasi pengguna.

5. Keandalan Layanan

   Keandalan layanan menunjukkan kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang akurat dan minim kesalahan.

Berdasarkan indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan diukur melalui aspek keandalan, keamanan, kejujuran, kompetensi, tanggung jawab, integritas, kredibilitas, konsistensi, perlindungan privasi, serta keandalan layanan.

2.1.3 Persepsi Kemudahan

2.1.3.1 Pengertian Persepsi Kemudahan

Menurut Jogiyanto (2022), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa suatu sistem atau teknologi mudah

dipelajari, mudah dipahami, mudah dioperasikan, dan tidak memerlukan usaha yang besar dalam penggunaannya. Semakin tinggi persepsi kemudahan yang dirasakan pengguna, semakin besar kemungkinan seseorang menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam aktivitas sehari-hari.

Persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem tidak memerlukan usaha yang berat (*free of effort*). Persepsi ini menunjukkan bahwa pengguna akan lebih mudah menerima suatu teknologi apabila sistem tersebut mudah dipelajari, dipahami, dan dioperasikan. Semakin mudah suatu sistem digunakan, maka semakin besar kemungkinan pengguna memanfaatkan sistem tersebut secara berkelanjutan (Hartono, 2022).

Persepsi kemudahan merupakan tingkat keyakinan pengguna bahwa teknologi dapat dipelajari dan dioperasikan dengan mudah sehingga mendukung penyelesaian pekerjaan. Kemudahan penggunaan akan mengurangi hambatan yang dirasakan pengguna ketika berinteraksi dengan sistem. Oleh karena itu, persepsi kemudahan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi (Prayudi et al., 2022).

Persepsi kemudahan adalah tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan suatu sistem informasi tidak membutuhkan usaha yang sulit sehingga dapat meningkatkan minat pengguna dalam memanfaatkan teknologi. Sistem yang mudah digunakan akan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan demikian, kemudahan penggunaan dapat meningkatkan keinginan seseorang untuk terus menggunakan sistem tersebut (Al-Emran & Shaalan, 2021).

Persepsi kemudahan menunjukkan penilaian pengguna terhadap kemudahan memahami fitur, mengoperasikan sistem, serta menyelesaikan transaksi menggunakan teknologi digital. Persepsi ini terbentuk berdasarkan pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan sistem. Semakin sederhana dan mudah suatu sistem digunakan, maka semakin tinggi persepsi kemudahan yang dirasakan pengguna (Davis & Granić, 2024).

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan merupakan keyakinan pengguna bahwa suatu sistem atau teknologi mudah dipahami, dipelajari, dioperasikan, dan digunakan tanpa memerlukan usaha yang besar, sehingga dapat meningkatkan minat, kenyamanan, serta penerimaan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut.

2.1.3.2 Tujuan Dan Manfaat Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan memiliki peran penting dalam meningkatkan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem atau teknologi. Menurut Davis & Granić (2024), tujuan persepsi kemudahan adalah sebagai berikut.

1. Mempermudah penggunaan sistem

   Persepsi kemudahan bertujuan membantu pengguna mengoperasikan sistem dengan lebih mudah.

2. Meningkatkan penerimaan teknologi

   Persepsi kemudahan mendorong pengguna menerima dan memanfaatkan teknologi.

3. Menghemat waktu penggunaan

   Persepsi kemudahan membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat.

4. Mengurangi kesalahan penggunaan

   Persepsi kemudahan membantu meminimalkan kesalahan saat mengoperasikan sistem.

5. Meningkatkan kepuasan pengguna

   Persepsi kemudahan membuat pengguna merasa nyaman ketika menggunakan sistem.

Menurut Prayudi et al. (2022), manfaat persepsi kemudahan adalah sebagai berikut.

1. Meningkatkan minat menggunakan sistem

   Kemudahan penggunaan mendorong pengguna untuk terus memanfaatkan sistem.

2. Meningkatkan efisiensi kerja

   Sistem yang mudah digunakan membantu menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif.

3. Mengurangi kebutuhan pelatihan

   Pengguna lebih cepat memahami sistem tanpa pelatihan yang panjang.

4. Meningkatkan produktivitas pengguna

   Kemudahan penggunaan mendukung peningkatan hasil kerja pengguna.

5. Meningkatkan keberhasilan implementasi teknologi

   Sistem yang mudah digunakan lebih mudah diterima oleh pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan bertujuan meningkatkan kemudahan penggunaan, penerimaan teknologi, serta efisiensi kerja sehingga memberikan manfaat bagi pengguna maupun organisasi.

2.1.3.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Kemudahan

Menurut Davis & Granić (2024), faktor-faktor yang memengaruhi persepsi kemudahan adalah sebagai berikut.

1. Kemudahan mempelajari sistem

   Semakin mudah sistem dipelajari, semakin tinggi persepsi kemudahan pengguna.

2. Kejelasan tampilan sistem

   Tampilan yang sederhana dan mudah dipahami meningkatkan persepsi kemudahan.

3. Pengalaman menggunakan teknologi

   Pengalaman pengguna memengaruhi kemudahan dalam mengoperasikan sistem.

4. Kelengkapan fitur

   Fitur yang mudah dipahami meningkatkan kenyamanan penggunaan.

5. Ketersediaan bantuan penggunaan

   Panduan penggunaan membantu pengguna memahami sistem dengan lebih mudah.

Menurut Prayudi et al. (2022), faktor-faktor yang memengaruhi persepsi kemudahan adalah sebagai berikut.

1. Kemampuan pengguna

   Kemampuan individu dalam menggunakan teknologi memengaruhi persepsi kemudahan.

2. Desain antarmuka

   Desain sistem yang sederhana memudahkan pengguna dalam mengoperasikannya.

3. Aksesibilitas sistem

   Sistem yang mudah diakses meningkatkan persepsi kemudahan.

4. Kualitas sistem

   Sistem yang stabil dan responsif memberikan pengalaman penggunaan yang lebih mudah.

5. Dukungan teknis

   Bantuan teknis yang baik mempermudah pengguna mengatasi kendala penggunaan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan dipengaruhi oleh kualitas sistem, kemampuan pengguna, pengalaman, tampilan sistem, serta dukungan penggunaan yang tersedia.

2.1.3.4 Indikator Persepsi Kemudahan

Indikator persepsi kemudahan digunakan untuk mengukur tingkat keyakinan pengguna bahwa suatu sistem mudah digunakan. Menurut Davis & Granić (2024), indikator persepsi kemudahan adalah sebagai berikut.

1. Mudah dipelajari

   Sistem dapat dipelajari oleh pengguna dalam waktu yang relatif singkat.

2. Mudah dikendalikan

   Sistem mudah dioperasikan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3. Jelas dan mudah dipahami

   Informasi dan fitur pada sistem mudah dipahami oleh pengguna.

4. Mudah menjadi terampil

   Pengguna dapat dengan cepat menguasai penggunaan sistem.

Menurut Prayudi et al. (2022), indikator persepsi kemudahan adalah sebagai berikut.

1. Interaksi mudah dipahami

   Pengguna mudah memahami proses interaksi dengan sistem.

2. Fleksibel digunakan

   Sistem dapat digunakan dengan mudah dalam berbagai kondisi.

3. Mudah digunakan

   Pengguna dapat menjalankan sistem tanpa mengalami kesulitan berarti.

4. Tidak membutuhkan banyak usaha

   Penggunaan sistem tidak memerlukan usaha yang besar dari pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator persepsi kemudahan mencerminkan kemudahan pengguna dalam mempelajari, memahami, mengoperasikan, serta menguasai penggunaan suatu sistem atau teknologi.

2.1.4 Persepsi Manfaat

2.1.4.1 Pengertian Persepsi Manfaat

Menurut Kadir (2021), persepsi manfaat merupakan keyakinan pengguna bahwa penerapan teknologi informasi mampu memberikan nilai tambah dalam pelaksanaan pekerjaan, seperti meningkatkan efektivitas, efisiensi, produktivitas, serta membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan lebih baik. Semakin besar manfaat yang dirasakan dari penggunaan suatu teknologi, semakin tinggi kecenderungan seseorang untuk menerima dan menggunakan teknologi tersebut.

Persepsi manfaat adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya. Artinya, pengguna akan cenderung menerima suatu teknologi apabila teknologi tersebut mampu membantu pekerjaan menjadi lebih cepat, lebih mudah, dan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Oleh karena itu, persepsi manfaat menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan suatu sistem informasi (Liliweri, 2021).

Persepsi manfaat merupakan keyakinan pengguna bahwa teknologi mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas dalam melaksanakan pekerjaan. Pengguna akan menilai suatu teknologi berdasarkan manfaat nyata yang diperoleh setelah menggunakannya. Semakin besar manfaat yang dirasakan, maka semakin tinggi pula tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut (Purboyo et al., 2021).

Persepsi manfaat adalah tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan suatu sistem informasi dapat meningkatkan performa kerja dan memberikan keuntungan dalam menyelesaikan tugas. Persepsi ini muncul ketika pengguna merasa bahwa teknologi mampu membantu pekerjaan menjadi lebih efektif dibandingkan dengan cara konvensional. Dengan demikian, manfaat yang dirasakan menjadi alasan utama seseorang memanfaatkan suatu sistem informasi (Astari et al., 2023).

Persepsi manfaat merupakan penilaian pengguna terhadap kemampuan suatu teknologi dalam memberikan nilai tambah, mempercepat proses kerja, serta meningkatkan kualitas hasil pekerjaan. Persepsi tersebut terbentuk berdasarkan pengalaman pengguna selama menggunakan sistem. Semakin besar manfaat yang

dirasakan, maka semakin tinggi pula keinginan pengguna untuk terus memanfaatkan teknologi tersebut (Wicaksono, 2022).

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat merupakan keyakinan pengguna bahwa penggunaan suatu sistem atau teknologi mampu memberikan keuntungan, meningkatkan efektivitas, efisiensi, produktivitas, serta kualitas pekerjaan sehingga mendorong pengguna untuk menerima dan menggunakan teknologi tersebut secara berkelanjutan.

2.1.4.2 Tujuan Dan Manfaat Persepsi Manfaat

Persepsi manfaat memiliki peran penting dalam meningkatkan penerimaan dan penggunaan teknologi oleh pengguna. Menurut Liliweri (2021), tujuan persepsi manfaat adalah sebagai berikut.

1. Meningkatkan efektivitas kerja

   Persepsi manfaat bertujuan membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efektif.

2. Meningkatkan produktivitas

   Persepsi manfaat mendorong peningkatan hasil kerja melalui penggunaan teknologi.

3. Mempermudah penyelesaian pekerjaan

   Persepsi manfaat membantu pengguna menyelesaikan tugas dengan lebih cepat.

4. Mendukung pengambilan keputusan

   Persepsi manfaat menyediakan informasi yang membantu pengguna dalam mengambil keputusan.

5. Meningkatkan penerimaan teknologi

   Persepsi manfaat mendorong pengguna untuk memanfaatkan sistem secara berkelanjutan.

Menurut Purboyo et al. (2021), manfaat persepsi manfaat adalah sebagai berikut.

1. Meningkatkan kinerja pengguna

   Penggunaan sistem yang bermanfaat dapat meningkatkan hasil kerja pengguna.

2. Menghemat waktu kerja

   Sistem membantu mempercepat proses penyelesaian pekerjaan.

3. Meningkatkan efisiensi kerja

   Pengguna dapat menyelesaikan pekerjaan dengan penggunaan sumber daya yang lebih optimal.

4. Meningkatkan kualitas pekerjaan

   Sistem membantu menghasilkan pekerjaan yang lebih akurat dan berkualitas.

5. Meningkatkan kepuasan pengguna

   Pengguna merasa lebih puas karena sistem memberikan manfaat sesuai kebutuhan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat bertujuan meningkatkan efektivitas, produktivitas, dan kualitas pekerjaan sehingga memberikan manfaat bagi pengguna maupun organisasi.

2.1.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Manfaat

Menurut Liliweri (2021), faktor-faktor yang memengaruhi persepsi manfaat adalah sebagai berikut.

1. Kualitas sistem

   Sistem yang berkualitas meningkatkan keyakinan pengguna terhadap manfaat yang diperoleh.

2. Kualitas informasi

   Informasi yang akurat dan relevan meningkatkan persepsi manfaat pengguna.

3. Kemudahan penggunaan

   Sistem yang mudah digunakan membuat manfaatnya lebih mudah dirasakan.

4. Pengalaman pengguna

   Pengalaman menggunakan teknologi memengaruhi persepsi terhadap manfaat sistem.

5. Kesesuaian dengan kebutuhan

   Sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna akan dianggap lebih bermanfaat.

Menurut Purboyo et al. (2021), faktor-faktor yang memengaruhi persepsi manfaat adalah sebagai berikut.

1. Fitur sistem

   Kelengkapan fitur meningkatkan manfaat yang dirasakan pengguna.

2. Kecepatan sistem

   Sistem yang bekerja cepat meningkatkan persepsi manfaat.

3. Keandalan sistem

   Sistem yang stabil meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap manfaatnya.

4. Dukungan organisasi

   Dukungan organisasi membantu pengguna memperoleh manfaat maksimal dari sistem.

5. Kemampuan pengguna

   Kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi memengaruhi persepsi manfaat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, pengalaman pengguna, kemampuan pengguna, serta kesesuaian sistem dengan kebutuhan pengguna.

2.1.4.4 Indikator Persepsi Manfaat

Indikator persepsi manfaat digunakan untuk mengukur tingkat keyakinan pengguna bahwa suatu sistem memberikan manfaat dalam menyelesaikan pekerjaan. Menurut Liliweri (2021), indikator persepsi manfaat adalah sebagai berikut.

1. Mempercepat pekerjaan

   Penggunaan sistem mampu membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan lebih cepat.

2. Meningkatkan kinerja pekerjaan

   Sistem membantu meningkatkan hasil kerja pengguna.

3. Meningkatkan produktivitas

   Sistem memungkinkan pengguna menghasilkan pekerjaan yang lebih banyak dalam waktu yang lebih singkat.

4. Meningkatkan efektivitas pekerjaan

   Penggunaan sistem membantu pengguna mencapai tujuan pekerjaan secara lebih efektif.

5. Bermanfaat dalam pekerjaan

   Sistem memberikan manfaat nyata dalam mendukung pelaksanaan tugas pengguna.

Menurut Purboyo et al. (2021), indikator persepsi manfaat adalah sebagai berikut.

1. Meningkatkan efisiensi kerja

   Sistem membantu pengguna menggunakan waktu dan sumber daya secara lebih efisien.

2. Meningkatkan kualitas hasil kerja

   Penggunaan sistem menghasilkan pekerjaan yang lebih baik dan lebih akurat.

3. Membantu menyelesaikan tugas

   Sistem mempermudah pengguna dalam menyelesaikan berbagai tugas pekerjaan.

4. Mendukung pencapaian tujuan pekerjaan

   Penggunaan sistem membantu pengguna mencapai target pekerjaan secara optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator persepsi manfaat mencerminkan keyakinan pengguna bahwa penggunaan suatu sistem mampu meningkatkan produktivitas, efektivitas, efisiensi, kualitas pekerjaan, serta memberikan manfaat nyata dalam pelaksanaan tugas.

2.2 Kerangka Konseptual

2.2.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi tidak memerlukan usaha yang besar sehingga mudah dipahami dan dioperasikan. Semakin mudah suatu sistem digunakan, maka semakin tinggi minat pengguna untuk memanfaatkan teknologi tersebut dalam aktivitas sehari-hari. Persepsi kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan dompet digital (Usman et al., 2026).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Desvita et al. (2025) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Pengguna yang merasa aplikasi mudah dipelajari, mudah diakses, dan mudah digunakan cenderung lebih yakin dalam memutuskan menggunakan dompet digital. Dengan demikian, semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan maka semakin tinggi pula keputusan penggunaan dompet digital.

2.2.2 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan

Persepsi manfaat merupakan keyakinan pengguna bahwa penggunaan suatu teknologi mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas dalam menyelesaikan aktivitas atau pekerjaan. Pengguna akan cenderung menggunakan suatu teknologi apabila mereka merasakan manfaat yang nyata dari penggunaan teknologi tersebut (Amartiwi & Naqiya, 2025).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Molwen et al. (2025) menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Pengguna yang merasakan kemudahan transaksi, efisiensi waktu, dan keamanan dalam bertransaksi akan lebih terdorong untuk menggunakan dompet digital. Dengan demikian, semakin tinggi persepsi manfaat yang dirasakan maka semakin tinggi pula keputusan penggunaan dompet digital.

2.2.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan

Kepercayaan merupakan keyakinan pengguna terhadap keamanan, keandalan, dan integritas penyedia layanan dalam memberikan layanan sesuai harapan pengguna. Kepercayaan menjadi faktor penting dalam penggunaan layanan berbasis teknologi karena berkaitan dengan keamanan data pribadi maupun keamanan transaksi keuangan (Angriani & Fitriati, 2026).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Affriliana et al. (2026) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Pengguna yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap sistem dan penyedia layanan cenderung lebih yakin dalam mengambil keputusan untuk menggunakan dompet digital. Oleh karena itu, semakin tinggi kepercayaan pengguna maka semakin tinggi pula keputusan penggunaan dompet digital.

2.2.4 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan

Persepsi kemudahan penggunaan dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap suatu teknologi karena sistem yang mudah dipahami dan dioperasikan akan memberikan pengalaman penggunaan yang lebih nyaman.

Kemudahan dalam penggunaan dapat mengurangi rasa khawatir serta meningkatkan keyakinan pengguna terhadap keamanan dan keandalan sistem (Paradisha et al., 2025).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Euglezyano & Murtiasih (2025) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Pengguna yang merasa aplikasi dompet digital mudah digunakan cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap layanan tersebut. Oleh karena itu, persepsi kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna.

2.2.5 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Kepercayaan

Persepsi manfaat merupakan keyakinan pengguna bahwa teknologi memberikan manfaat yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan aktivitas. Manfaat yang dirasakan pengguna akan meningkatkan keyakinan bahwa teknologi tersebut layak digunakan sehingga dapat membangun kepercayaan terhadap layanan dompet digital (Tristanti et al., 2025).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sholikah & Wibowo. (2025) menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Pengguna yang merasakan manfaat nyata dari penggunaan dompet digital cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap layanan tersebut. Oleh karena itu, semakin tinggi persepsi manfaat maka semakin tinggi pula kepercayaan pengguna.

2.3.6 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan Melalui Kepercayaan

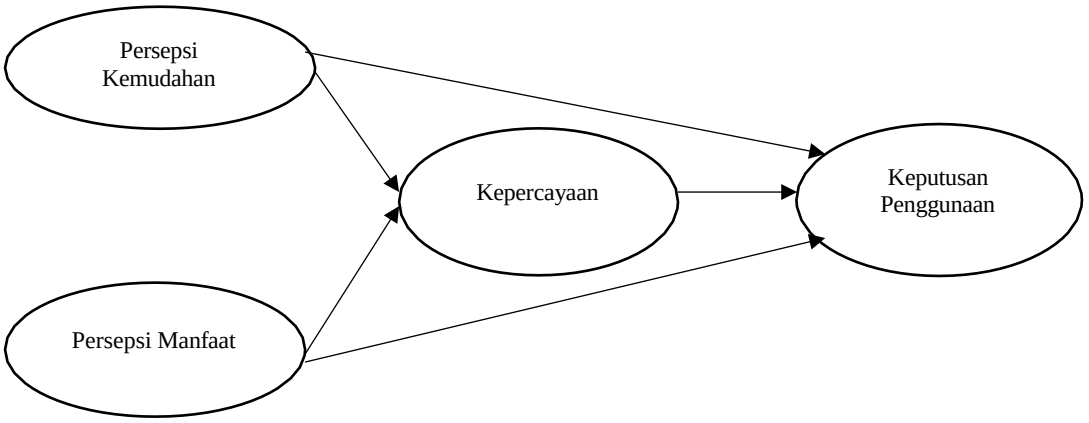
Persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan bahwa suatu sistem mudah dipelajari dan digunakan sehingga mampu meningkatkan kenyamanan pengguna dalam bertransaksi. Kemudahan penggunaan dapat membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan dompet digital karena pengguna merasa sistem mudah dioperasikan dan aman digunakan. Kepercayaan yang terbentuk akan mendorong pengguna dalam mengambil keputusan untuk menggunakan dompet digital (Putri et al., 2025).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri et al. (2025) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan melalui kepercayaan. Pengguna yang merasakan kemudahan dalam menggunakan dompet digital akan memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi sehingga mendorong keputusan penggunaan. Oleh karena itu, kepercayaan mampu memediasi pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan.

2.3.7 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan Melalui Kepercayaan

Persepsi manfaat merupakan keyakinan bahwa penggunaan dompet digital mampu memberikan berbagai keuntungan seperti kemudahan transaksi, efisiensi waktu, dan peningkatan produktivitas. Manfaat yang dirasakan pengguna akan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan sehingga mendorong keputusan untuk menggunakan dompet digital secara berkelanjutan (Izza et al., 2025).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ramadanti et al. (2025) menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan melalui kepercayaan. Pengguna yang merasakan manfaat penggunaan dompet digital akan memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap layanan sehingga semakin yakin dalam mengambil keputusan penggunaan. Oleh karena itu, kepercayaan mampu memperkuat pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan.



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan sementara atas jawaban sementara dari pertanyaan yang ada pada pertemuan masalah penelitian. Berdasarkan batasan dan rumusan masalah juga kerangka konseptual diatas, maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan.
2. Persepsi manfaat berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan.

3. Kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan.
4. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepercayaan pada tenaga kerja muda di Kota Medan.
5. Persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepercayaan pada tenaga kerja muda di Kota Medan.
6. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital melalui kepercayaan pada tenaga kerja muda di Kota Medan.
7. Persepsi manfaat berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital melalui kepercayaan pada tenaga kerja muda di Kota Medan.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini terdiri dari empat variabel, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (X1) dan persepsi manfaat (X2) sebagai variabel bebas, keputusan penggunaan dompet digital (Y) sebagai variabel terikat, serta kepercayaan (Z) sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Harsono & Imran (2025), pendekatan asosiatif merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur dan menguji hubungan serta pengaruh antarvariabel berdasarkan data yang diperoleh dari responden. Selanjutnya, analisis data dilakukan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan dompet digital melalui kepercayaan sebagai variabel intervening.

3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu usaha yang dilakukan untuk mendeteksi varibel-variabel dengan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian dan untuk memudahkan pemahaman dalam penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1

Definisi Operasional

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Item Pernyataan
Keputusan Penggunaan (Y)	Keputusan penggunaan adalah pilihan pengguna untuk menggunakan dompet digital setelah mempertimbangkan kebutuhan, manfaat, dan informasi yang dimilikinya.	1. Kemantapan pada sebuah produk atau jasa 2. Kebiasaan menggunakan produk atau jasa 3. Memberikan rekomendasi kepada orang lain 4. Melakukan penggunaan ulang (Kotler & Keller, 2021).	1-2 3-4 5-6 7-8
Kepercayaan (Z)	Kepercayaan adalah keyakinan pengguna bahwa dompet digital yang digunakan dapat memberikan layanan yang aman, dapat diandalkan, dan sesuai dengan harapan pengguna.	1. Keandalan (*Reliability*) 2. Keamanan (*Security*) 3. Kejujuran (*Honesty*) 4. Kompetensi (*Competence*) 5. Tanggung Jawab (*Responsibility*) (Tjiptono, 2022).	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10
Persepsi Kemudahan (X1)	Persepsi kemudahan adalah pandangan pengguna mengenai seberapa mudah dompet digital dipahami, dipelajari, dan digunakan dalam melakukan berbagai transaksi.	1. Mudah dipelajari 2. Mudah dikendalikan 3. Jelas dan mudah dipahami 4. Mudah menjadi terampil (Davis & Granić, 2024)	1-2 3-4 5-6 7-8
Persepsi Manfaat (X2)	Persepsi manfaat adalah pandangan pengguna mengenai sejauh mana penggunaan dompet digital dapat memberikan manfaat, mempermudah transaksi, menghemat waktu, dan membuat kegiatan pembayaran menjadi lebih efektif.	1. Mempercepat pekerjaan 2. Meningkatkan kinerja pekerjaan 3. Meningkatkan produktivitas 4. Meningkatkan efektivitas pekerjaan 5. Bermanfaat dalam pekerjaan (Liliweri, 2021)	1-2 3-4 5-6 7-8

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

3.3.1 Tempat Penelitian

Tempat penelitian merupakan lokasi yang menjadi tempat dilaksanakannya kegiatan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada lima kecamatan di Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, yaitu Kecamatan Medan Kota, Kecamatan Medan Denai, Kecamatan Medan Timur, Kecamatan Medan Perjuangan, dan Kecamatan

Medan Area. Objek penelitian ini adalah tenaga kerja muda yang berdomisili atau bekerja di lima kecamatan tersebut dan menggunakan dompet digital. Pemilihan wilayah penelitian disesuaikan dengan batasan masalah serta karakteristik responden yang telah ditentukan dalam penelitian.

3.3.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Maret 2026 s/d Agustus 2026. Untuk lebih jelasnya terhadap kegiatan ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.2
Rincian Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Maret 2026				April 2026				Mei 2026				Juni 2026				Juli 2026				Agustus 2026			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																								
2	Prariset Penelitian																								
3	Penyusunan Proposal																								
4	Bimbingan Proposal																								
5	Seminar Proposal																								
6	Revisi Proposal																								
7	Penyusunan Tugas Akhir																								
8	Bimbingan Tugas Akhir																								
9	Sidang Tugas Akhir																								

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Ghozali, 2018). Berdasarkan data tahun 2025, populasi dalam penelitian ini adalah 149.793 tenaga kerja muda di Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, yang menggunakan dompet digital sebagai salah satu alat transaksi dalam aktivitas sehari-hari. Penelitian ini dilakukan pada lima kecamatan di Kota Medan, yaitu Kecamatan Medan Kota, Kecamatan Medan Denai, Kecamatan Medan Timur, Kecamatan Medan Perjuangan, dan Kecamatan Medan Area.

Tabel 3.3

Populasi Penelitian

No.	Kecamatan	Jumlah Responden
1	Kecamatan Medan Kota	20.222
2	Kecamatan Medan Denai	45.374
3	Kecamatan Medan Timur	29.601
4	Kecamatan Medan Perjuangan	26.936
5	Kecamatan Medan Area	27.660
Total		**149.793**

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Medan

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti ini tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi (Harsono & Imran, 2025).

Dalam penelitian ini meggunakan teknik *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang bagi setiap unsur (anggota)

populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Jumlah sampel yang akan diambil akan menggunakan rumus Slovin (Harsono & Imran, 2025) seperti berikut ini:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n : ukuran sampel

N: ukuran populasi

e : presisi (10% = 0,01)

Dengan rumus tersebut maka dapat dicari sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{149.793}{1+149.793\ (0,1)^2}$$

$$n = \frac{149.793}{1+149.793(0,01)}$$

$$n = \frac{149.793}{1+1.497,93}$$

$$n = \frac{149.793}{1.498,93}$$

n = 99,93 tenaga kerja muda

n = 100 tenaga kerja muda

Maka diperoleh hasil jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 100 tenaga kerja muda di Kota Medan.

Tabel 3.4

Sampel Penelitian

No	Bidang Pekerjaan	Populasi	Perhitungan	Jumlah
1	Kecamatan Medan Kota	20.222	$\frac{20.222}{149.793}$ x 100 = 13,50	14
2	Kecamatan Medan Denai	45.374	$\frac{45.374}{149.793}$ x 100 = 30,29	30
3	Kecamatan Medan Timur	29.601	$\frac{29.601}{149.793}$ x 100 = 19,76	20
4	Kecamatan Medan Perjuangan	26.936	$\frac{26.936}{149.793}$ x 100 = 17,98	18

5	Kecamatan Medan Area	27.660	$\frac{27.660}{149.793}$ x 100 = 18,47	18
Total		**149.793**		**100**

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Medan

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner tertutup kepada tenaga kerja muda di Kota Medan yang menggunakan dompet digital sebagai alat transaksi. Kuesioner disusun berdasarkan indikator setiap variabel penelitian dan menggunakan skala *Likert* dengan lima alternatif jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS) dengan skor 5, Setuju (S) dengan skor 4, Kurang Setuju (KS) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1 (Harsono & Imran, 2025).

Tabel 3.5

Instrumen Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : (Harsono & Imran, 2025)

3.6 Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling–Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan software SmartPLS. Metode SEM-PLS dipilih karena memiliki kemampuan dalam menganalisis hubungan antar variabel laten secara simultan, baik pada model pengukuran maupun model struktural. Selain itu, SEM-PLS tidak mensyaratkan data harus berdistribusi normal multivariat dan dapat digunakan pada ukuran sampel yang relatif kecil (Harsono & Imran, 2025).

SEM-PLS juga mampu mengakomodasi indikator dengan berbagai jenis skala pengukuran, seperti skala nominal, ordinal, interval, maupun rasio dalam satu model yang sama. Oleh karena itu, metode ini dianggap fleksibel dan sesuai dengan karakteristik data dalam penelitian ini.

Secara umum, analisis SEM-PLS terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu analisis model pengukuran (*outer model*), analisis model struktural (*inner model*), serta pengujian hipotesis.

3.6.1 Analisis Data Kuantitatif

Analisis data kuantitatif merupakan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini dengan memanfaatkan perhitungan statistik. Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner diolah dalam bentuk angka, kemudian dianalisis untuk mengetahui pola hubungan antar variabel yang diteliti (Harsono & Imran, 2025).

Melalui analisis ini, peneliti dapat melakukan pengujian terhadap hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya serta menarik kesimpulan secara objektif berdasarkan hasil pengolahan data.

3.6.2 Analisis Jalur (*Path Analysis)*

Analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk menguji hubungan sebab-akibat (kausalitas) antar variabel dalam model penelitian, khususnya yang melibatkan variabel intervening atau mediasi (Harsono & Imran, 2025).

Metode ini merupakan pengembangan dari analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk mengestimasi hubungan langsung maupun tidak langsung antar variabel berdasarkan model teoritis yang telah dirancang sebelumnya. Dengan menggunakan analisis jalur, peneliti dapat mengetahui besarnya pengaruh variabel

eksogen terhadap variabel endogen, baik secara langsung maupun melalui variabel mediasi (Harsono & Imran, 2025).

3.6.3 Analisis Data Menggunakan Partial Least Square (PLS)

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) yang merupakan bagian dari metode SEM berbasis varian. PLS digunakan untuk menganalisis hubungan antar konstruk laten dengan tujuan utama untuk melakukan prediksi serta mengembangkan teori.

Dalam PLS, variabel laten merupakan hasil agregasi linear dari indikator-indikator yang membentuknya. Estimasi parameter dalam model dilakukan melalui dua komponen utama, yaitu *inner model* dan *outer model*. Inner model menggambarkan hubungan antar variabel laten, sedangkan outer model menjelaskan hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikatornya.

PLS memiliki keunggulan dibandingkan metode SEM berbasis kovarian karena tidak memerlukan asumsi distribusi normal multivariat serta dapat digunakan pada ukuran sampel yang terbatas. Selain itu, PLS mampu meminimalkan nilai residual variance pada variabel dependen, sehingga menghasilkan model yang lebih optimal dalam menjelaskan hubungan antar variabel. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan software SmartPLS versi 4 for Windows (Harsono & Imran, 2025).

3.6.4 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Analisis model pengukuran (outer model) bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikator penyusunnya. Analisis ini dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Pengujian dalam outer model meliputi

beberapa indikator, yaitu *convergent validity, discriminant validity, composite reliability,* dan *cronbach alpha* (Harsono & Imran, 2025).

3.6.4.1 *Convergent Validity*

Convergent validity digunakan untuk mengukur sejauh mana indikator-indikator dalam suatu konstruk memiliki korelasi yang tinggi terhadap konstruk tersebut. Nilai convergent validity dapat dilihat melalui nilai *outer loading* (Harsono & Imran, 2025).

Kriteria penilaian convergent validity adalah sebagai berikut:

1. Nilai *outer loading* > 0,70 menunjukkan bahwa indikator memiliki validitas yang baik.
2. Nilai *outer loading* > 0,50 masih dapat diterima dalam penelitian eksploratif..

3.6.4.2 *Discriminant Validity*

Discriminant validity digunakan untuk memastikan bahwa suatu konstruk benar-benar berbeda dan tidak memiliki korelasi yang tinggi dengan konstruk lainnya. Pengujian discriminant validity dapat dilakukan dengan melihat nilai *Average Variance Extracted (AVE),* dengan kriteria nilai AVE > 0,50 menunjukkan bahwa konstruk memiliki validitas diskriminan yang baik (Harsono & Imran, 2025).

3.6.4.3 *Composite Reliability*

Composite reliability digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi internal dari indikator-indikator dalam suatu konstruk (Harsono & Imran, 2025).

Kriteria penilaian composite reliability adalah:

1. Nilai > 0,70 menunjukkan bahwa konstruk reliabel.
2. Nilai antara 0,60–0,70 masih dapat diterima.

3.6.4.4 *Cronbach Alpha*

Cronbach Alpha merupakan ukuran lain yang digunakan untuk menilai reliabilitas konstruk berdasarkan konsistensi internal indikator (Harsono & Imran, 2025).

Kriteria penilaian cronbach alpha adalah:

1. Nilai > 0,70 menunjukkan reliabilitas yang baik.
2. Nilai > 0,60 masih dapat diterima dalam penelitian.

3.6.5 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis model struktural (*inner model*) bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel laten dalam model penelitian. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antar konstruk serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Beberapa pengujian dalam inner model meliputi *R-Square, F-Square*, dan koefisien jalur (*path coefficient*) (Harsono & Imran, 2025).

3.6.5.1 *R-Square*

R-Square digunakan untuk mengukur kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen. Nilai *R-Square* menunjukkan seberapa besar variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model (Harsono & Imran, 2025).

Kriteria penilaian *R-Square* adalah:

1. 0,75 → kategori kuat.
2. 0,50 → kategori sedang.
3. 0,25 → kategori lemah.

3.6.5.2 *F-Square*

F-Square digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh relatif masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen (Harsono & Imran, 2025).

Kriteria penilaian F-Square adalah:

1. 0,02 → pengaruh kecil.
2. 0,15 → pengaruh sedang.
3. 0,35 → pengaruh besar.

3.6.5.3 Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)

Koefisien jalur digunakan untuk menunjukkan arah dan kekuatan hubungan antar variabel dalam model (Harsono & Imran, 2025).

Kriteria penilaian:

1. Nilai positif menunjukkan hubungan searah.
2. Nilai negatif menunjukkan hubungan berlawanan arah.
3. Nilai T-statistik > 1,96 menunjukkan pengaruh signifikan.
4. Nilai P-value < 0,05 menunjukkan signifikansi hubungan.

3.6.6 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode *bootstrapping* dengan pendekatan *Bias-Corrected and Accelerated* (BCa). Metode ini digunakan untuk memperoleh nilai T-statistik dan P-value dalam menguji signifikansi hubungan antar variabel (Harsono & Imran, 2025).

Kriteria pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. P-value < 0,05 → hipotesis diterima.
2. P-value > 0,05 → hipotesis ditolak.
3. T-statistik > 1,96 → signifikan.

3.6.6.1 Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

Analisis *direct effect* bertujuan untuk menguji pengaruh langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen tanpa melalui variabel mediasi (Harsono & Imran, 2025).

Kriteria penilaian:

1. Koefisien positif menunjukkan hubungan searah.
2. Koefisien negatif menunjukkan hubungan berlawanan arah.
3. P-value < 0,05 menunjukkan pengaruh signifikan.

3.6.6.2 Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

Analisis indirect effect digunakan untuk menguji pengaruh tidak langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen melalui variabel mediasi (Harsono & Imran, 2025).

Kriteria penilaian:

1. P-value < 0,05 → terdapat pengaruh mediasi.
2. P-value > 0,05 → tidak terdapat pengaruh mediasi.

3.6.6.3 Pengaruh Total (*Total Effect*)

Total *effect* merupakan gabungan antara pengaruh langsung dan tidak langsung yang terjadi dalam model penelitian (Harsono & Imran, 2025).

Kriteria penilaian:

1. T-statistik > 1,96 → signifikan.
2. P-value < 0,05 → signifikan

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah data angket dalam bentuk data yang terdiri dari 8 pernyataan untuk variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1), 8 pernyataan untuk variabel Persepsi Manfaat (X2), 8 pernyataan untuk variabel Keputusan Penggunaan (Y), dan 8 pernyataan untuk variabel Kepercayaan (Z). Angket yang disebarkan diberikan kepada 100 tenaga kerja muda di Kota Medan sebagai responden sampel penelitian dengan menggunakan skala likert berbentuk tabel *checklist* yang terdiri dari 5 (lima) opsi pernyataan dan bobot penelitian.

4.1.2 Karakteristik Responden

4.1.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Data pada Tabel 4.1 menunjukkan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin tenaga kerja muda di Kota Medan yang menggunakan dompet digital.

Tabel 4.1

Data Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Identitas	Jumlah Responden	Persentase
Laki - Laki	42	42%
Perempuan	58	37.1%
Total	100	58%

Sumber : Hasil Pengolahan Angket (2026)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 58 responden (58%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 42 responden (42%). Hal ini menggambarkan bahwa tenaga kerja muda perempuan yang menggunakan dompet digital di Kota Medan lebih banyak

dibandingkan dengan tenaga kerja muda laki-laki. Meskipun demikian, jumlah responden laki-laki juga cukup besar, sehingga menunjukkan bahwa penggunaan dompet digital telah digunakan oleh tenaga kerja muda dari kedua jenis kelamin.

4.1.2.2 Berdasarkan Usia

Data pada Tabel 4.2 menyajikan data identitas responden berdasarkan usia tenaga kerja muda di Kota Medan yang menggunakan dompet digital.

Tabel 4.2

Data Identitas Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
17–20 Tahun	20	20%
21–25 Tahun	26	26%
26–30 Tahun	30	30%
31–35 Tahun	24	24%
Total	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Angket (2026)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh tenaga kerja muda yang berusia 26–30 tahun sebanyak 30 responden (30%), kemudian responden yang berusia 21–25 tahun sebanyak 26 responden (26%), responden yang berusia 31–35 tahun sebanyak 24 responden (24%), dan responden yang berusia 17–20 tahun sebanyak 20 responden (20%). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan tersebar pada berbagai kelompok usia. Keberagaman usia tersebut memberikan gambaran bahwa dompet digital telah digunakan oleh tenaga kerja muda dalam berbagai kelompok usia untuk mendukung kebutuhan transaksi sehari-hari.

4.1.2.3 Berdasarkan Pekerjaan

Data pada Tabel 4.3 menyajikan data identitas responden berdasarkan pekerjaan tenaga kerja muda di Kota Medan yang menggunakan dompet digital.

Tabel 4.3

Data Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	14	14%
Pegawai Swasta	38	38%
Wirausaha	27	27%
Tenaga Kerja Lainnya	21	21%
Total	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Angket (2026)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini bekerja sebagai pegawai swasta, yaitu sebanyak 38 responden (38%), diikuti oleh responden yang bekerja sebagai wirausaha sebanyak 27 responden (27%), tenaga kerja lainnya sebanyak 21 responden (21%), dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 14 responden (14%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna dompet digital dalam penelitian ini berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa dompet digital telah digunakan oleh tenaga kerja muda dengan jenis pekerjaan yang beragam untuk mendukung kebutuhan transaksi sehari-hari.

4.1.3 Deskripsi Hasil Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari empat variabel, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (X1), persepsi manfaat (X2), keputusan penggunaan (Y), dan kepercayaan (Z). Deskripsi data setiap pernyataan menampilkan jawaban setiap responden terhadap pernyataan yang diberikan kepada responden.

4.1.3.1 Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)

Tabel 4.4

Angket Skor Untuk Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
Per	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	46	46%	44	44%	10	10%	0	0%	0	0%	100	100%
2	42	42%	45	45%	13	13%	0	0%	0	0%	100	100%
3	44	44%	43	43%	13	13%	0	0%	0	0%	100	100%
4	41	41%	46	46%	13	13%	0	0%	0	0%	100	100%
5	48	48%	42	42%	10	10%	0	0%	0	0%	100	100%
6	40	40%	47	47%	13	13%	0	0%	0	0%	100	100%
7	45	45%	44	44%	11	11%	0	0%	0	0%	100	100%
8	47	47%	43	43%	10	10%	0	0%	0	0%	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Angket (2026)

Dari data diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pada pernyataan “Saya mudah mempelajari cara menggunakan dompet digital”, mayoritas responden menjawab Sangat Setuju sebanyak 46 responden (46%). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa mudah mempelajari cara menggunakan dompet digital.
2. Pada pernyataan “Saya dapat memahami cara melakukan transaksi menggunakan dompet digital dengan cepat”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 45 responden (45%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dapat memahami cara melakukan transaksi menggunakan dompet digital dengan cukup cepat.
3. Pada pernyataan “Saya mudah mengendalikan berbagai fitur yang tersedia pada dompet digital”, mayoritas responden menjawab Sangat Setuju sebanyak 44 responden (44%). Hal ini menunjukkan bahwa berbagai fitur yang tersedia pada dompet digital mudah dikendalikan oleh responden.
4. Pada pernyataan “Saya dapat menggunakan fitur-fitur dompet digital sesuai dengan kebutuhan saya”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 46

responden (46%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dapat menggunakan fitur-fitur dompet digital sesuai dengan kebutuhan transaksi mereka.

5. Pada pernyataan “Tampilan dan menu pada dompet digital mudah saya pahami”, mayoritas responden menjawab Sangat Setuju sebanyak 48 responden (48%). Hal ini menunjukkan bahwa tampilan dan menu pada dompet digital mudah dipahami oleh responden.
6. Pada pernyataan “Informasi yang ditampilkan pada dompet digital jelas dan mudah dimengerti”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 47 responden (47%). Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang ditampilkan pada dompet digital dinilai jelas dan mudah dimengerti oleh responden.
7. Pada pernyataan “Saya menjadi terampil menggunakan dompet digital setelah menggunakannya beberapa kali”, mayoritas responden menjawab Sangat Setuju sebanyak 45 responden (45%). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan dompet digital secara berulang membantu responden menjadi lebih terampil dalam menggunakannya.
8. Pada pernyataan “Saya dapat menggunakan berbagai fitur dompet digital dengan baik setelah terbiasa menggunakannya”, mayoritas responden menjawab Sangat Setuju sebanyak 47 responden (47%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dapat menggunakan berbagai fitur dompet digital dengan baik setelah terbiasa menggunakannya.

4.1.3.2 Variabel Kepercayaan (Z)

Tabel 4.5

Angket Skor Untuk Variabel Kepercayaan (Z)

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
Per	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	30	30%	45	45%	25	25%	0	0%	0	0%	100	100%
2	34	34%	44	44%	22	22%	0	0%	0	0%	100	100%
3	28	28%	48	48%	24	24%	0	0%	0	0%	100	100%
4	33	33%	46	46%	21	21%	0	0%	0	0%	100	100%
5	36	36%	43	43%	21	21%	0	0%	0	0%	100	100%
6	31	31%	45	45%	24	24%	0	0%	0	0%	100	100%
7	29	29%	47	47%	24	24%	0	0%	0	0%	100	100%
8	27	27%	49	49%	24	24%	0	0%	0	0%	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Angket (2025)

Dari data diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pada pernyataan “Dompet digital yang saya gunakan dapat diandalkan dalam melakukan transaksi”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 45 responden (45%). Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai dompet digital yang digunakan dapat diandalkan dalam melakukan transaksi.
2. Pada pernyataan “Dompet digital yang saya gunakan dapat menjalankan transaksi sesuai dengan yang saya harapkan”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 44 responden (44%). Hal ini menunjukkan bahwa dompet digital yang digunakan mampu menjalankan transaksi sesuai dengan harapan responden.
3. Pada pernyataan “Saya merasa aman menyimpan dan menggunakan saldo pada dompet digital yang saya gunakan”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 48 responden (48%). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa aman dalam menyimpan dan menggunakan saldo pada dompet digital.

4. Pada pernyataan “Saya percaya bahwa data pribadi saya terlindungi ketika menggunakan dompet digital”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 46 responden (46%). Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki kepercayaan terhadap perlindungan data pribadi ketika menggunakan dompet digital.
5. Pada pernyataan “Dompet digital yang saya gunakan memberikan informasi transaksi secara jujur dan transparan”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 43 responden (43%). Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai informasi transaksi yang diberikan oleh dompet digital cukup jujur dan transparan.
6. Pada pernyataan “Saya percaya bahwa dompet digital yang saya gunakan tidak memberikan informasi yang menyesatkan”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 45 responden (45%). Hal ini menunjukkan bahwa responden percaya informasi yang diberikan oleh dompet digital tidak menyesatkan.
7. Pada pernyataan “Dompet digital yang saya gunakan memiliki kemampuan yang baik dalam menyediakan layanan transaksi”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 47 responden (47%). Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai dompet digital memiliki kemampuan yang baik dalam menyediakan layanan transaksi.
8. Pada pernyataan “Saya percaya bahwa penyedia dompet digital mampu menangani transaksi yang saya lakukan dengan baik”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 49 responden (49%). Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki kepercayaan terhadap kemampuan penyedia dompet digital dalam menangani transaksi.

4.1.3.3 Variabel Keputusan Penggunaan (Y)

Tabel 4.6

Angket Skor Untuk Variabel Keputusan Penggunaan (Y)

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
Per	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	44	44%	46	46%	10	10%	0	0%	0	0%	100	100%
2	40	40%	48	48%	12	12%	0	0%	0	0%	100	100%
3	42	42%	45	45%	13	13%	0	0%	0	0%	100	100%
4	39	39%	47	47%	14	14%	0	0%	0	0%	100	100%
5	41	41%	46	46%	13	13%	0	0%	0	0%	100	100%
6	43	43%	45	45%	12	12%	0	0%	0	0%	100	100%
7	40	40%	48	48%	12	12%	0	0%	0	0%	100	100%
8	42	42%	46	46%	12	12%	0	0%	0	0%	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Angket (2026)

Dari data diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pada pernyataan “Saya mantap menggunakan dompet digital untuk melakukan transaksi pembayaran”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 46 responden (46%). Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki kemantapan dalam menggunakan dompet digital untuk melakukan transaksi pembayaran.
2. Pada pernyataan “Saya yakin dompet digital merupakan pilihan yang tepat untuk memenuhi kebutuhan transaksi saya”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 48 responden (48%). Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap dompet digital sebagai pilihan yang tepat untuk memenuhi kebutuhan transaksi.
3. Pada pernyataan “Saya terbiasa menggunakan dompet digital dalam melakukan transaksi sehari-hari”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 45 responden (45%). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan dompet digital telah menjadi kebiasaan responden dalam melakukan transaksi sehari-hari.

4. Pada pernyataan “Saya sering menggunakan dompet digital ketika melakukan pembayaran atau transaksi”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 47 responden (47%). Hal ini menunjukkan bahwa responden cukup sering menggunakan dompet digital dalam melakukan pembayaran atau transaksi.
5. Pada pernyataan “Saya bersedia merekomendasikan penggunaan dompet digital kepada orang lain”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 46 responden (46%). Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki kesediaan untuk merekomendasikan penggunaan dompet digital kepada orang lain.
6. Pada pernyataan “Saya akan menyarankan orang lain untuk menggunakan dompet digital dalam melakukan transaksi”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 45 responden (45%). Hal ini menunjukkan bahwa responden bersedia menyarankan penggunaan dompet digital kepada orang lain.
7. Pada pernyataan “Saya akan kembali menggunakan dompet digital untuk transaksi berikutnya”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 48 responden (48%). Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki keinginan untuk kembali menggunakan dompet digital pada transaksi berikutnya.
8. Pada pernyataan “Saya tetap memilih menggunakan dompet digital setelah pernah menggunakannya sebelumnya”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 46 responden (46%). Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan sebelumnya membuat responden tetap memilih dompet digital untuk melakukan transaksi.

4.1.3.4 Variabel Persepsi Manfaat (X2)

Tabel 4.7

Angket Skor Untuk Variabel Persepsi Manfaat (X2)

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
Per	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	34	34%	45	45%	21	21%	0	0%	0	0%	100	100%
2	30	30%	47	47%	23	23%	0	0%	0	0%	100	100%
3	36	36%	44	44%	20	20%	0	0%	0	0%	100	100%
4	28	28%	49	49%	23	23%	0	0%	0	0%	100	100%
5	33	33%	46	46%	21	21%	0	0%	0	0%	100	100%
6	35	35%	43	43%	22	22%	0	0%	0	0%	100	100%
7	31	31%	47	47%	22	22%	0	0%	0	0%	100	100%
8	29	29%	48	48%	23	23%	0	0%	0	0%	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Angket (2026)

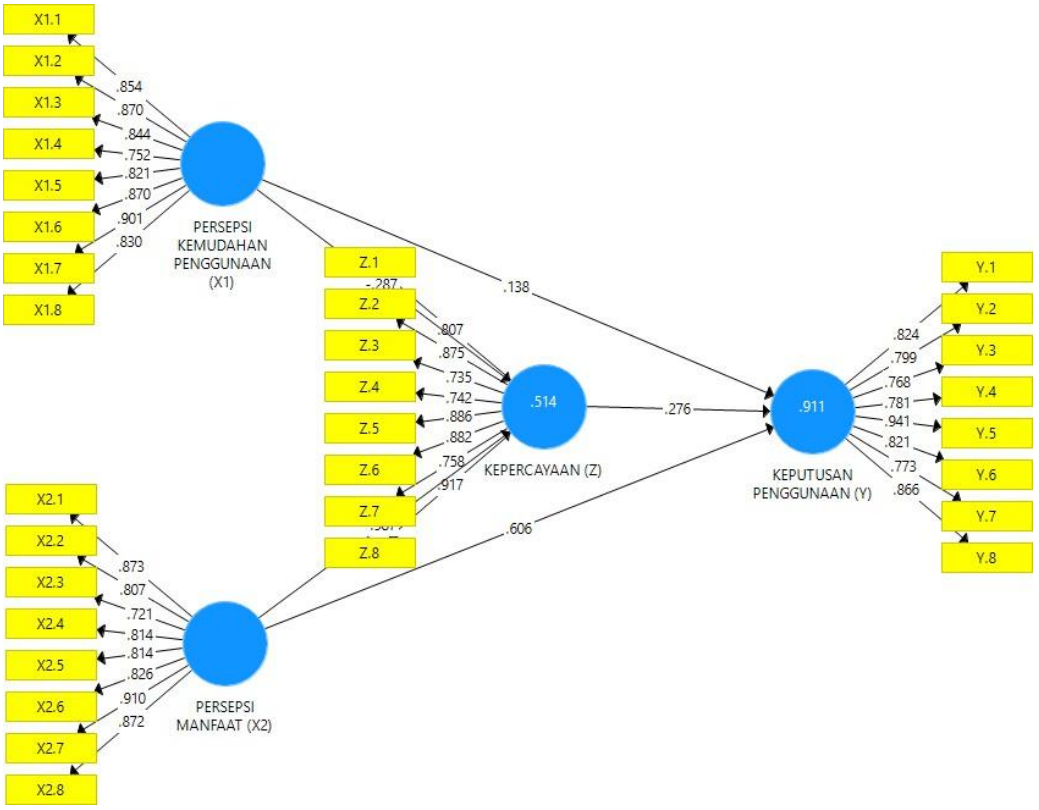
Dari data diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pada pernyataan “Penggunaan dompet digital mempercepat proses pembayaran yang saya lakukan”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 45 responden (45%). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan dompet digital dapat mempercepat proses pembayaran yang dilakukan oleh responden.
2. Pada pernyataan “Dompet digital membantu saya menyelesaikan transaksi pembayaran dengan lebih cepat”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 47 responden (47%). Hal ini menunjukkan bahwa dompet digital membantu responden menyelesaikan transaksi pembayaran dengan lebih cepat.
3. Pada pernyataan “Penggunaan dompet digital membantu saya menyelesaikan kegiatan transaksi dengan lebih baik”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 44 responden (44%). Hal ini menunjukkan bahwa dompet digital membantu responden menyelesaikan kegiatan transaksi dengan lebih baik.

4. Pada pernyataan “Dompet digital membantu saya melakukan pembayaran dengan lebih praktis dalam kegiatan sehari-hari”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 49 responden (49%). Hal ini menunjukkan bahwa dompet digital memberikan kemudahan dan kepraktisan bagi responden dalam melakukan pembayaran sehari-hari.
5. Pada pernyataan “Penggunaan dompet digital membantu saya menghemat waktu dalam melakukan transaksi”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 46 responden (46%). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan dompet digital membantu responden menghemat waktu ketika melakukan transaksi.
6. Pada pernyataan “Dompet digital membantu saya melakukan lebih banyak kegiatan dalam waktu yang tersedia”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 43 responden (43%). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan dompet digital membantu responden mengatur waktu transaksi sehingga dapat melakukan kegiatan lainnya.
7. Pada pernyataan “Penggunaan dompet digital membuat kegiatan pembayaran yang saya lakukan menjadi lebih efektif”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 47 responden (47%). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan dompet digital dapat meningkatkan efektivitas kegiatan pembayaran responden.
8. Pada pernyataan “Dompet digital membantu saya melakukan transaksi dengan lebih efisien”, mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 48 responden (48%). Hal ini menunjukkan bahwa dompet digital memberikan manfaat dalam membantu responden melakukan transaksi secara lebih efisien.

4.2 Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (*SEM*) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS (*Partial Least Square*). Metode ini mencakup dua model pengukuran, yaitu *outer model* dan *inner model*.



Gambar 4.1

Standardized Loading Factor Inner* dan *Outer Model

4.2.1 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

4.2.1.1 *Convergent Validity*

Convergent Validity dari sebuah model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score atau *component score* dengan *construct score* pada loading Factor yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkolerasi lebih dari 0,7 dengan konstruk yang ingin diukur. Berikut adalah gambar hasil kalkulasi model SEM PLS. Berdasarkan hasil

analisis data diperoleh nilai *convergent validity* melalui loading Faktor pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.8

Hasil Uji *Outer Loading*

	Kepercayaan (Z)	Keputusan Penggunaan (Y)	Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)	Persepsi Manfaat (X2)
X1.1			0.854	
X1.2			0.870	
X1.3			0.844	
X1.4			0.752	
X1.5			0.821	
X1.6			0.870	
X1.7			0.901	
X1.8			0.830	
X2.1				0.873
X2.2				0.807
X2.3				0.721
X2.4				0.814
X2.5				0.814
X2.6				0.826
X2.7				0.910
X2.8				0.872
Y.1		0.824		
Y.2		0.799		
Y.3		0.768		
Y.4		0.781		
Y.5		0.941		
Y.6		0.821		
Y.7		0.773		
Y.8		0.866		
Z.1	0.807			
Z.2	0.875			
Z.3	0.735			
Z.4	0.742			
Z.5	0.886			
Z.6	0.882			
Z.7	0.758			
Z.8	0.917			

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan Smart-PLS 4 (2026)

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai *outer loading* pada setiap indikator variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, keputusan penggunaan dompet digital dan kepercayaan menunjukkan hasil yang memenuhi kriteria validitas konvergen. Hal ini ditunjukkan oleh seluruh nilai *outer loading* yang berada di atas 0,70. Dengan demikian, seluruh indikator pada masing-masing variabel dinyatakan valid dan layak digunakan dalam model penelitian serta dapat dilanjutkan ke tahap pengujian berikutnya.

4.2.1.2 *Average Variance Extracted* (AVE)

Average Variance Extracted (AVE) menggambarkan besaran varian yang mampu dijelaskan oleh item-item dibandingkan dengan varian yang disebabkan oleh error pengukuran. Standar dalam SmartPLS 4 adalah nilai AVE ≥ 0,50, yang menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen yang baik.

Tabel 4.9

Hasil *Average Variance Extracted* (AVE)

	Average Variance Extracted
Kepercayaan (Z)	0.738
Keputusan Penggunaan (Y)	0.853
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)	0.813
Persepsi Manfaat (X2)	0.842

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan Smart-PLS 4 (2026)

Kesimpulan pengujian *Average Variance Extracted* adalah sebagai berikut:

1. Variabel kepercayaan memiliki nilai *Average Variance Extracted* sebesar 0.738, lebih besar dari 0.50. Hal ini menunjukkan bahwa indikator pada variabel kepercayaan valid secara konvergen dan mampu menjelaskan varians konstruk dengan baik.

2. Variabel keputusan penggunaan memiliki nilai *Average Variance Extracted* sebesar 0.853, lebih besar dari 0.50. Hal ini menunjukkan bahwa indikator pada variabel keputusan penggunaan valid secara konvergen dan mampu menjelaskan varians konstruk dengan baik.
3. Variabel persepsi kemudahan penggunaan memiliki nilai *Average Variance Extracted* sebesar 0.813, lebih besar dari 0.50. Hal ini menunjukkan bahwa indikator pada variabel persepsi kemudahan penggunaan valid secara konvergen dan mampu menjelaskan varians konstruk dengan baik.
4. Variabel persepsi manfaat memiliki nilai *Average Variance Extracted* sebesar 0.842, lebih besar dari 0.50. Hal ini menunjukkan bahwa indikator pada variabel persepsi manfaat valid secara konvergen dan mampu menjelaskan varians konstruk dengan baik.

4.2.1.3 *Composite Reliability*

Statistik yang digunakan dalam composite reliability atau reliabilitas konstruk adalah nilai *composite reliability*. Dalam SmartPLS 4, konstruk dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *composite reliability* ≥ 0,70 dan nilai di atas 0,80–0,90 menunjukkan reliabilitas yang sangat baik.

Tabel 4.10

Hasil *Composite Reliability*

	Composite Reliability
Kepercayaan (Z)	0.952
Keputusan Penggunaan (Y)	0.979
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)	0.945
Persepsi Manfaat (X2)	0.941

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan Smart-PLS 4 (2026)

Kesimpulan pengujian *composite reliability* adalah sebagai berikut:

1. Variabel kepercayaan memiliki nilai *composite reliability* sebesar 0.952, lebih besar dari 0.70. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan reliabel dan seluruh indikator mampu mengukur konstruk secara konsisten.
2. Variabel keputusan penggunaan memiliki nilai *composite reliability* sebesar 0.979, lebih besar dari 0.70. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keputusan penggunaan reliabel dan seluruh indikator mampu mengukur konstruk secara konsisten.
3. Variabel persepsi kemudahan penggunaan memiliki nilai *composite reliability* sebesar 0.945, lebih besar dari 0.70. Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan reliabel dan seluruh indikator mampu mengukur konstruk secara konsisten.
4. Variabel persepsi manfaat memiliki nilai *composite reliability* sebesar 0.941, lebih besar dari 0.70. Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat reliabel dan seluruh indikator mampu mengukur konstruk secara konsisten.

Cronbach Alpha

Nilai *Cronbach's Alpha* digunakan untuk menilai reliabilitas suatu konstruk dengan mengukur konsistensi internal indikator-indikatornya (Ghozali, 2023). Suatu konstruk dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70, sedangkan nilai antara 0,60 sampai 0,70 masih dapat diterima. Nilai yang lebih tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator pada konstruk mampu mengukur variabel secara konsisten dan stabil.

Tabel 4.11

Hasil *Cronbach's Alpha*

	Cronbach's Alpha
Kepercayaan (Z)	0.942
Keputusan Penggunaan (Y)	0.975
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)	0.924
Persepsi Manfaat (X2)	0.906

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan Smart-PLS 4 (2026)

Kesimpulan pengujian *Average Variance Extracted* adalah sebagai berikut:

1. Variabel kepercayaan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,942, lebih besar dari 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa indikator pada variabel kepercayaan reliabel dan mampu mengukur konstruk secara konsisten.
2. Variabel keputusan penggunaan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,975, lebih besar dari 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa indikator pada variabel keputusan penggunaan reliabel dan mampu mengukur konstruk secara konsisten.
3. Variabel persepsi kemudahan penggunaan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,924, lebih besar dari 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa indikator pada variabel persepsi kemudahan penggunaan reliabel dan mampu mengukur konstruk secara konsisten.
4. Variabel persepsi manfaat memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,906, lebih besar dari 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa indikator pada variabel persepsi manfaat reliabel dan mampu mengukur konstruk secara konsisten.

Discriminant Validity

Discriminant Validity (validitas diskriminan) adalah sejauh mana suatu konstruk benar benar berbeda dari konstruksi lain (konstruk adalah unik). Kriteria pengukuran terbaru yang terbaik adalah melihat nilai heretroit-monotrait ratic

(HTMT). Jika nilai HTMT<0.90 maka suatu konstruksi memiliki validitas diskriminan yang baik (Juliandi, 2018).

Tabel 4.12

Hasil *Discriminant Validity*

	Discriminant Validity			
	Kepercayaan (Z)	Keputusan Penggunaan (Y)	Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)	Persepsi Manfaat (X2)
Kepercayaan (Z)				
Keputusan Penggunaan (Y)	0.818			
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)	0.689	0.814		
Persepsi Manfaat (X2)	0.585	0.680	0.380	

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan Smart-PLS 4 (2026)

Kesimpulan pengujian *heretroit – monotroit ratio* (HTMT) adalah sebagai berikut:

1. Variabel persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi manfaat memiliki nilai HTMT sebesar 0.380 < 0.90, yang menunjukkan bahwa kedua konstruk memiliki validitas diskriminan yang baik dan bersifat unik.
2. Variabel persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan memiliki nilai HTMT sebesar 0.814 < 0.90, yang menunjukkan bahwa kedua konstruk memiliki validitas diskriminan yang baik dan bersifat unik.
3. Variabel persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan memiliki nilai HTMT sebesar 0.689 < 0.90, yang menunjukkan bahwa kedua konstruk memiliki validitas diskriminan yang baik dan bersifat unik.

4. Variabel persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan memiliki nilai HTMT sebesar 0.680 < 0.90, yang menunjukkan bahwa kedua konstruk memiliki validitas diskriminan yang baik dan bersifat unik.
5. Variabel persepsi manfaat terhadap kepercayaan memiliki nilai HTMT sebesar 0.585 < 0.90, yang menunjukkan bahwa kedua konstruk memiliki validitas diskriminan yang baik dan bersifat unik.
6. Variabel keputusan penggunaan terhadap kepercayaan memiliki nilai HTMT sebesar 0.818 < 0.90, yang menunjukkan bahwa kedua konstruk memiliki validitas diskriminan yang baik dan bersifat unik.

4.2.2 Analisis Model Struktural/Structural Model Analysist (*Inner Model*)

Melihat signifikansi pengaruh antara konstruk dapat dilihat dari koefisien jalur (*path coefficient*). Tanda dalam path coefficient harus sesuai dengan teori yang dihipotesiskan. Untuk menilai signifikansi path coefficient dalam SmartPLS 4 digunakan nilai *T-Statistics* (> 1,96) dan *P-Value* (< 0,05) yang diperoleh dari proses bootstrapping (*resampling method*).

4.2.2.1 *R- Square*

R-Square adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang di pengaruhi (endogen) dan dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya (eksogen). Ini berguna untuk memprediksi apakah model adalah baik atau buruk (Juiandi, 2018). Kriteria dari *R-Square* menurut (Juliandi,2018) adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai R2 (*adjusted*) = 0.75 berarti model adalah substansial (kuat).
2. Jika nilai R2 (*adjusted*) = 0.50 berarti model adalah moderate (sedang).
3. Jika nilai R2 (*adjusted*) = 0.25 berarti model adalah weak (lemah).

Tabel 4.13

R-Square

	R-Square	***R-Square Adjusted***
Kepercayaan (Z)	0.592	0.563
Keputusan Penggunaan (Y)	0.829	0.810

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan Smart-PLS 4 (2026)

1. Variabel keputusan penggunaan memiliki nilai *R-Square Adjusted* sebesar 0.810, yang berarti variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan kepercayaan mampu menjelaskan variasi keputusan penggunaan sebesar 81%, sedangkan sisanya sebesar 19% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Oleh karena itu, model pada variabel keputusan penggunaan tergolong *substansial* (kuat).
2. Variabel kepercayaan memiliki nilai *R-Square Adjusted* sebesar 0.563, yang berarti variabel persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat mampu menjelaskan variasi kepercayaan sebesar 56.3%, sedangkan sisanya sebesar 43.7% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, model pada variabel kepercayaan tergolong *moderate* (sedang).

4.2.2.2 *F-Square*

F-Square adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak relatif dari suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang di pengaruhi (endogen) (Juliandi,2018). Kriteria F Square menurut (Juliandi,2018) adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai F2 = 0.02 berarti efek yang kecil dari variabel eksogen terhadap variabel endogen.
2. Jika nilai F2 = 0.15 berarti efek yang sedang dari variabel eksogen terhadap variabel endogen.

3. Jika nilai F2 = 0.35 berarti efek yang besar dari variabel eksogen terhadap variabel endogen.

Tabel 4.14

F-Square

	F-Square			
	Kepercayaan (Z)	Keputusan Penggunaan (Y)	Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)	Persepsi Manfaat (X2)
Kepercayaan (Z)		0.356		
Keputusan Penggunaan (Y)				
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)	0.646	0.561		
Persepsi Manfaat (X2)	0.301	0.283		

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan Smart-PLS 4 (2026)

1. Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan memiliki nilai *F-Square* sebesar 0.561, yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memberikan efek besar terhadap keputusan penggunaan.
2. Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan memiliki nilai *F-Square* sebesar 0.646, yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memberikan efek besar terhadap kepercayaan.
3. Pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan memiliki nilai *F-Square* sebesar 0.283, yang menunjukkan bahwa persepsi manfaat memberikan efek sedang terhadap keputusan penggunaan.
4. Pengaruh persepsi manfaat terhadap kepercayaan memiliki nilai *F-Square* sebesar 0.301, yang menunjukkan bahwa persepsi manfaat memberikan efek sedang terhadap kepercayaan.

5. Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan memiliki nilai *F-Square* sebesar 0.356, yang menunjukkan bahwa kepercayaan memberikan efek besar terhadap keputusan penggunaan.

4.2.2.3 *Path Coeffecient*

Koefisien jalur merupakan koefisien regresi standar yang menunjukkan pengaruh langsung dari variabel bebas terhadap variabel terikat tergantung dalam suatu model jalur. Koefisien jalur dapat digunakan untuk memeriksa kemungkinan hubungan kausal antara variabel statistik. Nilai *path coeffecient* menentukan pengaruh antar variabel, yaitu cenderung hubungan variabel searah atau berbalik arah (Duryadi, 2021).

Tabel 4.15

Path Coeffecient

	Path Coeffecient			
	Kepercayaan (Z)	Keputusan Penggunaan (Y)	Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)	Persepsi Manfaat (X2)
Kepercayaan (Z)		0.386		
Keputusan Penggunaan (Y)				
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)	0.550	0.426		
Persepsi Manfaat (X2)	0.375	0.269		

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan Smart-PLS 4 (2026)

Berdasarkan Tabel 4.16 di atas, maka dapat diketahui bahwa hasil pengujian *path coefficient* adalah sebagai berikut:

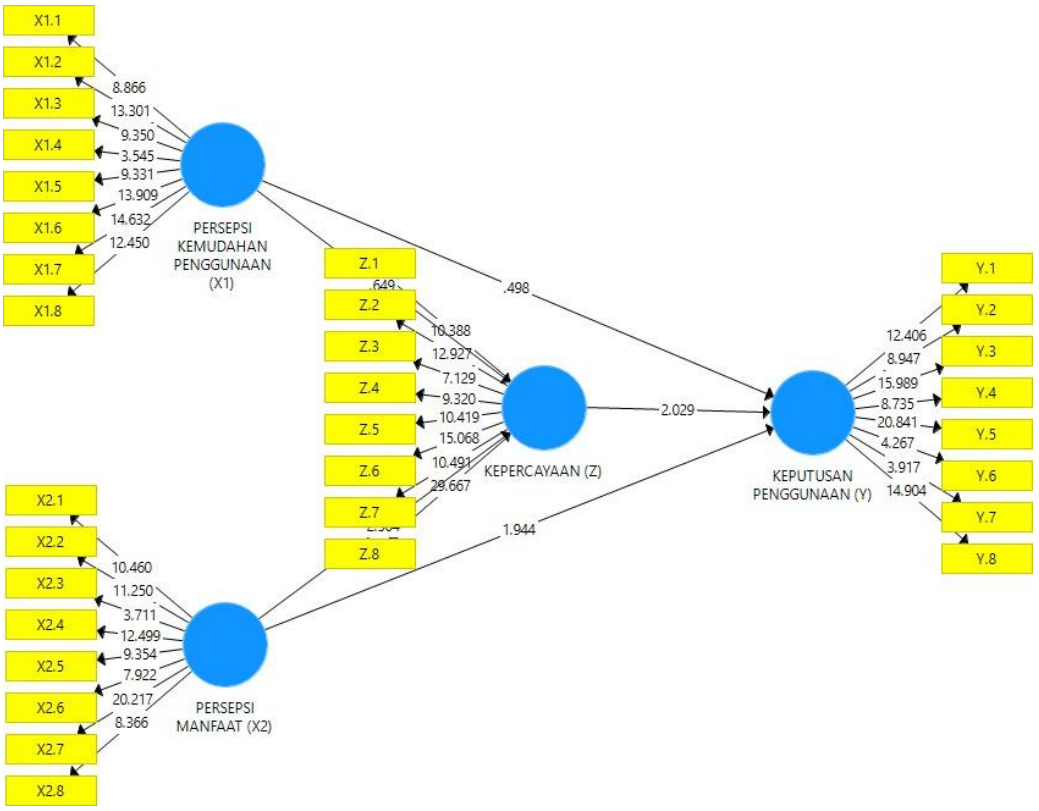
1. Persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0.426. Karena bernilai positif, maka menunjukkan

bahwa hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan dan keputusan penggunaan cenderung searah.

2. Persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0.550. Karena bernilai positif, maka menunjukkan bahwa hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan cenderung searah.
3. Persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0.269. Karena bernilai positif, maka menunjukkan bahwa hubungan antara persepsi manfaat dan keputusan penggunaan cenderung searah.
4. Persepsi manfaat terhadap kepercayaan memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0.375. Karena bernilai positif, maka menunjukkan bahwa hubungan antara persepsi manfaat dan kepercayaan cenderung searah.
5. Kepercayaan terhadap keputusan penggunaan memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0.386. Karena bernilai positif, maka menunjukkan bahwa hubungan antara kepercayaan dan keputusan penggunaan cenderung searah.

4.2.3 Analisis Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode *PLS-SEM* melalui prosedur *bootstrapping* dengan pendekatan *Bias-Corrected and Accelerated (BCa)*. Pengujian dilakukan berdasarkan nilai *p-value* (< 0,05) dan *t-statistic* (> 1,96) untuk menentukan signifikansi hubungan antar konstruk. Berikut merupakan hasil pengujian hipotesis yang ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4.2

Uji Hipotesis

4.2.3.1 *Dirrect Effect*

Tujuan analisi *dirrect effect* (pengaruh langsung) berguna untuk menguji hipotesis pengaruh langsung suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen) (Juliandi,2018). Nilai probabilitas /signifikansi (*P-Value*) :

- Jika nilai *P-Value* < 0.05, maka signifikan.

- Jika nilai *P-Value* > 0.05, maka tidak signifikan.

Tabel 4.16

Dirrect Effect

	***Original Sample* (0)**	***Sample Mean* (M)**	***Standart Deviation* (STDEV)**	***T Statistics* (|0/STERR|)**	***P-Value***
Kepercayaan (Z) -> Keputusan Penggunaan (Y)	0.386	0.413	0.099	3.890	0.000
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) -> Kepercayaan (Z)	0.550	0.522	0.125	4.410	0.000
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) -> Keputusan Penggunaan (Y)	0.426	0.400	0.096	4.431	0.000
Persepsi Manfaat (X2) -> Kepercayaan (Z)	0.375	0.372	0.109	3.442	0.002
Persepsi Manfaat (X2) -> Keputusan Penggunaan (Y)	0.269	0.255	0.088	3.047	0.005

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan Smart-PLS 4 (2026)

Kesimpulan dari nilai dirrect effect pada tabel di atas adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.426 dengan *P-Value* 0.000 < 0.05 dan *T-Statistics* 4.431 > 1.96. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah dompet digital dipelajari, dipahami, dan digunakan, maka semakin tinggi keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan.
2. Pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.269 dengan *P-Value* 0.005 < 0.05 dan *T-Statistics* 3.047 > 1.96. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan dari penggunaan

dompet digital, maka semakin tinggi keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan.

3. Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.386 dengan *P-Value* 0.000 < 0.05 dan *T-Statistics* 3.890 > 1.96. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap keandalan, keamanan, kejujuran, kompetensi, dan tanggung jawab penyedia dompet digital, maka semakin tinggi keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan.
4. Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.550 dengan *P-Value* 0.000 < 0.05 dan *T-Statistics* 4.410 > 1.96. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah dompet digital digunakan dan dipahami, maka semakin tinggi kepercayaan tenaga kerja muda di Kota Medan terhadap penggunaan dompet digital.
5. Pengaruh persepsi manfaat terhadap kepercayaan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.375 dengan *P-Value* 0.002 < 0.05 dan *T-Statistics* 3.442 > 1.96. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan dari penggunaan dompet digital, maka semakin tinggi kepercayaan tenaga kerja muda di Kota Medan terhadap dompet digital.

4.2.3.2 *Indirrect Effect*

Analisis *indirrect effect* berguna untuk menguji hipotesis pengaruh tidak langsung suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen) yang diantarai/dimediasi oleh suatu variabel intervening (variabel mediator).

Tabel 4.17

Indirrect Effect

	***Original Sample* (0)**	***Sample Mean* (M)**	***Standart Deviation* (STDEV)**	***T Statistics* (|0/STERR|)**	***P-Value***
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) -> Kepercayaan (Z) -> Keputusan Penggunaan (Y)	0.213	0.219	0.085	2.510	0.017
Persepsi Manfaat (X2) -> Kepercayaan (Z) -> Keputusan Penggunaan (Y)	0.145	0.153	0.056	2.596	0.014

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan Smart-PLS 4 (2026)

Kesimpulan nilai *indirrect effect* pada tabel di atas adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh tidak langsung persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan melalui kepercayaan memiliki nilai koefisien sebesar 0.213 dengan *P-Value* 0.017 < 0.05 dan *T-Statistics* 2.510 > 1.96. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan memediasi secara signifikan pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak hanya dapat meningkatkan keputusan penggunaan secara langsung, tetapi juga dapat meningkatkan keputusan penggunaan melalui peningkatan kepercayaan tenaga kerja muda terhadap dompet digital.

2. Pengaruh tidak langsung persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan melalui kepercayaan memiliki nilai koefisien sebesar 0.145 dengan *P-Value* 0.014 < 0.05 dan *T-Statistics* 2.596 > 1.96. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan memediasi secara signifikan pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat tidak hanya meningkatkan keputusan penggunaan secara langsung, tetapi juga dapat meningkatkan keputusan penggunaan melalui kepercayaan tenaga kerja muda terhadap dompet digital.

4.2.3.3 *Total Effect*

Menurut Hair et al., (2023) *Total Effect* merupakan total dari *direct effect* (pengaruh langsung) dan *indirect effect* (pengaruh tidak langsung). Kriteria menentukan pengaruh total (*total effect*) adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai T Statistik > 1.96 maka dapat dikatakan signifikan.
2. Jika nilai T Statistik < 1.96 maka dapat dikatakan tidak signifikan.
3. Jika nilai P *Values* > 0.05 maka memiliki pengaruh negatif.
4. Jika nilai P *Values* < 0.05 maka memiliki pengaruh positif.

Tabel 4.18

Total Effect

	***Original Sample* (0)**	***Sample Mean* (M)**	***Standart Deviation* (STDEV)**	***T Statistics* (|0/STERR|)**	***P-Value***
Kepercayaan (Z) -> Keputusan Penggunaan (Y)	0.386	0.413	0.099	3.890	0.000
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) -> Kepercayaan (Z)	0.550	0.522	0.125	4.410	0.000
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) -> Keputusan Penggunaan (Y)	0.638	0.618	0.081	7.857	0.000

Persepsi Manfaat (X2) -> Kepercayaan (Z)	0.375	0.372	0.109	3.442	0.002
Persepsi Manfaat (X2) -> Keputusan Penggunaan (Y)	0.414	0.408	0.094	4.389	0.000

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan Smart-PLS 4 (2026)

Kesimpulan dari nilai total effect pada tabel di atas adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.638 dengan *P-Value* 0.000<0.05 dan *T-Statistics* 7.857>1.96, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.
2. Pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.414 dengan *P-Value* 0.000<0.05 dan *T-Statistics* 4.389>1.96, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.
3. Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.386 dengan *P-Value* 0.000<0.05 dan *T-Statistics* 3.890>1.96, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.
4. Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.550 dengan *P-Value* 0.000<0.05 dan *T-Statistics* 4.410>1.96, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.
5. Pengaruh persepsi manfaat terhadap kepercayaan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.375 dengan *P-Value* 0.002<0.05 dan *T-Statistics* 3.442>1.96,

sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.

4.3 Pembahasan

Analisis hasil penelitian ini adalah analisis terhadap kesesuaian teori, pendapat, maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan hasil penelitian sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal tersebut. Berikut ada tujuh (7) bagian utama yang akan dibahas dalam analisis hasil temuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

4.3.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan

Berdasarkan hasil uji *direct effect* ditemukan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.426 dengan *P-Value* 0.000 < 0.05 dan *T-Statistics* 4.431 > 1.96. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah dompet digital dipelajari, dipahami, dan digunakan, maka semakin tinggi keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan.

Persepsi kemudahan penggunaan pada dasarnya berkaitan dengan keyakinan pengguna bahwa suatu teknologi dapat digunakan tanpa membutuhkan usaha yang berlebihan. Suatu sistem yang memiliki prosedur sederhana, mudah dipahami, dan tidak membutuhkan kemampuan teknis yang rumit akan lebih mudah diterima oleh pengguna. Dalam konteks dompet digital, kemudahan tersebut dapat

terlihat dari proses pendaftaran akun, pengisian saldo, pembayaran, transfer, maupun penggunaan berbagai fitur yang tersedia dalam aplikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tenaga kerja muda di Kota Medan cenderung mempertimbangkan tingkat kemudahan ketika menentukan keputusan untuk menggunakan dompet digital. Pengguna yang merasa bahwa dompet digital mudah dipelajari akan memiliki hambatan yang lebih rendah dalam menggunakannya. Kondisi tersebut dapat membuat pengguna merasa lebih nyaman dalam melakukan transaksi sehingga penggunaan dompet digital menjadi bagian dari aktivitas transaksi sehari-hari.

Persepsi kemudahan juga berkaitan dengan pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan sistem. Apabila tampilan aplikasi mudah dipahami, menu yang tersedia tersusun dengan jelas, serta proses transaksi dapat dilakukan dengan langkah yang sederhana, pengguna akan lebih mudah menyesuaikan diri. Sebaliknya, sistem yang terlalu rumit dapat membuat pengguna membutuhkan usaha lebih besar dan pada akhirnya mengurangi keinginan untuk menggunakan layanan tersebut.

Temuan penelitian ini sejalan dengan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor penting dalam penerimaan teknologi. Davis dan Granić (2024) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan menggambarkan sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan suatu sistem tidak memerlukan usaha yang berat. Oleh karena itu, ketika tenaga kerja muda menganggap dompet digital mudah digunakan, maka penerimaan terhadap teknologi tersebut akan semakin tinggi.

Selain itu, Wicaksono (2022) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan menjadi bagian penting dalam penerimaan suatu teknologi karena pengguna akan lebih mudah menerima teknologi yang tidak menimbulkan kesulitan dalam proses penggunaannya. Dalam penggunaan dompet digital, kemudahan dapat memberikan pengalaman transaksi yang lebih praktis sehingga pengguna merasa bahwa teknologi tersebut sesuai dengan kebutuhan mereka.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Molwen et al. (2025) yang menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan memiliki hubungan dengan penggunaan *e-wallet* DANA. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kemudahan dalam menggunakan layanan dompet digital dapat menjadi pertimbangan bagi pengguna dalam menerima dan menggunakan teknologi pembayaran digital. Dengan demikian, hasil penelitian ini memiliki arah yang sejalan dengan penelitian terdahulu mengenai pentingnya kemudahan dalam penggunaan *e-wallet*.

Penelitian Putri et al. (2024) juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan minat menggunakan *e-wallet* DANA pada Generasi Z. Hal tersebut memperkuat argumentasi bahwa karakteristik pengguna yang terbiasa dengan teknologi digital akan tetap mempertimbangkan kemudahan ketika menggunakan layanan pembayaran digital. Kemudahan yang dirasakan dapat mengurangi hambatan pengguna dalam melakukan transaksi.

Jika dikaitkan dengan tenaga kerja muda di Kota Medan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyedia layanan dompet digital perlu mempertahankan sistem yang sederhana dan mudah digunakan. Pengembangan fitur sebaiknya tidak hanya berorientasi pada penambahan fasilitas, tetapi juga memperhatikan kemudahan navigasi, kejelasan informasi, kecepatan proses, dan kesederhanaan

langkah transaksi. Dengan demikian, semakin baik pengalaman kemudahan yang dirasakan pengguna, semakin besar kemungkinan mereka mengambil keputusan untuk menggunakan dompet digital.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan. Nilai koefisien jalur sebesar 0.426 menunjukkan arah pengaruh yang positif, sedangkan *P-Value* sebesar 0.000 dan *T-Statistics* sebesar 4.431 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Dengan demikian, semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan yang dirasakan, semakin tinggi pula keputusan tenaga kerja muda di Kota Medan dalam menggunakan dompet digital.

4.3.2 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan

Berdasarkan hasil uji *direct effect* ditemukan bahwa variabel persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.269 dengan *P-Value* 0.005 < 0.05 dan *T-Statistics* 3.047 > 1.96. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan dari penggunaan dompet digital, maka semakin tinggi keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan.

Persepsi manfaat merupakan keyakinan pengguna bahwa penggunaan suatu teknologi dapat memberikan manfaat dalam membantu menyelesaikan aktivitas secara lebih efektif dan efisien. Dalam penggunaan dompet digital, manfaat dapat berupa kemudahan melakukan pembayaran, mempercepat transaksi, mengurangi

kebutuhan membawa uang tunai, serta memberikan akses terhadap berbagai layanan transaksi dalam satu aplikasi.

Tenaga kerja muda yang merasakan bahwa dompet digital memberikan manfaat dalam aktivitas sehari-hari akan memiliki kecenderungan yang lebih besar untuk mengambil keputusan menggunakan teknologi tersebut. Hal ini terjadi karena pengguna tidak hanya melihat teknologi dari sisi keberadaannya, tetapi juga mempertimbangkan apakah teknologi tersebut memberikan nilai yang nyata bagi aktivitas mereka.

Manfaat yang dirasakan juga dapat berkaitan dengan efisiensi waktu dalam melakukan transaksi. Transaksi menggunakan dompet digital dapat dilakukan melalui perangkat yang digunakan sehari-hari sehingga pengguna tidak selalu harus melakukan transaksi secara tunai. Kondisi tersebut dapat memberikan pengalaman yang lebih praktis bagi tenaga kerja muda yang memiliki aktivitas pekerjaan dan mobilitas yang cukup tinggi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan konsep *Technology Acceptance Model* yang menjelaskan bahwa persepsi manfaat merupakan salah satu faktor yang memengaruhi penerimaan terhadap teknologi. Davis & Granić (2024) menjelaskan bahwa seseorang akan lebih terdorong menerima teknologi apabila teknologi tersebut diyakini dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja atau efektivitas aktivitas yang dilakukan.

Menurut Amartiwi & Naqiya (2025) menjelaskan bahwa persepsi manfaat berkaitan dengan keyakinan pengguna mengenai keuntungan yang diperoleh dari penggunaan *e-wallet*. Apabila pengguna merasakan adanya manfaat dari layanan tersebut, maka kecenderungan untuk menggunakan teknologi pembayaran digital

akan semakin besar. Hal ini memperkuat hasil penelitian bahwa manfaat yang dirasakan menjadi salah satu dasar dalam pengambilan keputusan penggunaan dompet digital.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Molwen et al. (2025) mengenai penggunaan *e-wallet* DANA pada mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan menjadi bagian penting dalam penerimaan penggunaan *e-wallet*. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengguna akan lebih menerima dompet digital apabila manfaat yang diberikan sesuai dengan kebutuhan transaksi mereka.

Penelitian Kurniasari et al. (2026) juga menunjukkan bahwa persepsi manfaat, kemudahan, dan kepercayaan memiliki hubungan dengan keputusan penggunaan QRIS pada mahasiswa. Hasil tersebut memperkuat bahwa manfaat yang dirasakan dari teknologi pembayaran digital dapat menjadi pertimbangan penting dalam menentukan keputusan penggunaan. Dengan adanya manfaat yang jelas, pengguna akan memiliki alasan yang lebih kuat untuk terus menggunakan teknologi tersebut.

Dalam konteks tenaga kerja muda di Kota Medan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyedia dompet digital perlu memastikan bahwa fitur yang ditawarkan benar-benar memberikan manfaat bagi pengguna. Fitur pembayaran, transfer, pembelian, pembayaran tagihan, serta layanan lainnya perlu dikembangkan berdasarkan kebutuhan pengguna. Semakin nyata manfaat yang dirasakan, semakin besar kemungkinan pengguna menjadikan dompet digital sebagai sarana transaksi yang digunakan dalam aktivitas sehari-hari.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan. Nilai koefisien jalur sebesar 0.269 menunjukkan adanya pengaruh positif, sedangkan *P-Value* sebesar 0.005 dan *T-Statistics* sebesar 3.047 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan. Dengan demikian, peningkatan manfaat yang dirasakan pengguna akan meningkatkan keputusan penggunaan dompet digital.

4.3.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan

Berdasarkan hasil uji *direct effect* ditemukan bahwa variabel kepercayaan terhadap keputusan penggunaan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.386 dengan *P-Value* 0.000 < 0.05 dan *T-Statistics* 3.890 > 1.96. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap keandalan, keamanan, kejujuran, kompetensi, dan tanggung jawab penyedia dompet digital, maka semakin tinggi keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan.

Kepercayaan merupakan keyakinan pengguna terhadap keamanan, keandalan, dan integritas penyedia layanan dalam memberikan layanan sesuai dengan harapan pengguna. Kepercayaan menjadi faktor penting dalam penggunaan layanan berbasis teknologi karena berkaitan dengan keamanan data pribadi maupun keamanan transaksi keuangan. Dalam penggunaan dompet digital, pengguna harus memiliki keyakinan bahwa penyedia layanan mampu menjaga data pribadi, melindungi saldo, serta menjalankan transaksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, kepercayaan menjadi salah satu dasar yang dapat

memengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan layanan dompet digital (Angriani & Fitriati, 2026).

Kepercayaan yang dimiliki pengguna terhadap dompet digital dapat terbentuk ketika pengguna memperoleh pengalaman yang baik selama menggunakan layanan. Transaksi yang berhasil dilakukan, saldo yang tercatat dengan benar, proses pembayaran yang berjalan sesuai prosedur, serta informasi transaksi yang dapat diperoleh dengan jelas dapat memberikan keyakinan kepada pengguna. Pengalaman yang konsisten tersebut akan membuat pengguna merasa bahwa layanan dompet digital dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari.

Selain keandalan, keamanan juga menjadi bagian penting dalam membentuk kepercayaan pengguna. Penggunaan dompet digital melibatkan informasi pribadi dan transaksi keuangan sehingga pengguna membutuhkan jaminan bahwa informasi tersebut tidak disalahgunakan. Apabila pengguna merasa bahwa sistem keamanan yang diterapkan mampu memberikan perlindungan terhadap akun dan transaksi, maka rasa percaya terhadap penyedia layanan akan semakin meningkat. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat mendorong pengguna untuk mengambil keputusan menggunakan dompet digital.

Kepercayaan juga berkaitan dengan keyakinan pengguna terhadap kompetensi dan tanggung jawab penyedia layanan. Penyedia dompet digital yang mampu memberikan layanan secara konsisten, menyediakan informasi yang jelas, serta menangani permasalahan transaksi secara cepat akan lebih mudah memperoleh kepercayaan pengguna. Sebaliknya, pelayanan yang tidak responsif dan ketidakjelasan dalam menyelesaikan permasalahan transaksi dapat

menimbulkan keraguan. Dengan demikian, kualitas pengelolaan layanan menjadi salah satu aspek yang dapat memperkuat atau melemahkan kepercayaan pengguna.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori penerimaan teknologi yang menempatkan kepercayaan sebagai salah satu faktor yang dapat memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi digital. Dalam layanan yang berhubungan dengan transaksi keuangan, pengguna tidak hanya mempertimbangkan manfaat dan kemudahan, tetapi juga mempertimbangkan sejauh mana layanan tersebut dapat dipercaya. Pengguna yang memiliki keyakinan terhadap sistem dan penyedia layanan akan merasa lebih aman dalam melakukan transaksi sehingga lebih mudah mengambil keputusan untuk menggunakan dompet digital.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Affriliana et al. (2026) yang menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa menggunakan *e-wallet* di Kota Jambi. Pengguna yang memiliki kepercayaan terhadap sistem dan penyedia layanan akan memiliki keyakinan yang lebih besar untuk menggunakan dompet digital. Hasil tersebut mendukung penelitian ini bahwa semakin tinggi kepercayaan pengguna, semakin kuat pula keputusan penggunaan dompet digital.

Penelitian Wulanda dan Lisnawati (2026) juga menunjukkan bahwa kepercayaan, persepsi manfaat, dan persepsi kemudahan memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan tabungan emas digital. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan salah satu pertimbangan penting dalam penggunaan layanan berbasis digital. Meskipun layanan yang ditawarkan memberikan manfaat dan mudah digunakan, pengguna tetap membutuhkan

keyakinan bahwa layanan tersebut aman dan dapat diandalkan sebelum menentukan keputusan penggunaan.

Dalam konteks tenaga kerja muda di Kota Medan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kepercayaan terhadap dompet digital dapat dilakukan melalui peningkatan keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, transparansi informasi, serta peningkatan kualitas pelayanan. Penyedia layanan juga perlu memastikan bahwa setiap transaksi dapat dipantau oleh pengguna dan setiap permasalahan dapat ditangani secara cepat dan bertanggung jawab. Hal tersebut penting karena tenaga kerja muda sebagai pengguna layanan digital membutuhkan sistem yang tidak hanya praktis, tetapi juga memberikan rasa aman dan kepastian dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan. Nilai koefisien jalur sebesar 0.386 menunjukkan adanya pengaruh positif, sedangkan *P-Value* sebesar 0.000 dan *T-Statistics* sebesar 3.890 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan. Dengan demikian, semakin tinggi kepercayaan tenaga kerja muda terhadap keandalan, keamanan, kejujuran, kompetensi, dan tanggung jawab penyedia dompet digital, maka semakin tinggi pula keputusan mereka untuk menggunakan dompet digital.

4.3.4 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan

Berdasarkan hasil uji *direct effect* ditemukan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.550 dengan *P-Value* 0.000 < 0.05 dan *T-Statistics* 4.410 > 1.96. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah dompet digital digunakan dan dipahami, maka semakin tinggi kepercayaan tenaga kerja muda di Kota Medan terhadap penggunaan dompet digital.

Persepsi kemudahan penggunaan menggambarkan sejauh mana pengguna merasa bahwa suatu sistem dapat dipelajari dan digunakan dengan mudah. Kemudahan tersebut dapat terlihat dari proses penggunaan aplikasi, kejelasan menu, kemudahan melakukan transaksi, serta kemampuan pengguna memahami fungsi setiap fitur. Sistem yang mudah dipahami akan membuat pengguna merasa lebih nyaman ketika berinteraksi dengan teknologi.

Kemudahan penggunaan dapat memberikan pengalaman positif kepada pengguna. Ketika pengguna dapat melakukan transaksi tanpa mengalami kesulitan, mereka akan memiliki keyakinan bahwa sistem tersebut dapat diandalkan. Pengalaman yang positif tersebut selanjutnya dapat membentuk kepercayaan terhadap layanan dompet digital.

Kemudahan juga dapat mengurangi ketidakpastian pengguna ketika pertama kali menggunakan suatu layanan digital. Sistem yang rumit dapat menimbulkan keraguan karena pengguna tidak mengetahui langkah yang harus dilakukan. Sebaliknya, sistem yang sederhana membuat pengguna lebih mudah memahami proses transaksi sehingga tingkat keyakinan terhadap layanan dapat meningkat.

Prayudi et al. (2022) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan dapat berperan dalam membangun kepercayaan serta niat menggunakan kembali layanan *mobile banking*. Konsep tersebut relevan dengan penggunaan dompet digital karena keduanya merupakan layanan keuangan berbasis

teknologi yang membutuhkan keyakinan pengguna terhadap sistem yang digunakan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Paradisha et al. (2025) yang menunjukkan pentingnya persepsi kemudahan penggunaan, manfaat, dan keamanan dalam membentuk pengalaman pengguna layanan *mobile banking*. Kemudahan penggunaan dapat memberikan rasa nyaman sehingga pengguna lebih yakin dalam menggunakan layanan digital.

Penelitian Euglezyano & Murtiasih (2025) menunjukkan adanya hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan dalam penggunaan layanan *mobile banking*. Temuan tersebut mendukung hasil penelitian ini karena menunjukkan bahwa semakin mudah suatu layanan digital digunakan, semakin besar peluang terbentuknya kepercayaan pengguna terhadap layanan tersebut.

Dalam penggunaan dompet digital oleh tenaga kerja muda di Kota Medan, kemudahan dapat menjadi pengalaman awal yang menentukan terbentuknya kepercayaan. Pengguna yang dapat memahami aplikasi dengan cepat akan lebih mudah memperoleh pengalaman positif. Pengalaman tersebut dapat membuat pengguna semakin yakin bahwa dompet digital merupakan teknologi yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan transaksi.

Oleh karena itu, penyedia dompet digital perlu memperhatikan desain aplikasi dan prosedur transaksi agar tetap sederhana dan mudah dipahami. Penambahan fitur sebaiknya tidak menyebabkan sistem menjadi semakin rumit. Kemudahan penggunaan harus tetap menjadi bagian penting dalam pengembangan layanan karena kemudahan tidak hanya memengaruhi keputusan penggunaan secara langsung, tetapi juga dapat membantu membentuk kepercayaan pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Nilai koefisien jalur sebesar 0.550 menunjukkan pengaruh positif, sedangkan *P-Value* sebesar 0.000 dan *T-Statistics* sebesar 4.410 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan. Dengan demikian, semakin mudah dompet digital digunakan, semakin tinggi pula kepercayaan tenaga kerja muda di Kota Medan terhadap layanan dompet digital.

4.3.5 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Kepercayaan

Berdasarkan hasil uji *direct effect* ditemukan bahwa variabel persepsi manfaat terhadap kepercayaan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.375 dengan *P-Value* 0.002 < 0.05 dan *T-Statistics* 3.442 > 1.96. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan dari penggunaan dompet digital, maka semakin tinggi kepercayaan tenaga kerja muda di Kota Medan terhadap dompet digital.

Persepsi manfaat merupakan keyakinan pengguna bahwa penggunaan teknologi dapat memberikan keuntungan dalam menyelesaikan aktivitas. Pada dompet digital, manfaat dapat berupa transaksi yang lebih praktis, efisiensi waktu, kemudahan pembayaran, serta tersedianya berbagai layanan dalam satu aplikasi. Manfaat tersebut dapat menjadi alasan bagi pengguna untuk menilai bahwa layanan dompet digital memiliki nilai bagi aktivitas mereka.

Ketika pengguna merasakan manfaat yang nyata, mereka akan memperoleh pengalaman bahwa teknologi yang digunakan mampu memenuhi kebutuhan transaksi. Pengalaman tersebut dapat meningkatkan keyakinan terhadap

kemampuan sistem. Dengan kata lain, manfaat yang dirasakan tidak hanya memberikan keuntungan secara praktis, tetapi juga dapat membantu membentuk kepercayaan pengguna terhadap layanan.

Persepsi manfaat juga dapat mengurangi keraguan pengguna dalam menggunakan layanan digital. Pengguna akan lebih yakin terhadap teknologi apabila manfaat yang diperoleh sebanding dengan aktivitas yang dilakukan. Semakin sering pengguna memperoleh manfaat dari penggunaan dompet digital, semakin besar kemungkinan mereka memiliki pengalaman positif terhadap layanan tersebut.

Menurut Amartiwi & Naqiya (2025) menjelaskan bahwa persepsi manfaat memiliki hubungan dengan penggunaan *e-wallet* dan kepercayaan sebagai variabel intervening. Manfaat yang dirasakan dapat memberikan keyakinan kepada pengguna bahwa layanan tersebut memiliki nilai dan dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan transaksi. Hal ini mendukung hasil penelitian bahwa persepsi manfaat dapat berperan dalam membangun kepercayaan.

Tristanti et al. (2025) juga membahas persepsi manfaat dan kemudahan dalam penggunaan *e-wallet* dalam pengelolaan keuangan kebutuhan primer masyarakat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa manfaat teknologi pembayaran digital dapat berkaitan dengan pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Setyaningrum & Waluyo (2025) yang mengkaji persepsi manfaat dan persepsi risiko terhadap kelanjutan penggunaan *e-wallet* dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki posisi penting dalam hubungan

pengguna dengan layanan *e-wallet*, sehingga manfaat yang dirasakan dapat menjadi bagian dari proses pembentukan keyakinan pengguna.

Dalam konteks tenaga kerja muda di Kota Medan, manfaat yang dirasakan dapat berasal dari kemampuan dompet digital dalam mendukung kebutuhan transaksi sehari-hari. Semakin pengguna merasakan bahwa transaksi menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien, maka semakin besar kemungkinan terbentuknya keyakinan bahwa dompet digital merupakan layanan yang bermanfaat dan dapat diandalkan.

Penyedia layanan dompet digital perlu memastikan bahwa manfaat yang ditawarkan benar-benar dapat dirasakan oleh pengguna. Program dan fitur yang tersedia sebaiknya tidak hanya banyak secara jumlah, tetapi juga mampu memberikan manfaat yang jelas. Informasi mengenai fungsi fitur juga perlu disampaikan dengan baik agar pengguna memahami manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan dompet digital.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Nilai koefisien jalur sebesar 0.375 menunjukkan arah pengaruh yang positif, sedangkan *P-Value* sebesar 0.002 dan *T-Statistics* sebesar 3.442 menunjukkan pengaruh yang signifikan. Dengan demikian, semakin tinggi manfaat yang dirasakan tenaga kerja muda di Kota Medan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan terhadap penggunaan dompet digital.

4.3.6 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan Melalui Kepercayaan

Berdasarkan hasil uji *direct effect* ditemukan bahwa pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan melalui kepercayaan memiliki nilai koefisien sebesar 0.213 dengan *P-Value* 0.017 < 0.05 dan *T-Statistics* 2.510 > 1.96. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan memediasi secara signifikan pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak hanya dapat meningkatkan keputusan penggunaan secara langsung, tetapi juga dapat meningkatkan keputusan penggunaan melalui peningkatan kepercayaan tenaga kerja muda terhadap dompet digital.

Persepsi kemudahan penggunaan memberikan pengalaman kepada pengguna bahwa dompet digital dapat dipelajari dan dioperasikan tanpa membutuhkan usaha yang berlebihan. Ketika sistem mudah digunakan, pengguna akan lebih mudah memahami proses transaksi dan berbagai fitur yang tersedia. Kondisi tersebut dapat memberikan pengalaman positif dalam penggunaan dompet digital.

Pengalaman positif yang terbentuk dari kemudahan penggunaan selanjutnya dapat meningkatkan kepercayaan. Pengguna yang mampu melakukan transaksi dengan mudah akan memiliki keyakinan bahwa sistem dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan. Dengan demikian, kemudahan penggunaan menjadi salah satu proses yang dapat membantu membangun kepercayaan terhadap layanan dompet digital.

Kepercayaan kemudian berperan dalam mendorong keputusan penggunaan. Pengguna yang merasa percaya terhadap suatu layanan akan lebih yakin dalam menentukan keputusan untuk menggunakannya. Dalam layanan keuangan digital, keyakinan tersebut menjadi semakin penting karena pengguna melakukan transaksi yang berkaitan dengan dana dan informasi pribadi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki posisi sebagai variabel yang menjembatani hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan dan keputusan penggunaan. Artinya, ketika pengguna merasakan kemudahan dalam menggunakan dompet digital, kemudahan tersebut dapat membangun kepercayaan dan selanjutnya mendorong keputusan penggunaan.

Temuan ini sesuai dengan konsep *Technology Acceptance Model* yang menempatkan persepsi kemudahan penggunaan sebagai salah satu faktor penting dalam penerimaan teknologi. Davis dan Granić (2024) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan dapat memengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi. Dalam penelitian ini, pengaruh tersebut semakin diperkuat melalui kepercayaan yang dimiliki pengguna terhadap layanan dompet digital.

Menurut Prayudi et al. (2022) juga menjelaskan keterkaitan antara persepsi kemudahan penggunaan, kegunaan, kepercayaan, dan niat menggunakan kembali layanan *mobile banking*. Konsep tersebut mendukung hasil penelitian ini karena kemudahan yang dirasakan pengguna dapat menjadi pengalaman awal yang kemudian membentuk kepercayaan terhadap layanan berbasis teknologi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri et al. (2024) dan berbagai penelitian mengenai layanan pembayaran digital yang menunjukkan pentingnya persepsi kemudahan dalam penerimaan teknologi.

Kemudahan dapat mengurangi hambatan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi sehingga pengguna lebih mudah membentuk pengalaman positif terhadap layanan.

Dalam konteks tenaga kerja muda di Kota Medan, hasil tersebut menunjukkan bahwa penyedia dompet digital perlu memperhatikan dua hal sekaligus, yaitu kemudahan sistem dan kepercayaan pengguna. Aplikasi yang mudah digunakan tetapi tidak memberikan rasa aman belum tentu mampu menghasilkan keputusan penggunaan yang kuat. Oleh karena itu, kemudahan perlu didukung dengan keamanan, transparansi transaksi, serta layanan yang dapat diandalkan agar kepercayaan pengguna semakin meningkat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan mampu memediasi secara signifikan pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan. Nilai koefisien sebesar 0.213 dengan *P-Value* 0.017 dan *T-Statistics* 2.510 menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung tersebut signifikan. Dengan demikian, semakin mudah dompet digital digunakan, semakin tinggi kepercayaan yang terbentuk, dan pada akhirnya semakin tinggi pula keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan.

4.3.7 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan Melalui Kepercayaan

Berdasarkan hasil uji *direct effect* ditemukan bahwa pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan melalui kepercayaan memiliki nilai koefisien sebesar 0.145 dengan *P-Value* 0.014 < 0.05 dan *T-Statistics* 2.596 > 1.96. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan memediasi secara signifikan pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan. Hal ini

menunjukkan bahwa persepsi manfaat tidak hanya meningkatkan keputusan penggunaan secara langsung, tetapi juga dapat meningkatkan keputusan penggunaan melalui kepercayaan tenaga kerja muda terhadap dompet digital.

Persepsi manfaat menunjukkan sejauh mana pengguna meyakini bahwa dompet digital memberikan keuntungan dalam melakukan transaksi. Manfaat tersebut dapat berupa penghematan waktu, transaksi yang lebih praktis, kemudahan pembayaran, serta tersedianya berbagai layanan yang dapat digunakan dalam satu aplikasi. Semakin nyata manfaat yang dirasakan, semakin besar kemungkinan pengguna memberikan penilaian positif terhadap layanan.

Manfaat yang dirasakan dapat membentuk pengalaman positif selama penggunaan dompet digital. Ketika pengguna merasakan bahwa layanan benar-benar membantu aktivitas mereka, pengguna akan memperoleh keyakinan bahwa teknologi tersebut memiliki nilai dan dapat memenuhi kebutuhan. Pengalaman tersebut menjadi salah satu dasar terbentuknya kepercayaan terhadap layanan.

Kepercayaan selanjutnya dapat mendorong pengguna untuk mengambil keputusan penggunaan. Pengguna yang percaya terhadap sistem akan lebih yakin untuk melakukan transaksi menggunakan dompet digital. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan tidak berhenti pada keuntungan praktis, tetapi juga dapat membentuk keyakinan yang pada akhirnya memengaruhi keputusan penggunaan.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kepercayaan berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara persepsi manfaat dan keputusan penggunaan.

Dengan adanya kepercayaan, manfaat yang dirasakan pengguna dapat diterjemahkan menjadi keyakinan yang lebih kuat untuk menggunakan dompet

digital. Oleh karena itu, manfaat dan kepercayaan merupakan dua aspek yang saling berkaitan dalam proses penerimaan layanan digital.

Menurut Amartiwi & Naqiya (2025) menjelaskan mengenai pengaruh persepsi manfaat terhadap minat menggunakan *e-wallet* dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. Hal tersebut relevan dengan hasil penelitian ini karena menunjukkan bahwa persepsi manfaat dapat berkaitan dengan terbentuknya kepercayaan dalam penggunaan layanan dompet digital.

Penelitian Setyaningrum & Waluyo (2025) juga membahas persepsi manfaat dan persepsi risiko terhadap kelanjutan penggunaan *e-wallet* dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Penelitian tersebut memperkuat pandangan bahwa kepercayaan merupakan unsur penting dalam hubungan pengguna dengan layanan pembayaran digital. Pengguna tidak hanya membutuhkan manfaat, tetapi juga membutuhkan keyakinan bahwa layanan tersebut dapat dipercaya.

Menurut Ramadanti et al. (2025) juga membahas hubungan antara persepsi manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan minat penggunaan QRIS. Hasil tersebut menunjukkan bahwa manfaat dan kepercayaan merupakan aspek yang relevan dalam penggunaan sistem pembayaran digital. Hal ini mendukung temuan penelitian bahwa kepercayaan dapat menjadi penghubung antara manfaat yang dirasakan dan keputusan penggunaan.

Bagi tenaga kerja muda di Kota Medan, hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa penyedia dompet digital perlu memperjelas manfaat yang dapat diperoleh pengguna sekaligus meningkatkan kepercayaan terhadap layanan. Manfaat yang ditawarkan harus sesuai dengan kebutuhan pengguna, sedangkan

kepercayaan perlu diperkuat melalui keamanan transaksi, transparansi informasi, keandalan sistem, dan pelayanan yang mampu menangani keluhan pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan mampu memediasi secara signifikan pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan. Nilai koefisien sebesar 0.145 dengan *P-Value* sebesar 0.014 dan *T-Statistics* sebesar 2.596 menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung tersebut signifikan. Dengan demikian, semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, semakin tinggi kepercayaan terhadap dompet digital, dan selanjutnya semakin tinggi pula keputusan tenaga kerja muda di Kota Medan untuk menggunakan dompet digital.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan dompet digital dengan kepercayaan sebagai variabel intervening pada tenaga kerja muda di Kota Medan, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan.
2. Persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan.
3. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan.
4. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pada tenaga kerja muda di Kota Medan dalam menggunakan dompet digital.
5. Persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pada tenaga kerja muda di Kota Medan dalam menggunakan dompet digital.
6. Kepercayaan memediasi secara signifikan pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan.
7. Kepercayaan memediasi secara signifikan pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dalam hal ini penulis dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Disarankan kepada penyedia layanan dompet digital untuk terus meningkatkan kemudahan penggunaan layanan, seperti kemudahan dalam mempelajari cara penggunaan, kemudahan memahami fitur, serta kemudahan dalam melakukan transaksi, sehingga dapat meningkatkan keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan.
2. Disarankan kepada penyedia layanan dompet digital untuk terus meningkatkan manfaat yang diberikan kepada pengguna, seperti mempercepat proses transaksi, menghemat waktu, meningkatkan efektivitas, serta memberikan manfaat dalam memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari, sehingga dapat mendorong peningkatan keputusan penggunaan dompet digital.
3. Disarankan kepada penyedia layanan dompet digital untuk meningkatkan kepercayaan pengguna melalui keandalan layanan, keamanan data pribadi dan saldo, penyampaian informasi yang jujur dan transparan, kemampuan dalam menangani transaksi, serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.
4. Disarankan kepada penyedia layanan dompet digital untuk mempertahankan dan meningkatkan kemudahan dalam penggunaan layanan karena persepsi kemudahan penggunaan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Kemudahan dalam mempelajari, memahami, dan menggunakan berbagai fitur dapat membuat pengguna merasa lebih yakin dan percaya terhadap layanan dompet digital.

5. Disarankan kepada penyedia layanan dompet digital untuk meningkatkan manfaat yang dirasakan pengguna karena persepsi manfaat terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Layanan yang mampu memberikan manfaat nyata, mempercepat transaksi, menghemat waktu, dan membantu memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepercayaan terhadap dompet digital.
6. Disarankan kepada penyedia layanan dompet digital untuk terus meningkatkan kemudahan penggunaan dan kepercayaan pengguna karena persepsi kemudahan penggunaan terbukti berpengaruh terhadap keputusan penggunaan baik secara langsung maupun melalui kepercayaan sebagai variabel intervening.
7. Disarankan kepada penyedia layanan dompet digital untuk terus meningkatkan manfaat layanan dan kepercayaan pengguna karena persepsi manfaat terbukti berpengaruh terhadap keputusan penggunaan baik secara langsung maupun melalui kepercayaan sebagai variabel intervening. Dengan demikian, peningkatan manfaat layanan yang disertai dengan peningkatan kepercayaan dapat mendorong tenaga kerja muda untuk terus menggunakan dompet digital.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan kaidah ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Data yang diperoleh melalui kuesioner bersifat subjektif dan tergantung pada kejujuran serta pemahaman responden, sehingga jawaban yang diberikan mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi sebenarnya mengenai

persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, kepercayaan, dan keputusan penggunaan dompet digital pada tenaga kerja muda di Kota Medan.

2. Penelitian ini hanya menggunakan empat variabel utama, yaitu persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, kepercayaan, dan keputusan penggunaan. Oleh karena itu, masih terdapat faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi keputusan penggunaan dompet digital yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti promosi, kualitas layanan, persepsi keamanan, harga atau biaya transaksi, pengalaman pengguna, dan faktor lainnya.
3. Sampel penelitian terbatas pada 100 tenaga kerja muda di Kota Medan, sehingga hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan kepada seluruh pengguna dompet digital di Kota Medan maupun pengguna dompet digital pada kelompok usia dan wilayah yang berbeda

DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, F., Febrianty, & Mufahamah, E. (2025). Eksplorasi pengaruh sosial, inovasi layanan, kepercayaan, dan hambatan komunikasi terhadap persepsi manfaat *e-wallet* di kalangan UMKM APINDO Lampung. *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE), 3*(1), 71–80.

Abhista, C., & Abdilla, M. (2026). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet DANA Pada Mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Sosial Budaya*, *5*(1), 55-64.

Affriliana, A., Fusfita, N., & Putri, N. S. (2026). Pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan dan risiko keuangan pribadi terhadap keputusan mahasiswa menggunakan *e-wallet* di Kota Jambi. *Nusantara Hasana Journal, 6*(1), 390–418.

Al-Emran, M., & Shaalan, K. (Eds.). (2021). *Recent advances in technology acceptance models and theories*. Springer.

Amartiwi, Y., & Naqiya, A. Z. (2025). Pengaruh persepsi manfaat terhadap minat menggunakan *e-wallet* LinkAja di Kota Bandar Lampung dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. *EKOMBIS Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis, 10*(1), 101–106.

Amriani, N., Putra, I., & Sahara, S. (2026). Peran gaya hidup hedonis dalam mediator pengaruh dompet digital dan literasi keuangan terhadap *impulse buying* Generasi Z di Pendidikan Ekonomi. *Science and Education Journal, 5*(2). 1-11.

Ananda, D., Lubis, A. S., Hidayat, T., Safina, W., & Falahi, A. (2026). Pengaruh Fitur Layanan, Persepsi Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet DANA Pada Warga Desa Jambur Pulau Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, *5*(2), 799–820.

Andrian, C. I. W. P., Jumawan, & Nursal, M. F. (2022). *Perilaku konsumen*. Rena Cipta Mandiri.

Andriani, A. D., Yuniawati, R. I., Pandriadi, D., Hamidin, D., Priambodo, A., Suhardi, S., Sulaeman, M., Susanti, L., Darmawan, A., & Martono, S. (2022). *Transformasi Indonesia menuju cashless society*. Tohar Media.

Angelia, A., & Nofiansyah, D. (2026). Pengaruh penggunaan dompet digital terhadap perilaku pengelolaan keuangan mahasiswa di era ekonomi digital. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, *25*(7). 1-11.

Angriani, O., & Fitriati, I. R. (2026). Analisis pengaruh intensitas transaksi digital, gaya hidup digital, dan kepercayaan terhadap literasi keuangan pengguna E-wallet. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, *14*(2), 204–215.

Arianty, N., & Munthe, N. P. br. (2024). The role of perceived usefulness and perceived ease of use on usage decision in the Goseh application through trust as an intervening variable (Case study in the community in Berastagi District). *Proceeding International Seminar of Islamic Studies (INSIS)*, 1(1). 1-11.

Astari, A. A. E., Yasa, N. N. K., Giantari, I. G. A. K., & Sukaatmadja, I. P. G. (2023). *Technology accepted model, theory of planned behavior, dan fear of Covid-19: Niat konsumen melanjutkan penggunaan dompet digital*. CV. Intelektual Manifes Media.

Az-Zahra, D., & Priyastiwi. (2026). Mekanisme Keberlanjutan Digital Payment Generasi Z: Bukti Empiris Pengaruh Literasi Digital dan Fitur Aplikasi yang Dimoderasi oleh Persepsi Kemudahan. *Valid: Jurnal Ilmiah*, *23*(2), 167–181.

Davis, F. D., & Granić, A. (2024). *The technology acceptance model: 30 years of TAM*. Springer.

Desvita, D. O. P., Arsyad, A. W., Hikmah, M., & Hakim, A. F. (2026). Pengaruh *online customer review*, persepsi kemudahan, dan kualitas pelayanan

terhadap keputusan pembelian GrabFood di Samarinda. *Prosiding Seminar Nasional UNARS, 4*(1), 512–521.

Euglezyano, G., & Murtiasih, S. (2025). Pengaruh Persepsi Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Persepsi Biaya Dan Positive Word of Mouth (WOM) Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking BCA. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, *5*(1), 29-52.

Fadhila, N., & Bangun, S. W. (2026). Pengaruh literasi keuangan, kontrol diri, dan penggunaan digital payment terhadap kesejahteraan finansial dosen di era *cashless society*. *Mandiri: Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 5*(2), 360–373.

Grewal, D., & Levy, M. (2022). *Marketing* (8th ed.). McGraw-Hill Education.

Hartono, J. (2022). *Sistem informasi keperilakuan* (Edisi revisi). Yogyakarta: ANDI.

Hurriyati, R. (2022). *Etika bisnis di era teknologi digital*. Penerbit ANDI.

Izza, N., Mile, Y., & Jurana. (2025). Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Manfaat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Online Maxim di Kota Palu . *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, *3*(2), 89–101.

Jimmy, J., & Suhardi, S. (2026). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek di Kota Batam. *ECo-Buss*, *8*(3), 2574–2585.

Jogiyanto, H. M. (2022). Sistem informasi keperilakuan (Edisi revisi). Yogyakarta: Penerbit Andi.

Kadir, A. (2021). *Pengenalan sistem informasi* (Edisi revisi). Yogyakarta: Penerbit Andi.

Kambey, R., Mamuaya, N., & Manoppo, V. (2025). Pengaruh persepsi risiko, fitur layanan dan persepsi manfaat terhadap minat bertransaksi menggunakan *e-*

wallet ShopeePay pada mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Negeri Manado. *Jurnal Manajemen dan Bisnis, 10*(6). 10-23.

Kotler, P., Armstrong, G., & Opresnik, M. O. (2021). *Principles of marketing* (18th ed.). Pearson Education Limited.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Intisari manajemen pemasaran (Edisi ke-6, D. Kurnia S., Penerj.). Yogyakarta: Penerbit Andi.

Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education Limited.

Kurniasari, B., Ardiana, T. E., & Mustoffa, A. F. (2026). Pengaruh persepsi manfaat, kemudahan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan QRIS pada mahasiswa Akuntansi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. *Jurnal E-Bis*, *10*(1), 566–579.

Liliweri, A. (2021). *Persepsi, sikap, dan prasangka dalam komunikasi antarbudaya*. Depok: Rajawali Pers.

Liusly, P., Rahmanda, D. A., Vanesa, A., Panggabean, M. S., & Pane, D. N. (2026). Pengaruh literasi keuangan, kemudahan bertransaksi, dan keamanan bertransaksi terhadap keputusan penggunaan dompet digital. JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi), 17(2). 1-10.

Luthfiany, I. F., & Rokhmah, B. E. . (2026). Peran Sikap dalam Memediasi Pengetahuan Wakaf dan Persepsi Manfaat terhadap Niat Wakaf Produktif. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, *4*(1), 628–642.

Magandi, D. G., & Sunarwibowo, R. P. (2 026). Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan bank digital SeaBank pada Generasi Z dan milenial. Jurnal Nirta: Studi Inovasi, 5(2), 189–202.

Molwen, E., Caroline, C., Tamia, B. A., Yulina, P. D., Lie, J., & Yossinomita, Y. (2025). Persepsi Manfaat dan Kemudahan dalam Penggunaan E-wallet DANA: Studi Adopsi Teknologi Finansial Digital pada Mahasiswa

Universitas Dinamika Bangsa . *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, *5*(2), 1183–1191

Muhdiyanto, A., & Ali, M. (2026). Persepsi Manfaat, Niat Menggunakan, Dan Penggunaan Aktual Sepeda Listrik Di Kabupaten Jombang. *Glory Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, *7*(3), 1167-1175.

Narang, C. E. A., Aisah, A., Munawaroh, L., & Nurwati, S. (2026). Pengaruh literasi keuangan digital dan kepercayaan pada teknologi terhadap keputusan penggunaan QRIS dengan persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel mediasi pada masyarakat di Kota Palangka Raya. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, *5*(1), 571–589.

Nirmala, T. A., & Azmiana, R. (2026). Pengaruh literasi keuangan, persepsi kemudahan, dan persepsi kepercayaan terhadap penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (JASMIEN)*, *5*(11), 1595–1606.

Nugroho, D. W., & Pratita, M. P. (2026). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Gaya Hidup Terhadap Minat Beli pada Motor Listrik Volta di Surakarta. *Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, *2*(1), 2863-2877.

Nurwila, N., & Syaefulloh, S. (2026). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana Dompet Digital Pada Generasi Z di Kota Pekanbaru. Jurnal Sosial Teknologi, 6(2), 675–684.

Paradisha, S. M., Setiawan, A., & Djajadikerta, H. (2025). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, manfaat, dan keamanan terhadap loyalitas pengguna *mobile banking* dengan minat dan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi, 5*(2), 402–420.

Prayudi, I. G., Sukaatmadja, I. P. G., Yasa, N. N. K., & Giantari, I. G. A. K. (2022). *A studi: Persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan untuk membangun*

kepercayaan dan niat menggunakan kembali layanan mobile banking. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Prayuni, N. I., Susilowati, H., Nurhapsari, R., & Sholihah, E. (2026). Determinan niat penggunaan dompet digital GoPay pada mahasiswa akuntansi STIE STEKOM dan Universitas STEKOM. *Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi, 5*(1), 1124–1137.

Purboyo, Hastutik, S., Kusuma, G. P. E., Sudirman, A., et al. (2021). *Perilaku konsumen: Tinjauan konseptual dan praktis*. Bandung: Media Sains Indonesia.

Purnama, N. I., Prayogi, M. A., & Arif, M. (2022). Pengukuran kepercayaan dan minat dalam menggunakan *e-money*. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, 23*(2), 146–161.

Putri, I. A. K. S., Prawitasari, P. P., Suryanata, I. G. N. P., & Kustina, K. T. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Dana Pada Generasi Z Di Kota Denpasar. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, *18*(1), 695-710.

Putri, N. M. Y. N., Dewi, P. P. R. A., Kusuma, P. S. A. J., & Laksmi P, K. W. (2024). Pengaruh persepsi kemudahan, kemanfaatan, keamanan dan minat terhadap keputusan penggunaan QRIS pada Generasi Z di Kota Denpasar. *Jurnal Revenue: Jurnal Ilmiah Akuntansi, 5*(2), 1843–1852.

Ramadanti, S., Agustina, R., & Gustiana, R. (2025). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Qris. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, *18*(1), 173-192.

Ramadhani, R. A., Inriati, Salsa, R., & Yuliany, N. (2026). Analisis dampak penggunaan dompet digital (*e-wallet*) terhadap pola pengeluaran mahasiswa Pendidikan Matematika. *Jurnal NP3M, 5*(3). 1-11.

Restiana, A. (2026). Pengaruh *brand image* dan *brand trust* terhadap *brand loyalty* pengguna dompet digital GoPay pada Generasi Z (Studi pada mahasiswa

FEB Universitas Jambi). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan, 6*(1), 1–12.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.

Sa'idah, U., & Siswanto, A. (2026). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Keamanan, dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Menggunakan BRI Mobile (Studi Kasus pada Mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah, 11*(2). 1-11.

Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2022). *Consumer behavior* (12th ed.). Pearson.

Setiawan, H., Sanusi, & Rahayu, K. (2022). *Masa depan uang digital di Indonesia pasca KTT G20*. Penerbit NEM.

Setyaningrum, S., & Waluyo, D. E. (2025). Pengaruh persepsi manfaat dan persepsi risiko terhadap kelanjutan penggunaan *e-wallet* GoPay dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. *MANAJEMEN, 5*(1), 211–223.

Sholikah, M., & Wibowo, E. (2025). Pengaruh literasi keuangan digital, persepsi kemudahan dan gaya hidup Gen Z terhadap minat penggunaan *e-wallet* ShopeePay: Survei pada mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Slamet Riyadi Surakarta. *Jurnal Riset Manajemen dan Ekonomi (JRIME), 3*(2), 19–41.

Sinambela, E., Sari, M., & Sari, D. P. (2024). *The effect of perceptions of ease, trust and risk on customer satisfaction using e-money in Sharia Bank. Proceeding International Seminar of Islamic Studies (INSIS)*, 1(1). 11-23.

Sintani, T. R. M., & Hwihanus. (2025). Peran konsumen dalam meningkatkan minat menggunakan *e-wallet*: Pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan promosi melalui persepsi manfaat serta pengaruh sosial pada masyarakat Surabaya. *Sinergi: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 1*(2). 1-11.

Solomon, M. R., & Russell, C. A. (2024). *Consumer behavior: Buying, having, and being* (14th ed., Global ed.). Pearson.

Suryanti, M. N., & Prasetyo, T. U. (2026). Peran Literasi Keuangan Digital, Persepsi Kemudahan, dan Promosi Cashback dalam Penggunaan Gopay. *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, *7*(1), 1–10.

Suyanto. (2023). *Mengenal dompet digital di Indonesia*. CV. AA. Rizky.

Tanady, L., Cynthia, J., Fanesha, Sinaga, E. M., & Tampubolon, L. R. (2026). Pengaruh fitur layanan, kemudahan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap keputusan pembelian dalam transaksi menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA di Kota Medan. *KUKIMA: Kumpulan Karya Ilmiah Manajemen*, *5*(1), 64–78.

Tjiptono, F. (2022). Pemasaran (Edisi terbaru). Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tristanti, D. D., Diana, N., & Fakhriyyah, D. D. (2025). Pengaruh persepsi manfaat dan kemudahan terhadap manajemen keuangan kebutuhan primer masyarakat di era digital dimediasi oleh penggunaan *e-wallet* (Studi kasus pada masyarakat Kota Batu). *E-Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, *14*(1), 364–374.

Usman, R. M., Andryka, S. M. P., Hewen, Y. W., & Sihotang, D. M. (2025). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Kebermanfaatan Terhadap Niat Dan Penggunaan Aplikasi Brimo Di Kalangan Mahasiswa Undana Dengan Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Pengembangan Dan Adopsi Teknologi Informasi*, *3*(1), 33–40.

Wahyuni, S. F., Dahrani, D., Sari, M., Putri, I. A., & Nabila, A. (2026). Digital financial literacy and financial well-being: Unpacking the roles of financial behavior and financial stress. *International Journal of Business Economics*. 1(2). 101-123.

Wicaksono, S. R. (2022). *Teori dasar technology acceptance model*. CV. Seribu Bintang.

Windari, S. I., Febriansah, R. E., & Komala Sari, D. (2026). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko terhadap

minat beli konsumen pada TikTok Shop di Sidoarjo. Manajemen Dewantara, 10(3). 1-11.

Wulanda, I., & Lisnawati, R. (2026). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat, Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Tabungan Emas Digital Aplikasi Tring. *Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research*, *4*(3), 1-11.

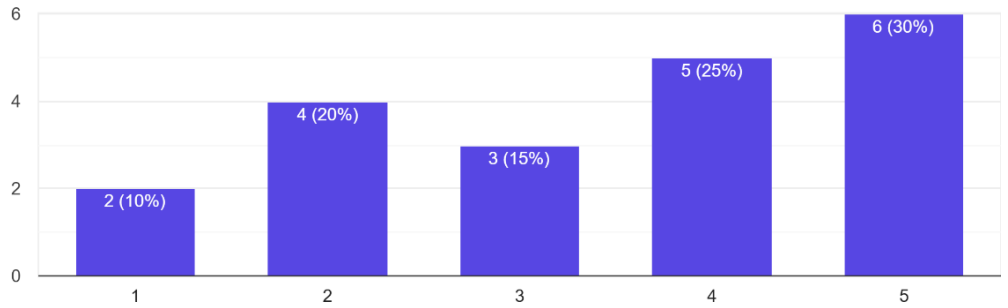
Yuniza, S., & Wulandari, R. (2026). Determinan Niat Penggunaan Dompet Digital Syariah pada Generasi Z dan Milenial di Jabodetabek. *Jesya*, *9*(2), 661-674.

LAMPIRAN

Pra Riset Keputusan Penggunaan

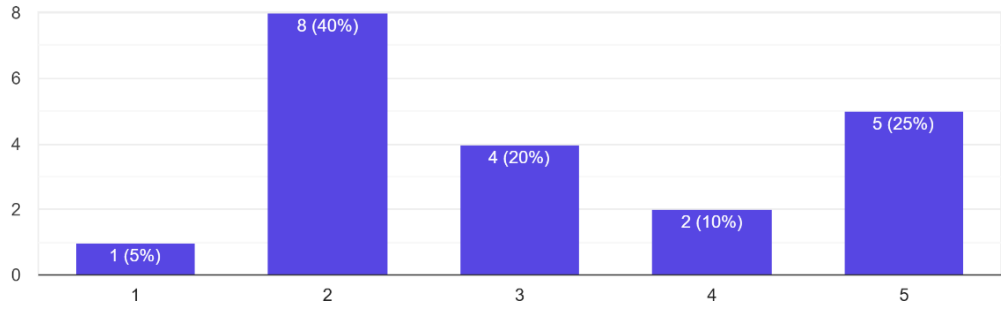
Saya memilih menggunakan dompet digital untuk membayar transaksi sehari-hari daripada menggunakan uang tunai.

20 jawaban



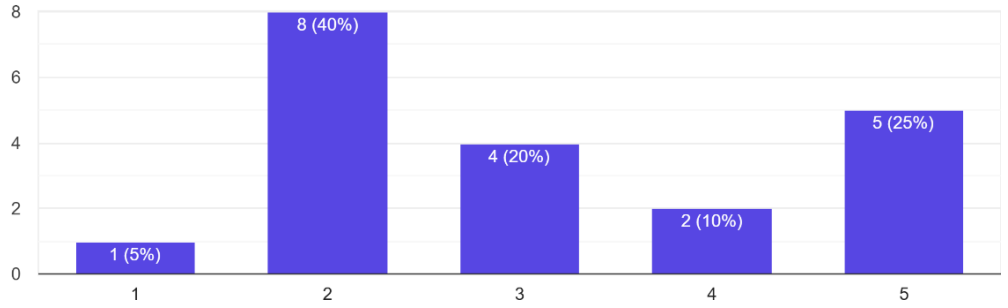
Saya lebih memilih dompet digital sebagai alat pembayaran daripada kartu debit atau transfer bank

20 jawaban

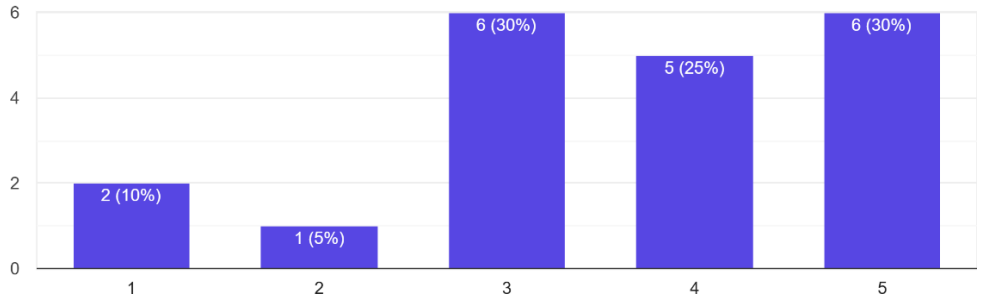


Pra Riset Persepsi Kemudahan Penggunaan

Saya merasa aplikasi dompet digital mudah dipelajari dan digunakan.
20 jawaban

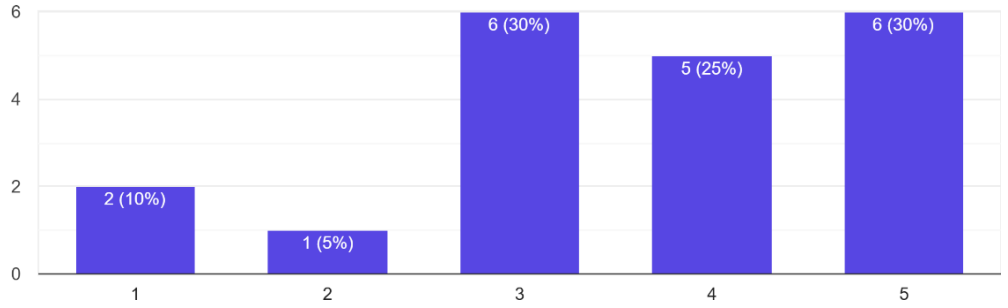


Saya dapat melakukan transaksi menggunakan dompet digital tanpa mengalami kesulitan.
20 jawaban

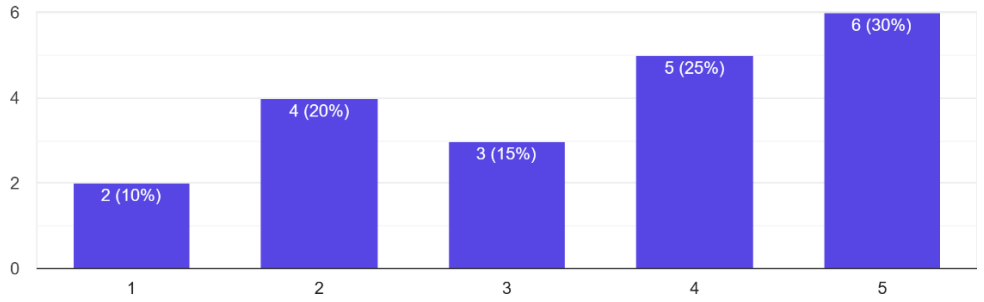


Pra Riset Persepsi Manfaat

Saya dapat melakukan transaksi menggunakan dompet digital tanpa mengalami kesulitan.
20 jawaban

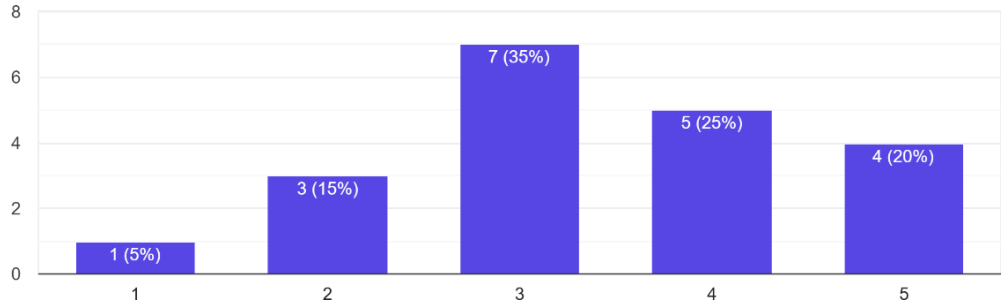


Saya memperoleh manfaat dalam melakukan pembayaran dengan menggunakan dompet digital.
20 jawaban

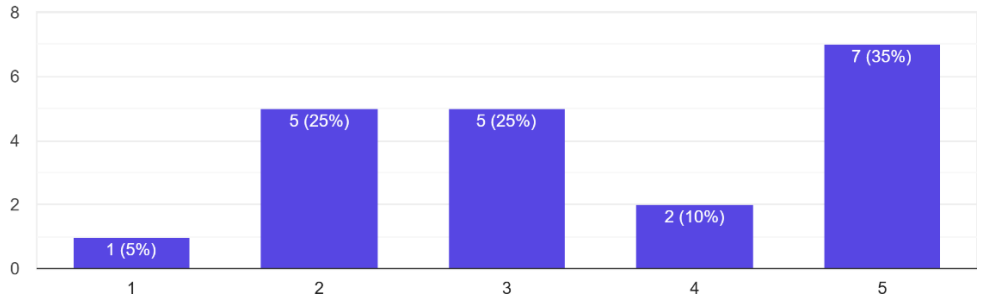


Pra Riset Kepercayaan

Saya percaya bahwa dompet digital mampu menjaga keamanan data dan transaksi saya.
20 jawaban



Saya yakin penyedia layanan dompet digital dapat memberikan layanan yang andal dan terpercaya.
20 jawaban



Lampiran 2 Kuisioner

KUISIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Bersama ini saya Dina Savira memohon kesedian teman-teman untuk mengisi daftar kuioner yang diberikan. Informasi yang diberikan sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan judul "**Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat terhadap Keputusan Penggunaan Dompet Digital dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening pada Tenaga Kerja Muda di Kota Medan**".

Informasi ini merupakan bantuan yang sangat berarti dalam penyelesaian data penelitian. Atas bantuan teman-teman saya ucapkan terima kasih.

A. Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pernyataan ini sesuai dengan pendapat teman-teman
2. Pilihlah jawaban dari tabel daftar pernyataan dengan memberi tanda checklist (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut teman-teman.

Adapun makna tanda jawaban tersebut sebagai berikut:

SS	: Sangat Setuju	:dengan Skor 5
S	: Setuju	:dengan Skor 4
KS	: Kurang Setuju	:dengan Skor 3
TS	: Tidak Setuju	:dengan Skor 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	:dengan Skor 1

B. Identitas Responden

No. Responden ..... (Di isi oleh peneliti)

Jenis Kelamin : ☐ Laki – Laki ☐ Perempuan

Usia : ☐ 17–20 Tahun ☐ 21–25 Tahun
☐ 26–30 Tahun ☐ 31-25 Tahun

Pekerjaan : ☐ Pegawai Negeri Sipil (PNS) ☐ Pegawai Swasta
☐ Wirausaha ☐ Tenaga Kerja Lainnya

KEPUTUSAN PENGGUNAAN (Y)						
No	**Pertanyaan**	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
Kemantapan pada sebuah produk atau jasa						
1.	Saya mantap menggunakan dompet digital untuk melakukan transaksi pembayaran.					
2.	Saya yakin dompet digital merupakan pilihan yang tepat untuk memenuhi kebutuhan transaksi saya.					
Kebiasaan menggunakan produk atau jasa						
3.	Saya terbiasa menggunakan dompet digital dalam melakukan transaksi sehari-hari.					
4.	Saya sering menggunakan dompet digital ketika melakukan pembayaran atau transaksi.					
Memberikan rekomendasi kepada orang lain						
5.	Saya bersedia merekomendasikan penggunaan dompet digital kepada orang lain.					
6.	Saya akan menyarankan orang lain untuk menggunakan dompet digital dalam melakukan transaksi.					
Melakukan penggunaan ulang						
7.	Saya akan kembali menggunakan dompet digital untuk transaksi berikutnya.					
8.	Saya tetap memilih menggunakan dompet digital setelah pernah menggunakannya sebelumnya.					

KEPERCAYAAN (Z)						
No	**Pertanyaan**	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
Keandalan (*Reliability*)						
1.	Dompet digital yang saya gunakan dapat diandalkan dalam melakukan transaksi.					
2.	Dompet digital yang saya gunakan dapat menjalankan transaksi sesuai dengan yang saya harapkan.					
Keamanan (*Security*)						
3.	Saya merasa aman menyimpan dan menggunakan saldo pada dompet digital yang saya gunakan.					
4.	Saya percaya bahwa data pribadi saya terlindungi ketika menggunakan dompet digital.					
Kejujuran (*Honesty*)						
5.	Dompet digital yang saya gunakan memberikan informasi transaksi secara jujur dan transparan.					
6.	Saya percaya bahwa dompet digital yang saya gunakan tidak memberikan informasi yang menyesatkan.					
Kompetensi (*Competence*)						
7.	Dompet digital yang saya gunakan memiliki kemampuan yang baik dalam menyediakan layanan transaksi.					
8.	Saya percaya bahwa penyedia dompet digital mampu menangani transaksi yang saya lakukan dengan baik.					

PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN (X1)						
No	**Pertanyaan**	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
Mudah dipelajari						
1.	Saya mudah mempelajari cara menggunakan dompet digital.					
2.	Saya dapat memahami cara melakukan transaksi menggunakan dompet digital dengan cepat.					
Mudah dikendalikan						
3.	Saya mudah mengendalikan berbagai fitur yang tersedia pada dompet digital.					
4.	Saya dapat menggunakan fitur-fitur dompet digital sesuai dengan kebutuhan saya.					
Jelas dan mudah dipahami						
5.	Tampilan dan menu pada dompet digital mudah saya pahami.					
6.	Informasi yang ditampilkan pada dompet digital jelas dan mudah dimengerti.					
Mudah menjadi terampil						
7.	Saya menjadi terampil menggunakan dompet digital setelah menggunakannya beberapa kali.					
8.	Saya dapat menggunakan berbagai fitur dompet digital dengan baik setelah terbiasa menggunakannya.					

PERSEPSI MANFAAT (X2)						
No	**Pertanyaan**	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
Mempercepat pekerjaan						
1.	Penggunaan dompet digital mempercepat proses pembayaran yang saya lakukan.					
2.	Dompet digital membantu saya menyelesaikan transaksi pembayaran dengan lebih cepat.					
Meningkatkan kinerja pekerjaan						
3.	Penggunaan dompet digital membantu saya menyelesaikan kegiatan transaksi dengan lebih baik.					
4.	Dompet digital membantu saya melakukan pembayaran dengan lebih praktis dalam kegiatan sehari-hari.					
Meningkatkan produktivitas						
5.	Penggunaan dompet digital membantu saya menghemat waktu dalam melakukan transaksi.					
6.	Dompet digital membantu saya melakukan lebih banyak kegiatan dalam waktu yang tersedia.					
Meningkatkan efektivitas pekerjaan						
7.	Penggunaan dompet digital membuat kegiatan pembayaran yang saya lakukan menjadi lebih efektif.					
8.	Dompet digital membantu saya melakukan transaksi dengan lebih efisien.					

Lampiran 3 Tabulasi Data Penelitian

PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN (X1)								
NO	**X1.1**	**X1.2**	**X1.3**	**X1.4**	**X1.5**	**X1.6**	**X1.7**	**X1.8**
1	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	5	5	4	4	3	3
3	5	5	5	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	5	4	4	4	4	4
10	1	4	5	1	4	1	5	1
11	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	5	4	4	3	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	3	3
19	4	5	4	5	5	5	5	5
20	5	4	4	5	5	5	5	5
21	5	4	3	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	5	4	4	4	5	4	4
24	4	3	4	4	4	4	3	4
25	5	4	4	4	5	5	5	5
26	4	1	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	5	4	4	3	3
30	4	3	4	5	4	3	3	3
31	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5
34	1	5	5	1	5	5	5	5
35	5	4	4	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	4	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	4	5	5	4	4
40	5	5	5	5	4	5	4	5
41	5	5	5	4	5	5	4	5
42	4	5	5	5	4	5	5	5
43	1	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	4	5	5	5	5
45	5	5	5	1	5	4	4	5
46	5	4	4	4	4	1	5	5
47	5	4	4	5	4	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	4	1
49	4	5	4	4	4	4	5	5
50	5	4	5	5	5	5	5	4
51	5	5	5	5	5	5	4	4

52	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	4	5	5	4	4	3	3
55	4	5	5	5	4	5	4	5
56	4	4	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	5	4	4	4	4	4
62	4	4	5	4	4	4	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5
65	4	4	4	5	4	4	3	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5
70	4	5	5	5	5	5	5	5
71	4	5	4	5	5	5	5	5
72	5	4	4	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5
81	4	4	5	5	5	4	4	4
82	4	5	5	5	5	5	4	5
83	4	4	4	4	4	4	4	4
84	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	4	4	4	4	4	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	4	4
88	4	4	5	5	5	5	5	5
89	4	5	5	4	4	4	4	3
90	5	5	5	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	4	5
92	4	4	5	5	5	4	5	4
93	5	5	5	5	5	5	5	4
94	4	4	4	4	4	4	5	5
95	4	4	4	4	5	5	5	5
96	4	4	4	4	4	4	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	4
98	4	5	4	4	5	4	5	5
99	1	4	4	4	5	4	5	5
100	4	3	3	2	3	1	1	2

PERSEPSI MANFAAT (X2)								
NO	**X2.1**	**X2.2**	**X2.3**	**X2.4**	**X2.5**	**X2.6**	**X2.7**	**X2.8**
1	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	5	4
3	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	5
10	4	1	1	4	1	4	4	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	5	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	5	5	4	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	3	4	4	3	4	3
19	4	5	4	3	3	5	3	4
20	5	4	4	4	4	5	4	5
21	5	4	4	4	5	5	4	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	5	4	4	4	5	4	4
24	4	3	4	4	4	4	4	4
25	5	4	5	5	5	5	5	5
26	4	1	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	5	4	4
29	4	4	3	4	5	5	4	3
30	4	3	4	3	5	5	3	4
31	5	5	5	3	5	5	3	4
32	5	5	5	4	5	5	4	4
33	5	5	5	5	5	4	5	5
34	1	5	1	5	5	5	1	5
35	5	5	5	5	4	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	4
39	5	5	5	5	4	4	5	5
40	4	5	4	4	5	4	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	5	4	5	4	5	5	5
43	5	5	4	5	5	5	5	4
44	5	5	3	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	4	4	5	5	5	5	5
47	5	4	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	4	5	5	5
49	4	5	5	5	5	5	5	5
50	5	4	4	5	5	5	5	4
51	5	1	5	4	5	5	4	5
52	5	5	5	4	4	5	4	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5

54	4	4	4	4	4	4	5	4
55	4	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	4
57	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	4	4	4	4	5	5
62	4	4	4	4	4	4	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5
65	4	4	4	4	4	5	4	4
66	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	5	5	4	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	4	4	3	4	3
71	4	5	4	3	3	5	3	4
72	5	4	4	4	4	5	4	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	1	5	4	5	5	5	5
81	4	4	4	4	5	5	5	5
82	4	5	4	1	4	4	5	5
83	4	4	4	4	5	5	5	5
84	5	5	5	5	4	4	4	4
85	4	4	5	4	4	4	4	4
86	5	5	5	5	4	4	4	4
87	4	4	4	4	5	5	5	5
88	5	5	4	5	4	5	4	4
89	4	4	4	4	1	4	4	4
90	5	5	5	5	5	5	4	1
91	5	5	4	5	4	4	4	4
92	5	5	5	5	4	5	4	5
93	5	5	1	5	4	4	4	4
94	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	4	5	5	4	4	4	4
96	5	5	5	5	5	5	5	5
97	5	5	4	5	4	4	4	4
98	5	5	5	4	5	5	5	5
99	5	4	5	5	4	3	4	4
100	4	2	4	3	4	3	4	3

KEPUTUSAN PENGGUNAAN (Y)								
NO	**Y.1**	**Y.2**	**Y.3**	**Y.4**	**Y.5**	**Y.6**	**Y.7**	**Y.8**
1	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	4	4	5	5	5	4
3	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	3	4	4	4	4	4	4
5	5	3	5	5	5	5	5	5
6	5	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	4	4	4	5	5	5	5
10	5	4	4	5	5	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	4	4	5	5	5	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	1	4	4	4	4	4	4
16	5	5	4	4	1	4	5	5
17	5	5	4	4	4	4	4	4
18	4	4	5	5	5	1	5	5
19	5	3	4	5	4	4	5	4
20	5	3	4	4	4	4	5	4
21	5	5	5	5	4	4	5	4
22	4	5	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	5	4	5	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	5	4	4	4	4	5	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	5	5	5	5	4	5
30	5	5	4	3	4	4	4	4
31	5	4	5	5	5	5	5	5
32	5	5	4	5	5	5	4	5
33	5	5	5	4	5	5	5	5
34	5	1	5	4	5	1	5	1
35	5	4	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	4	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	4	5	4	5	5	4	5
39	5	5	5	5	5	5	5	4
40	5	5	5	5	5	4	5	5
41	5	5	5	5	4	5	4	5
42	5	5	4	5	5	5	4	5
43	5	5	4	4	4	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	4	5	3	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	4	5
48	4	5	4	5	4	4	5	5
49	4	4	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	4	5	5	5	5	5	5
52	5	4	5	4	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5

54	5	5	4	4	5	5	5	4
55	5	5	4	5	5	5	5	5
56	5	3	4	4	4	4	4	4
57	5	3	5	5	5	5	5	5
58	5	4	4	4	4	4	4	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	4	4	4	5	5	5	5
62	5	4	4	5	5	4	4	4
63	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	4	4	5	5	5	4
66	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	4	4	4	4	4	4
68	5	5	4	4	4	4	5	5
69	5	5	4	4	4	4	4	4
70	4	4	5	5	5	5	5	5
71	5	3	4	5	4	4	5	4
72	5	3	4	4	4	4	5	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	4	5	5	5	5
81	5	4	5	5	4	4	5	5
82	4	5	4	5	4	5	5	4
83	5	5	4	5	5	5	5	5
84	4	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	4	4	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	4	4	4	4
88	5	5	4	5	4	4	4	4
89	4	4	5	5	4	4	4	4
90	5	5	5	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	4	5	4	4
92	5	5	5	5	4	4	4	4
93	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	5	5	4	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5
97	4	4	4	4	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5
99	4	4	4	4	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5

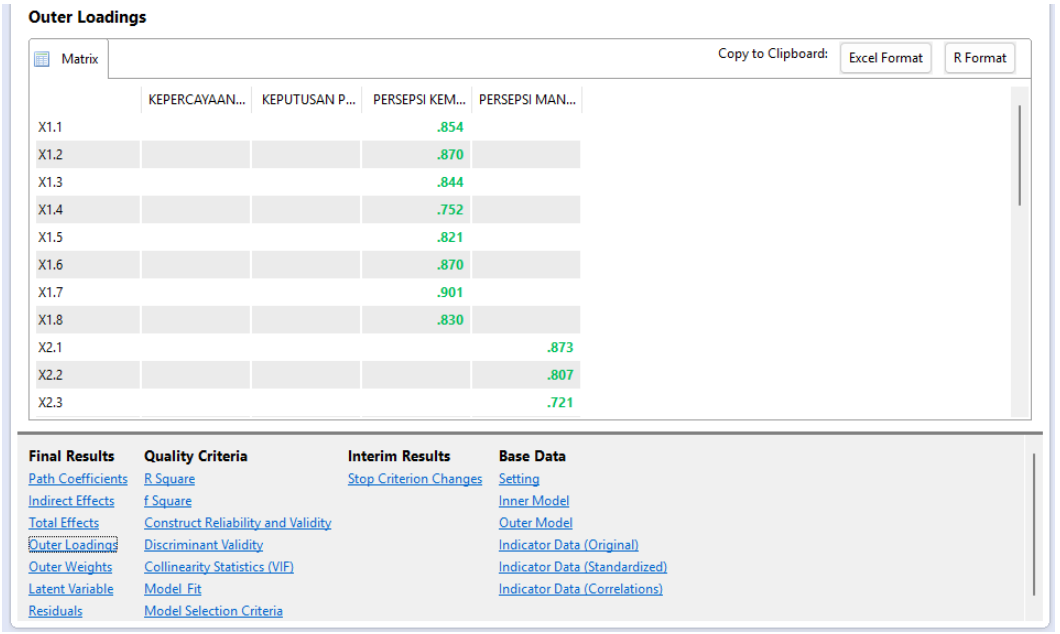
KEPERCAYAAN (Z)								
NO	**Z.1**	**Z.2**	**Z.3**	**Z.4**	**Z.5**	**Z.6**	**Z.7**	**Z.8**
1	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	4	4	4	5	5	5	5
3	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	5	4	3
5	4	5	5	5	3	5	5	5
6	4	4	4	4	4	5	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	5	4	5
10	1	5	4	4	4	5	4	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	1	5	5	1	5	5	5
13	5	4	4	4	5	5	5	5
14	4	5	5	5	1	5	1	5
15	4	4	4	4	5	5	5	5
16	5	5	4	4	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	3	4	4	5	3	3
19	4	4	4	3	3	3	5	5
20	4	4	4	4	3	3	3	3
21	5	5	4	4	5	5	5	5
22	4	4	4	4	3	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	3	3
24	4	4	4	4	4	3	3	3
25	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	3	5	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	5	3	3
30	4	4	4	3	5	5	5	5
31	5	5	5	3	4	4	4	4
32	4	5	5	4	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	1	5	5	1	5	5
35	5	4	5	5	4	5	5	5
36	5	5	5	5	5	4	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	4	5	5	5
39	5	4	5	5	5	5	5	5
40	5	5	4	4	5	5	5	5
41	4	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	4	5	5	5	5	5
43	5	4	4	5	5	5	5	5
44	5	5	3	5	5	5	5	5
45	4	4	5	5	5	4	5	5
46	5	5	4	5	4	5	5	5
47	5	4	5	5	5	5	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	4	5	5	5
50	5	5	4	5	5	5	5	5
51	4	5	1	4	4	5	4	4
52		5	5	4	4	4	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5

54	3	4	4	4	5	5	5	5
55	4	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	4	4	3	5	4	3
57	4	5	5	5	3	5	5	5
58	4	4	4	4	4	5	4	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	5	4	4	4	5	4	5
62	5	5	4	4	4	5	4	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	4	4	4	5	5	5	5
66	4	5	5	5	5	5	5	5
67	4	4	4	4	5	5	5	5
68	5	5	4	4	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5
70	4	4	3	4	4	5	3	3
71	4	4	4	3	3	3	5	5
72	4	4	4	4	3	3	3	3
73	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	4	4	5	5	5	5
82	5	4	4	5	5	4	5	5
83	5	5	5	5	5	5	4	5
84	4	4	5	5	5	5	4	4
85	5	5	4	4	5	5	5	5
86	4	4	5	5	5	5	5	5
87	5	5	4	4	4	4	5	3
88	5	4	4	4	4	4	5	5
89	5	4	4	4	4	4	4	5
90	5	4	5	5	5	5	5	5
91	4	4	4	5	4	4	5	5
92	4	1	4	4	4	4	5	5
93	4	4	5	5	5	5	5	4
94	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	4	5	5	5	5	4	4
96	5	5	5	5	5	5	4	5
97	4	4	5	5	5	5	4	4
98	4	5	5	5	5	5	5	5
99	4	4	5	5	5	5	4	4
100	4	3	4	3	2	5	5	5

Lampiran 4

ANALISIS DATA

Outer Loadings

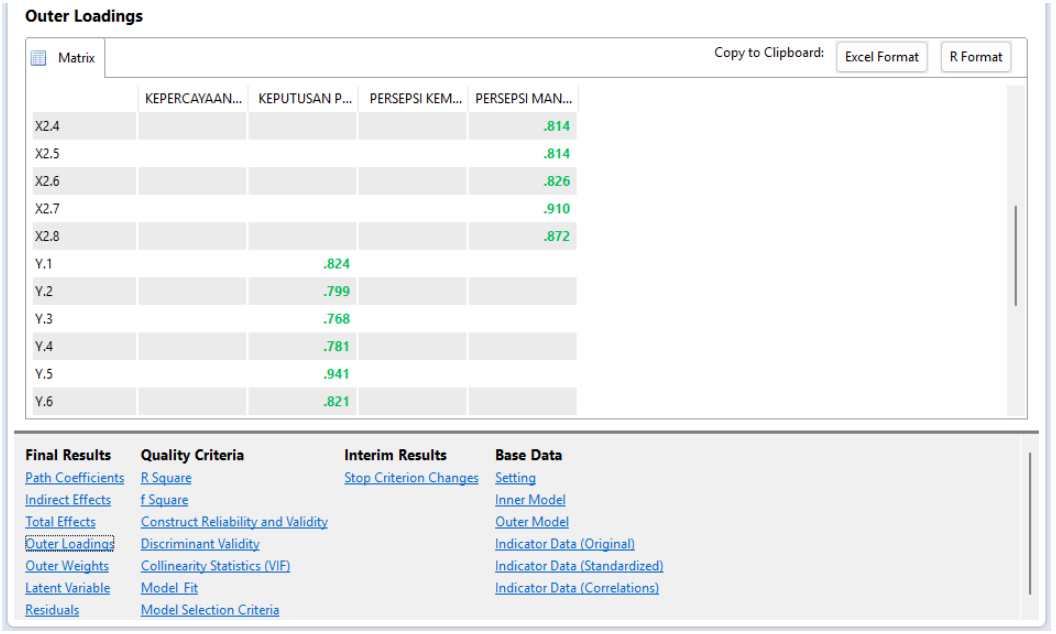


Outer Loadings

Matrix | Copy to Clipboard: Excel Format | R Format

	KEPERCAYAAN...	KEPUTUSAN P...	PERSEPSI KEM...	PERSEPSI MAN...
X1.1			.854	
X1.2			.870	
X1.3			.844	
X1.4			.752	
X1.5			.821	
X1.6			.870	
X1.7			.901	
X1.8			.830	
X2.1				.873
X2.2				.807
X2.3				.721

Final Results	Quality Criteria	Interim Results	Base Data
Path Coefficients	R Square	Stop Criterion Changes	Setting
Indirect Effects	f Square		Inner Model
Total Effects	Construct Reliability and Validity		Outer Model
Outer Loadings	Discriminant Validity		Indicator Data (Original)
Outer Weights	Collinearity Statistics (VIF)		Indicator Data (Standardized)
Latent Variable	Model Fit		Indicator Data (Correlations)
Residuals	Model Selection Criteria		



Outer Loadings

Matrix | Copy to Clipboard: Excel Format | R Format

	KEPERCAYAAN...	KEPUTUSAN P...	PERSEPSI KEM...	PERSEPSI MAN...
X2.4				.814
X2.5				.814
X2.6				.826
X2.7				.910
X2.8				.872
Y.1		.824		
Y.2		.799		
Y.3		.768		
Y.4		.781		
Y.5		.941		
Y.6		.821		

Final Results	Quality Criteria	Interim Results	Base Data
Path Coefficients	R Square	Stop Criterion Changes	Setting
Indirect Effects	f Square		Inner Model
Total Effects	Construct Reliability and Validity		Outer Model
Outer Loadings	Discriminant Validity		Indicator Data (Original)
Outer Weights	Collinearity Statistics (VIF)		Indicator Data (Standardized)
Latent Variable	Model Fit		Indicator Data (Correlations)
Residuals	Model Selection Criteria		

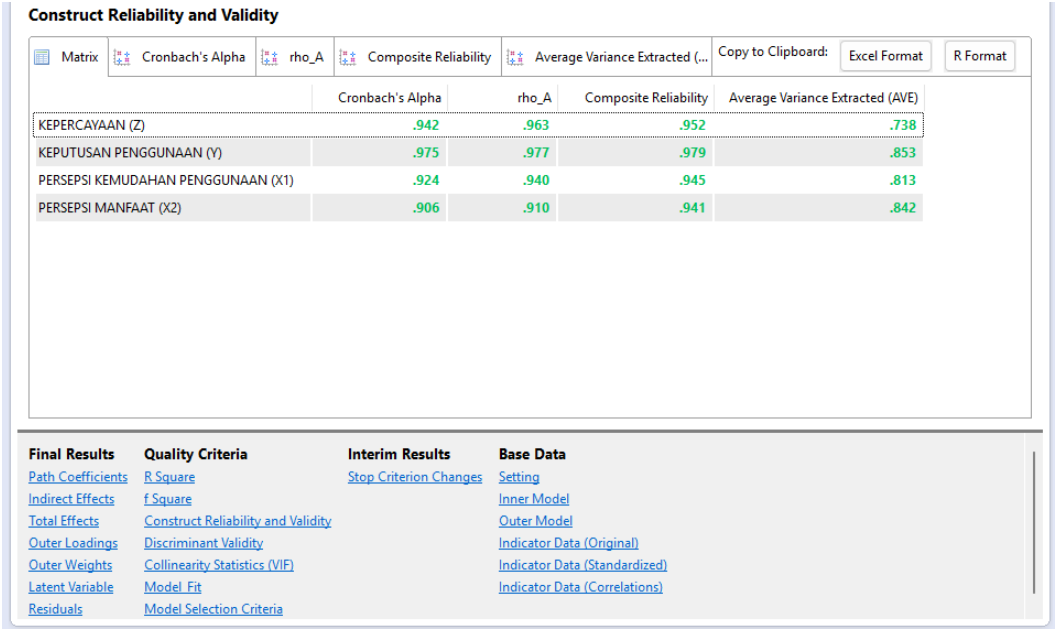
Outer Loadings

Matrix | Copy to Clipboard: Excel Format | R Format

	KEPERCAYAAN...	KEPUTUSAN P...	PERSEPSI KEM...	PERSEPSI MAN...
Y.6		.821		
Y.7		.773		
Y.8		.866		
Z.1	.807			
Z.2	.875			
Z.3	.735			
Z.4	.742			
Z.5	.886			
Z.6	.882			
Z.7	.758			
Z.8	.917			

Final Results	Quality Criteria	Interim Results	Base Data
Path Coefficients	R Square	Stop Criterion Changes	Setting
Indirect Effects	f Square		Inner Model
Total Effects	Construct Reliability and Validity		Outer Model
Outer Loadings	Discriminant Validity		Indicator Data (Original)
Outer Weights	Collinearity Statistics (VIF)		Indicator Data (Standardized)
Latent Variable	Model Fit		Indicator Data (Correlations)
Residuals	Model Selection Criteria		

Data *Composite Reliability, Average Variance Extracted* (AVE) dan *Cronbach Alpha*



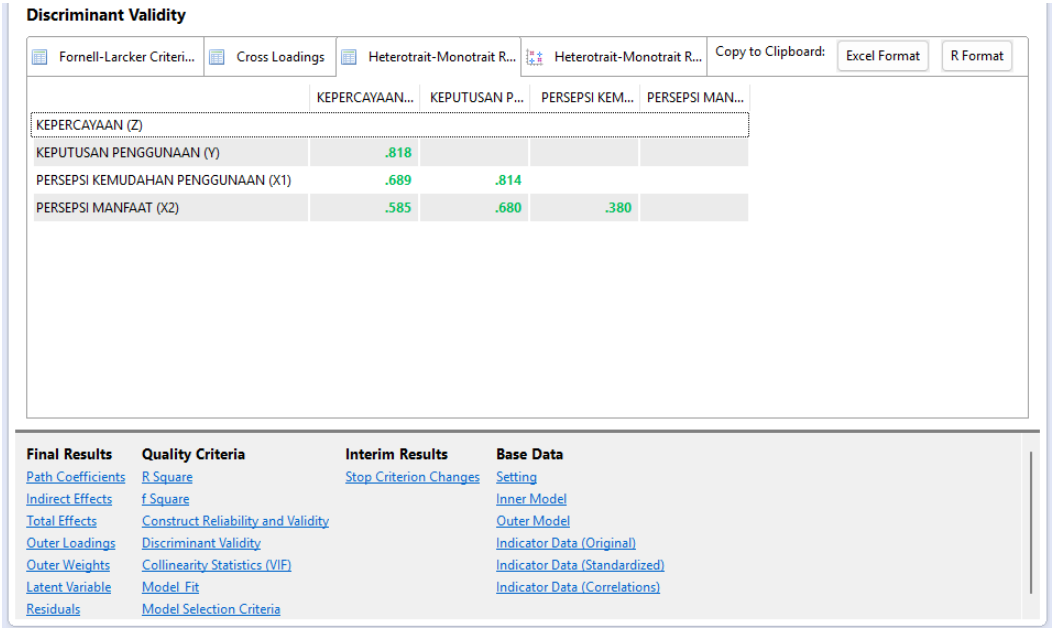
Construct Reliability and Validity

Matrix | Cronbach's Alpha | rho_A | Composite Reliability | Average Variance Extracted (... | Copy to Clipboard: | Excel Format | R Format

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
KEPERCAYAAN (Z)	.942	.963	.952	.738
KEPUTUSAN PENGGUNAAN (Y)	.975	.977	.979	.853
PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN (X1)	.924	.940	.945	.813
PERSEPSI MANFAAT (X2)	.906	.910	.941	.842

Final Results	Quality Criteria	Interim Results	Base Data
Path Coefficients	R Square	Stop Criterion Changes	Setting
Indirect Effects	f Square		Inner Model
Total Effects	Construct Reliability and Validity		Outer Model
Outer Loadings	Discriminant Validity		Indicator Data (Original)
Outer Weights	Collinearity Statistics (VIF)		Indicator Data (Standardized)
Latent Variable	Model Fit		Indicator Data (Correlations)
Residuals	Model Selection Criteria		

Data HTMT



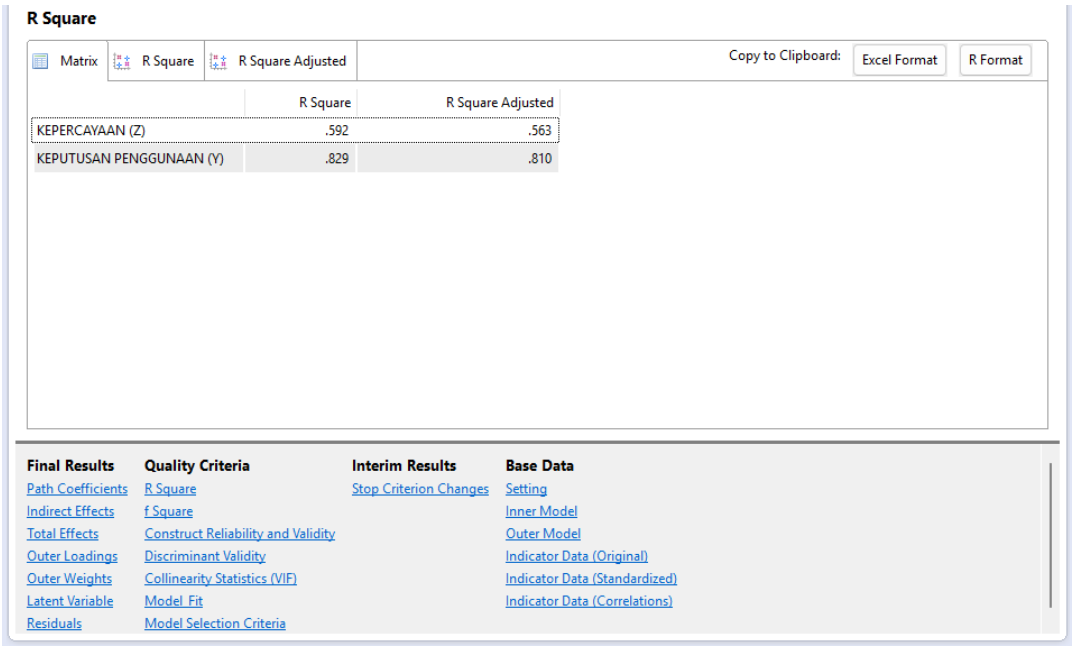
Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criteri... | Cross Loadings | Heterotrait-Monotrait R... | Heterotrait-Monotrait R... | Copy to Clipboard: | Excel Format | R Format

	KEPERCAYAAN...	KEPUTUSAN P...	PERSEPSI KEM...	PERSEPSI MAN...
KEPERCAYAAN (Z)				
KEPUTUSAN PENGGUNAAN (Y)	.818			
PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN (X1)	.689	.814		
PERSEPSI MANFAAT (X2)	.585	.680	.380	

Final Results	Quality Criteria	Interim Results	Base Data
Path Coefficients	R Square	Stop Criterion Changes	Setting
Indirect Effects	f Square		Inner Model
Total Effects	Construct Reliability and Validity		Outer Model
Outer Loadings	Discriminant Validity		Indicator Data (Original)
Outer Weights	Collinearity Statistics (VIF)		Indicator Data (Standardized)
Latent Variable	Model Fit		Indicator Data (Correlations)
Residuals	Model Selection Criteria		

Data *R-Square*



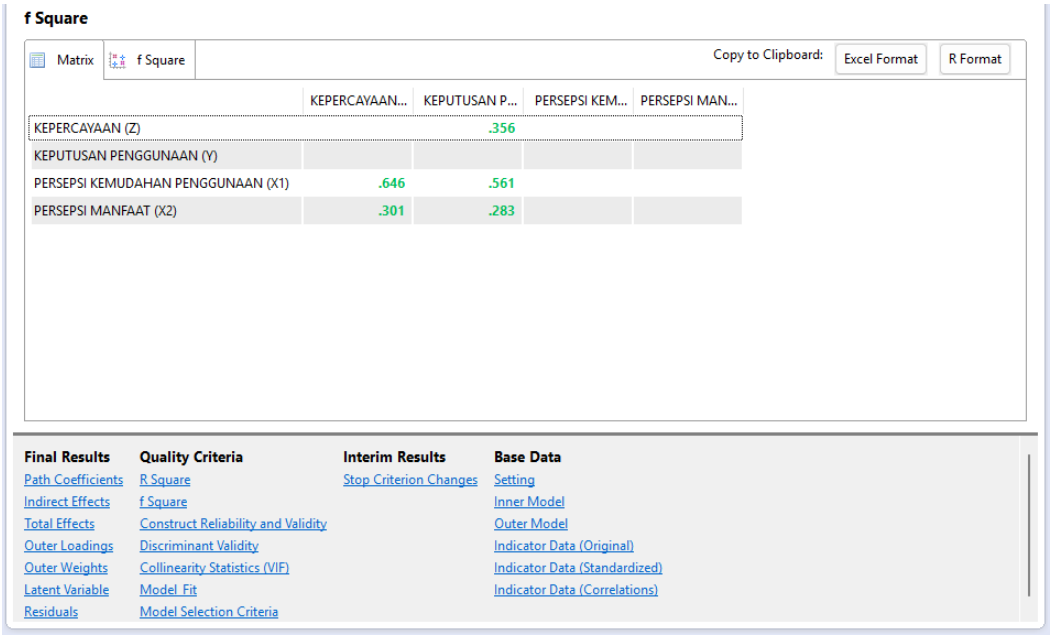
R Square

Matrix | R Square | R Square Adjusted | Copy to Clipboard: Excel Format | R Format

	R Square	R Square Adjusted
KEPERCAYAAN (Z)	.592	.563
KEPUTUSAN PENGGUNAAN (Y)	.829	.810

Final Results	Quality Criteria	Interim Results	Base Data
Path Coefficients	R Square	Stop Criterion Changes	Setting
Indirect Effects	f Square		Inner Model
Total Effects	Construct Reliability and Validity		Outer Model
Outer Loadings	Discriminant Validity		Indicator Data (Original)
Outer Weights	Collinearity Statistics (VIF)		Indicator Data (Standardized)
Latent Variable	Model Fit		Indicator Data (Correlations)
Residuals	Model Selection Criteria		

Data *F-Square*



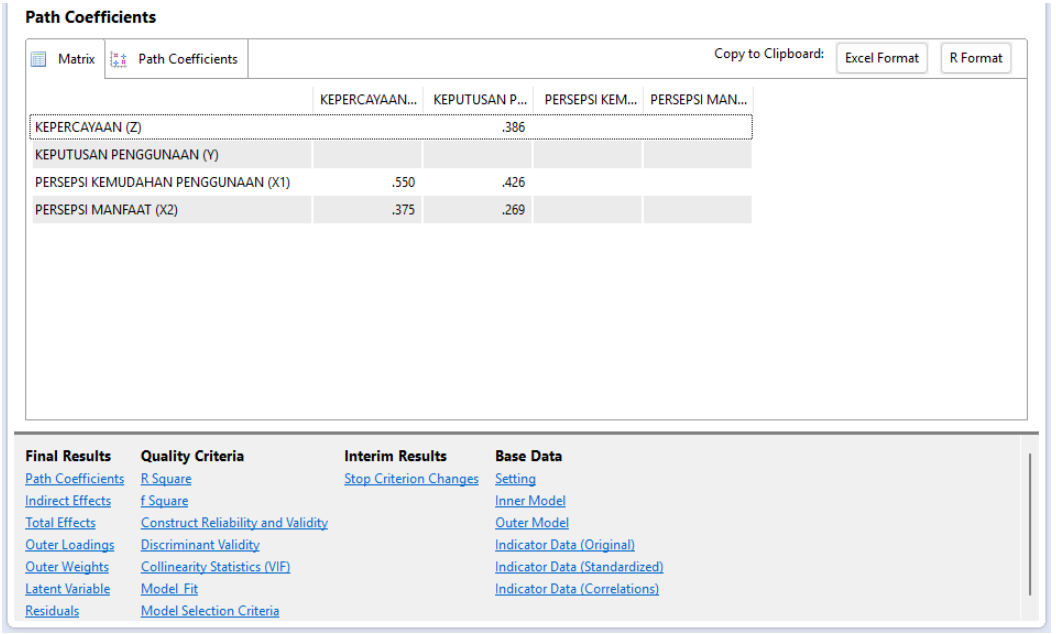
f Square

Matrix | f Square | Copy to Clipboard: Excel Format | R Format

	KEPERCAYAAN...	KEPUTUSAN P...	PERSEPSI KEM...	PERSEPSI MAN...
KEPERCAYAAN (Z)		.356		
KEPUTUSAN PENGGUNAAN (Y)				
PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN (X1)	.646	.561		
PERSEPSI MANFAAT (X2)	.301	.283		

Final Results	Quality Criteria	Interim Results	Base Data
Path Coefficients	R Square	Stop Criterion Changes	Setting
Indirect Effects	f Square		Inner Model
Total Effects	Construct Reliability and Validity		Outer Model
Outer Loadings	Discriminant Validity		Indicator Data (Original)
Outer Weights	Collinearity Statistics (VIF)		Indicator Data (Standardized)
Latent Variable	Model Fit		Indicator Data (Correlations)
Residuals	Model Selection Criteria		

Data *Path Coefficients*



Path Coefficients

Matrix | Path Coefficients | Copy to Clipboard: Excel Format | R Format

	KEPERCAYAAN...	KEPUTUSAN P...	PERSEPSI KEM...	PERSEPSI MAN...
KEPERCAYAAN (Z)		.386		
KEPUTUSAN PENGGUNAAN (Y)				
PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN (X1)	.550	.426		
PERSEPSI MANFAAT (X2)	.375	.269		

Final Results	Quality Criteria	Interim Results	Base Data
Path Coefficients	R Square	Stop Criterion Changes	Setting
Indirect Effects	f Square		Inner Model
Total Effects	Construct Reliability and Validity		Outer Model
Outer Loadings	Discriminant Validity		Indicator Data (Original)
Outer Weights	Collinearity Statistics (VIF)		Indicator Data (Standardized)
Latent Variable	Model Fit		Indicator Data (Correlations)
Residuals	Model Selection Criteria		

Pengujian Hipotesis

Data *Dirrect Effect*

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Va... | Confidence Intervals | Confidence Intervals Bias C... | Samples | Copy to Clipboard: | Excel Format | R Format

	Original Sampl...	Sample Mean (...	Standard Devia...	T Statistics (|O...	P Values
KEPERCAYAAN (Z) -> KEPUTUSAN PENGGUNAAN (Y)	.386	.413	.099	3.890	.000
PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN (X1) -> KEPERCAYAAN (Z)	.550	.522	.125	4.410	.000
PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN (X1) -> KEPUTUSAN PENGGUN...	.426	.400	.096	4.431	.000
PERSEPSI MANFAAT (X2) -> KEPERCAYAAN (Z)	.375	.372	.109	3.442	.002
PERSEPSI MANFAAT (X2) -> KEPUTUSAN PENGGUNAAN (Y)	.269	.255	.088	3.047	.005

Final Results
Path Coefficients
Total Indirect Effects
Specific Indirect Effects
Total Effects
Outer Loadings
Outer Weights

Histograms
Path Coefficients Histogram
Indirect Effects Histogram
Total Effects Histogram

Base Data
Setting
Inner Model
Outer Model
Indicator Data (Original)
Indicator Data (Standardized)

Data *Indirrect Effect*

Specific Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Va... | Confidence Intervals | Confidence Intervals Bias C... | Samples | Copy to Clipboard: | Excel Format | R Format

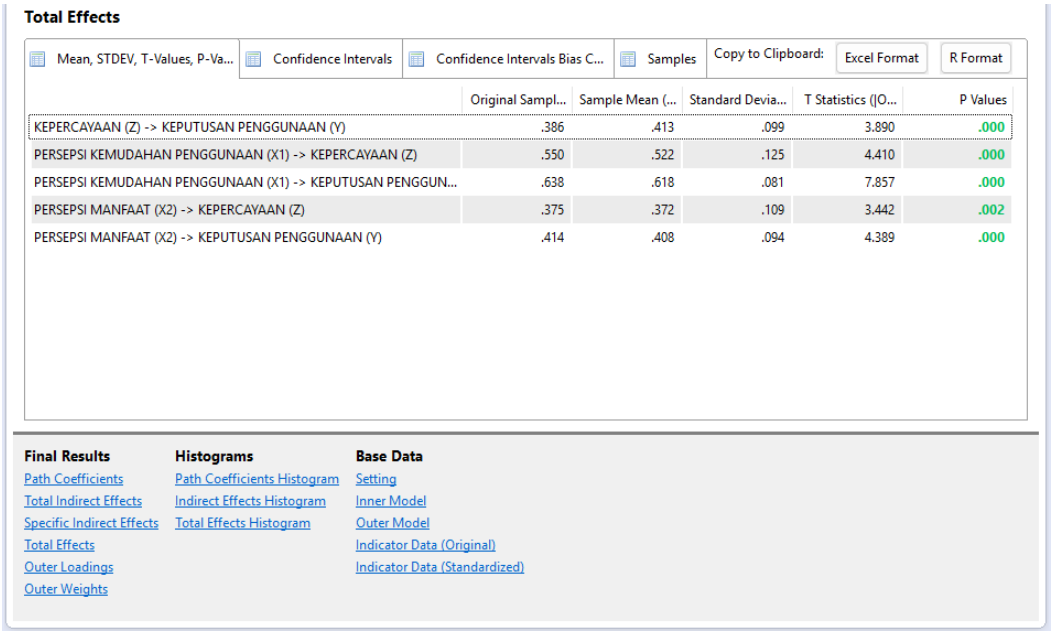
	Original Sampl...	Sample Mean (...	Standard Devia...	T Statistics (|O...	P Values
PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN (X1) -> KEPERCAYAAN (Z) -> K...	.213	.219	.085	2.510	.017
PERSEPSI MANFAAT (X2) -> KEPERCAYAAN (Z) -> KEPUTUSAN PENGG...	.145	.153	.056	2.596	.014

Final Results
Path Coefficients
Total Indirect Effects
Specific Indirect Effects
Total Effects
Outer Loadings
Outer Weights

Histograms
Path Coefficients Histogram
Indirect Effects Histogram
Total Effects Histogram

Base Data
Setting
Inner Model
Outer Model
Indicator Data (Original)
Indicator Data (Standardized)

Data Total *Effect*



Total Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Va... | Confidence Intervals | Confidence Intervals Bias C... | Samples | Copy to Clipboard: Excel Format | R Format

	Original Sampl...	Sample Mean (...	Standard Devia...	T Statistics (|O...	P Values
KEPERCAYAAN (Z) -> KEPUTUSAN PENGGUNAAN (Y)	.386	.413	.099	3.890	.000
PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN (X1) -> KEPERCAYAAN (Z)	.550	.522	.125	4.410	.000
PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN (X1) -> KEPUTUSAN PENGGUN...	.638	.618	.081	7.857	.000
PERSEPSI MANFAAT (X2) -> KEPERCAYAAN (Z)	.375	.372	.109	3.442	.002
PERSEPSI MANFAAT (X2) -> KEPUTUSAN PENGGUNAAN (Y)	.414	.408	.094	4.389	.000

Final Results
Path Coefficients
Total Indirect Effects
Specific Indirect Effects
Total Effects
Outer Loadings
Outer Weights

Histograms
Path Coefficients Histogram
Indirect Effects Histogram
Total Effects Histogram

Base Data
Setting
Inner Model
Outer Model
Indicator Data (Original)
Indicator Data (Standardized)

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

ma Mahasiswa	:	Dina Savira
M	:	2205160233
sen Pembimbing	:	Novi Fadhilla, S.E., M.M
gram Studi	:	Manajemen
nsentrasi	:	Manajemen Keuangan
ul Penelitian	:	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat terhadap Keputusan Penggunaan Dompet Digital dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening pada Tenaga Kerja Muda di Kota Medan.

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
ab 1	- Sesuaikan penulisan dengan pandoman - Perbaiki latar belakang dengan memunculkan fenomena / didukung data.	24 & 27 Juli 2026	
ab 2	- Lengkapkan bab 2.	27 Juli 2026.	
Bab 3	- Perbaiki defenisi operasional - tambah sitasi dosa UMSU.	29 Juli 2026.	
Daftar Pustaka	- Gunakan mendeley -	29 Juli 2026.	
nstrumen Peng ampulan Data Penelitian	-		
Persetujuan Seminar Proposal	Selesai Bimbingan (isi belum sepenuhnya terkoreksi)	5 agustus 2026	

Medan, Agustus 2026

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

Agus Sani, S.E., M.Sc.

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

Novi Fadhilla, S.E., M.M.

...GGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN

No. Agenda: 5867/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/23/4/2026

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di Medan

Medan, 23/4/2026

Dengan hormat.
Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	:	Dina Savira
NPM	:	2205160233
Program Studi	:	Manajemen
Konsentrasi	:	Keuangan

Dalam rangka proses penyusunan skripsi, saya bermohon untuk mengajukan judul penelitian berikut ini:

Identifikasi Masalah :
1. Pengelolaan keuangan tenaga kerja muda masih belum optimal meskipun telah memiliki pengetahuan dan pengalaman keuangan.
2. Tingkat pendapatan dan gaya hidup hedonis belum mampu mendorong minat investasi secara konsisten pada tenaga kerja muda.
3. Pemanfaatan aplikasi keuangan belum maksimal dalam meningkatkan keputusan investasi di kalangan tenaga kerja muda.
4. Self-control dan perilaku keuangan belum sepenuhnya mendukung kebiasaan menabung yang terencana dan berkelanjutan.

Rencana Judul :
1. Pengaruh Financial Knowledge Dan Financial Experience Terhadap Pengelolaan Keuangan Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Intervening
2. Pengaruh Tingkat Pendapatan Dan Gaya Hidup Hedonis Terhadap Minat Investasi Melalui Penggunaan Aplikasi Keuangan
3. Pengaruh Self-Control Dan Financial Behavior Terhadap Perilaku Menabung Dengan Financial Planning Sebagai Variabel Intervening

Objek/Lokasi Penelitian : Tenaga Kerja Muda Di Kota Medan

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya
Pemohon

(Dina Savira)

TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN

Nomor Agenda: 5867/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/23/4/2026

Mahasiswa : Dina Savira

: 2205160233

am Studi : Manajemen

ntrasi : Keuangan

l Pengajuan Judul : 23/4/2026

Dosen Pembimbing*) : Novi Fadhila SE., M.M

Disetujui**) : Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat ~~kead~~ terhadap keputusan penggunaan Dompet Digital dengan kepercayaan sebagai Variabel Intervening pada tenaga kerja muda di kota Medan.

Medan, 25 Juli 2026.

ahkan oleh:
ua Program Studi Manajemen

(Ni Sani, S.E., M.Sc)

Dosen Pembimbing

(NOVI FADHILA, SE., MM)

gan:
isi oleh Pimpinan Program Studi
isi oleh Dosen Pembimbing
h disahkan oleh Prodi dan Dosen pembimbing, scan/foto dan uploadlah lembaran ke-2 ini pada form online "Upload Pengesahan Judul Skripsi"

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN

Nomor Agenda: 5867/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/23/4/2026

ahasiswa	: Dina Savira
	: 2205160233
a Studi	: Manajemen
rasi	: Keuangan
Pengajuan Judul	: 23/4/2026
osen Pembimbing*)	: Novi Fadhila SE., M.M
disetujui**)	: Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan Persepsi Manfaat ~~kead~~ terhadap keputusan penggunaan Dompet Digital dengan kepercayaan sebagai Variabel Intervening pada tenaga kerja Muda di Kota Medan.

Medan, 25 Juli 2026.

ikan oleh:
a Program Studi Manajemen

(S Sami, S.E., M.Sc)

Dosen Pembimbing

(NOVI FADHILA, SE., MM)

Ket:
*) oleh Pimpinan Program Studi
**) oleh Dosen Pembimbing
Ketentuan oleh Prodi dan Dosen pembimbing, scan/foto dan uploadlah lembaran ke-2 ini pada form online "Upload Pengesahan Judul Skripsi"

...UMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
http://feb.umsu.ac.id feb@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING
PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA

NOMOR : 2823/TGS/II.3.AU/UMSU-05/F/2026

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan Persetujuan ...man judul penelitian Proposal / Tugas Akhir / Jurnal / dari Ketua / Sekretaris :

...m Studi : Manajemen
...anggal :

...ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Tugas Akhir / Jurnal Mahasiswa :

: Dina Savira
: 2205160233
...ter : VIII (Delapan)
...m Studi : Manajemen
Proposal / Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat terhadap Keputusan Penggunaan Dompet Digital dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening pada Tenaga Kerja Muda di Kota Medan

...Pembimbing : Novi Fadhila, S.E.,M.M

...n demikian di izinkan menulis Proposal / Tugas Akhir / Jurnal dengan ketentuan :

. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Tugas Akhir / Jurnal / Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
. Pelakasanaan Sidang Tugas Akhir harus berjarak 3 bulan setelah dikeluarkanya Surat Penetapan Dosen Pembimbing Tugas Akhir
. **Proyek Proposal / Tugas Akhir / Jurnal** dinyatakan **" BATAL "** bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal **: 05 Agustus 2027**
. Revisi Judul.....

...salamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ditetapkan di : Medan
Pada Tanggal : 22 Shafar 1448 H
05 Agustus 2026 M

Dekan

Dr. Radiman, S.E., M.Si
NIDN: 0107087801

Tembusan :
1. Pertinggal.

ADAN PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH PIMPINAN PUSAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Ext: 304 Medan 220238

بسم الله الرحمن الرحيم

PENGESAHAN PROPOSAL

asarkan hasil seminar Proposal Program Studi Manajemen yang diselenggarakan pada hari ***Selasa, gustus 2026*** menerangkan bahwa:

a	: Dina Savira
sentrasi	: Man. Keuangan
M.	: 2205160233
pat / Tgl.Lahir	: Medan, 20 Oktober 2004
nat Rumah	: marelan pasar5
l Proposal	: Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat terhadap Keputusan Penggunaan Dompet Digital dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening pada Tenaga Kerja Muda di Kota Medan.

posal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Tugas Akhir dengan pembimbing:

vi Fadhila, S.E., M.M

Medan, Selasa, 04 Agustus 2026

TIM SEMINAR

Ketua

Agus Sani, S.E., M.Sc.

Sekretaris

Arif Pratama Marpaung, S.E., M.M.

Pembimbing

Novi Fadhila, S.E., M.M

Pembanding

Assoc. Prof. Dewi Andriany, S.E., M.M.

Diketahui / Disetujui
a.n. Dekan
Wakil Dekan - I

Assoc.Prof. Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si.
NIDN. 0118127401

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. DATA PRIBADI

Nama	: Dina Savira
Tempat dan Tanggal Lahir	: Medan, 20 Oktober 2004
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Anak Ke	: 5 dari 5 (saudara)
Alamat	: Marelan Pasar V
No. Telephone	: 0821-6063-4824
Email	: dinasavira511@gmail.com

2. DATA ORANG TUA

Nama Ayah	: M. Ali Arifin
Pekerjaan	; Wiraswasta
Nama Ibu	: Sri Rahayu
Pekerjaan	; Ibu Rumah Tangga
Alamat	: Marelan Pasar V

3. DATA PENDIDIKAN FORMAL

Sekolah Dasar	: SDN 064009 Medan
Sekolah Menengah Pertama	: SMPN Brigjend Katamso II
Sekolah Menengah Atas	: SMA Plus Sedayu Nusantara
Perguruan Tinggi	: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

ma Mahasiswa	:	Dina Savira
M	:	2205160233
sen Pembimbing	:	Novi Fadhilla, S.E., M.M
gram Studi	:	Manajemen
nsentrasi	:	Manajemen Keuangan
ul Penelitian	:	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat terhadap Keputusan Penggunaan Dompet Digital dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening pada Tenaga Kerja Muda di Kota Medan.

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
ab 1	- Sesuaikan penulisan dengan pandoan - Perbaiki latar belakang dengan memunculkan fenomena / didukung data.	24 & 27 Juli 2026	
ab 2	- Lengkapi bab 2.	27 Juli 2026.	
Bab 3	- Perbaiki defenisi operasional - tambah skala dari UMSU.	29 Juli 2026.	
Daftar Pustaka	- Sesuaikan mendeley -	29 Juli 2026.	
nstrumen Peng mpulan Data Penelitian			
Persetujuan Seminar Proposal	Selesai Bimbingan (isi belum sepenuhnya terkoreksi)	5 agustus 2026	

Medan, Agustus 2026
Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

Novi Fadhilla, S.E., M.M.

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

Agus Sani, S.E., M.Sc.

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN

No. Agenda: 5867/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/23/4/2026

Medan, 23/4/2026

ada Yth.
ua **Program Studi Manajemen**
ultas Ekonomi dan Bisnis
iversitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Medan

ngan hormat.
ya yang bertanda tangan di bawah ini,

ma	:	Dina Savira
M	:	2205160233
ogram Studi	:	Manajemen
onsentrasi	:	Keuangan

alam rangka proses penyusunan skripsi, saya bermohon untuk mengajukan judul penelitian berikut ini:

entifikasi Masalah :
1. Pengelolaan keuangan tenaga kerja muda masih belum optimal meskipun telah memiliki pengetahuan dan pengalaman keuangan.
2. Tingkat pendapatan dan gaya hidup hedonis belum mampu mendorong minat investasi secara konsisten pada tenaga kerja muda.
3. Pemanfaatan aplikasi keuangan belum maksimal dalam meningkatkan keputusan investasi di kalangan tenaga kerja muda.
4. Self-control dan perilaku keuangan belum sepenuhnya mendukung kebiasaan menabung yang terencana dan berkelanjutan.

encana Judul :
1. Pengaruh Financial Knowledge Dan Financial Experience Terhadap Pengelolaan Keuangan Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Intervening
2. Pengaruh Tingkat Pendapatan Dan Gaya Hidup Hedonis Terhadap Minat Investasi Melalui Penggunaan Aplikasi Keuangan
3. Pengaruh Self-Control Dan Financial Behavior Terhadap Perilaku Menabung Dengan Financial Planning Sebagai Variabel Intervening

bjek/Lokasi Penelitian : Tenaga Kerja Muda Di Kota Medan

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya
Pemohon

(Dina Savira)

...SU MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN

Nomor Agenda: 5867/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/23/4/2026

...ahasiswa	: Dina Savira
	: 2205160233
...Studi	: Manajemen
...rasi	: Keuangan
Pengajuan Judul	: 23/4/2026
...osen Pembimbing*)	: Novi Fadhila SE., M.M
...isetujui**)	: Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat ~~kead~~ terhadap keputusan penggunaan Dompet Digital dengan kepercayaan sebagai variabel intervening pada tenaga kerja muda di Kota Medan.

Medan, 25 Juli 2026

...kan oleh:
...a Program Studi Manajemen

...Sani, S.E., M.Sc)

Dosen Pembimbing

(NOVI FADHILA, SE., MM)

...
...oleh Pimpinan Program Studi
...oleh Dosen Pembimbing
...kan oleh Prodi dan Dosen pembimbing. scan/foto dan uploadlah lemberan ke-2 ini pada form online "Upload Pengesahan Judul Skripsi"

...esahan judul ori...

...BANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
http://feb.umsu.ac.id feb@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING
PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA

NOMOR : 2823/TGS/II.3.AU/UMSU-05/F/2026

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan Persetujuan ...onan judul penelitian Proposal / Tugas Akhir / Jurnal / dari Ketua / Sekretaris :

...m Studi : Manajemen
...anggal :

...n ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Tugas Akhir / Jurnal Mahasiswa :

	: Dina Savira
...	**: 2205160233**
...ster	**: VIII (Delapan)**
...am Studi	**: Manajemen**
Proposal / Skripsi	**: Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat terhadap Keputusan Penggunaan Dompet Digital dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening pada Tenaga Kerja Muda di Kota Medan**
...Pembimbing	**: Novi Fadhila, S.E.,M.M**

...an demikian di izinkan menulis Proposal / Tugas Akhir / Jurnal dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Tugas Akhir / Jurnal / Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelakasanaan Sidang Tugas Akhir harus berjarak 3 bulan setelah dikeluarkanya Surat Penetapan Dosen Pembimbing Tugas Akhir
3. **Proyek Proposal / Tugas Akhir / Jurnal** dinyatakan **" BATAL "** bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal **: 05 Agustus 2027**
4. Revisi Judul.....

...salamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ditetapkan di : Medan
Pada Tanggal : 22 Shafar 1448 H
05 Agustus 2026 M

Dekan

Dr. Radiman, S.E., M.Si
NIDN: 0107087801

Tembusan :
1. Pertinggal.

LIS PENDIDIKAN PUSAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Ext: 304 Medan 220238

بسم الله الرحمن الرحيم

PENGESAHAN PROPOSAL

arkan hasil seminar Proposal Program Studi Manajemen yang diselenggarakan pada hari ***Selasa,*** ***stus 2026*** menerangkan bahwa:

	: Dina Savira
ntrasi	: Man. Keuangan
I.	: 2205160233
at / Tgl.Lahir	: Medan, 20 Oktober 2004
at Rumah	: marelan pasar5
Proposal	: Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat terhadap Keputusan Penggunaan Dompet Digital dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening pada Tenaga Kerja Muda di Kota Medan.

posal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Tugas Akhir dengan pembimbing:
vi ***Fadhila, S.E., M.M***

Medan, Selasa, 04 Agustus 2026

TIM SEMINAR

Ketua

Agus Sani, S.E., M.Sc.

Sekretaris

Arif Pratama Marpaung, S.E., M.M.

Pembimbing

Novi Fadhila, S.E., M.M

Pembanding

Assoc. Prof. Dewi Andriany, S.E., M.M.

Diketahui / Disetujui
a.n. Dekan
Wakil Dekan - I

Assoc.Prof. Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si.
NIDN. 0118127401

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. DATA PRIBADI

Nama	: Dina Savira
Tempat dan Tanggal Lahir	: Medan, 20 Oktober 2004
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Anak Ke	: 5 dari 5 (saudara)
Alamat	: Marelan Pasar V
No. Telephone	: 0821-6063-4824
Email	: dinasavira511@gmail.com

2. DATA ORANG TUA

Nama Ayah	: M. Ali Arifin
Pekerjaan	; Wiraswasta
Nama Ibu	: Sri Rahayu
Pekerjaan	; Ibu Rumah Tangga
Alamat	: Marelan Pasar V

3. DATA PENDIDIKAN FORMAL

Sekolah Dasar	: SDN 064009 Medan
Sekolah Menengah Pertama	: SMPN Brigjend Katamso II
Sekolah Menengah Atas	: SMA Plus Sedayu Nusantara
Perguruan Tinggi	: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara