PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEAMANAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN APLIKASI KREDIVO

Lala Yulita[1], Ani Solihat[2], Riris Roisah[3], Djunarto[4], Andry Trijumansyah[5]
[1]Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, lalayulita01@gmail.com
[2]Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, ani.ani@ars.ac.id
[3]Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, riris.roisah@gmail.com
[4]Universitas Jayabaya, djunartobeyzena@gmail.com
[5]Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, andrytrijumansyah@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji adanya pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi dalam memprediksi kepuasan konsumen pada aplikasi Kredivo. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Penelitian ini dilakukan pada konsumen aplikasi Kredivo dengan jumlah sampel 96 orang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS versi 20. Hasil penelitian deskriptif menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai yang baik dan hasil verifikatif secara parsial kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Keamanan transaksi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen aplikasi Kredivo. Manfaat dalam penelitian ini berguna untuk meningkatkan kepuasan konsumen melalui faktor kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi.
Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Keamanan Transaksi, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This research aims to test the influence of ease of use and transaction security in predicting consumer satisfaction with the Kredivo application. The research method used is quantitative research methods with descriptive and verification approaches. This research was conducted on Kredivo application consumers with a sample size of 96 people. The data analysis used in this research is multiple linear regression analysis using SPSS version 20. The results of the descriptive research show that each variable has a good value and the partial verification results of ease of use have a positive and significant effect on consumer satisfaction. Transaction security partially has a positive and significant effect on consumer satisfaction. Simultaneously, the influence of ease of use and transaction security has a significant effect on consumer satisfaction with the Kredivo application. The benefits in this research are useful for increasing consumer satisfaction through ease of use and transaction security factors.
Keywords: *Ease of Use, Transaction Security, Consumer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi mengakibatkan berubahnya cara manusia berpikir, hidup,dan berhubungan satu dengan yang lain. Salah satu hasil dari perkembangan dan kemajuan teknologi adalah muculnya teknologi keuangan atau dikenal istilah *fintech* (*financial technology*). Dengan perkembangan fintech yang terus meningkat menjadikan banyaknya perusahaan yang memberikan pelayanan pinjam-meminjam berbasis online. Dengan kehadiran financial technology (*fintech*) merupakan imbas dari kemajuan teknologi dan banyak menawarkan pinjaman dengan syarat danketentuan lebih mudah dan fleksibel dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensial seperti bank Thomas Arifin (2018) dalam (Wati dan

Syahfitri, 2021).

Berikut ini pada Tabel 1 menunjukkan aplikasi *startup paylater* yang populer pada tahun 2022.

Tabel 1. Aplikasi Startup PaylaterPopuler 2022

No	Jenis Paylater	Persentase
1	SpayLater	94%
2	Gopaylater	85%
3	Kredivo	78%
4	Akulaku	67%
5	PayLater	60%
6	HOME CREDIT	38%
7	Indodana	32%

Sumber: dailysocial.id. (Startup Report)

Berdasarkan Tabel 1 data yang bersumber dari Daily Sosial berdasarkan survei terhadap 890 responden yang tersebar di Indonesia. Hasil survei menunjukan SPayLater berada diurutan pertama dengan persentase 94%. Gopaylater menempati posisi kedua dengan jumlah 85%. Kemudian Kredivo berada diurutan ketiga jumlah 78%. Aplikasi paylater Traveloka ada di posisi keempat dengan jumlah 60%. Setelahya aplikasi Home Credit yang memperoleh jumlah 38%. Posisi terakhir Indodana dengan jumlah 32%.

Tabel 1 menunjukkan aplikasi *startup paylater* Kredivo menjadi aplikasi *startup* populer urutan ketiga. Kredivo merupakan suatu layanan pinjaman secara digital yang tersedia pada *mobile application* dengan memiliki *branding* "Kredivo" yang dikelola oleh PT. Kredivo Finance. Kredivo menyediakan pembayaran dengan cara cicilan. Aplikasi Kredivo telah mendapat lisensi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sehingga dapat dipastikan aman.

Aplikasi Kredivo saat ini mengalami peningkatan terkait jumlah nasabah yang terus meningkat setiap tahun, berikut ini Tabel 2 yang menunjukan jumlah nasabah Kredivo.

Tabel 2. Jumlah Nasabah Kredivo

Tahun	Nasabah Kredivo
2020	±2 Juta
2021	±4 Juta
2022	±6 Juta

Sumber: olah data, 2023

Namun dengan meningkatnya jumlah nasabah yang terdaftar pada aplikasiKredivo tidak sesuai dengan meningkatnya jumlah transaksi pada aplikasi Kredivo. Aplikasi Kredivo saat ini sedang mengalami perkembangan fluktuatif atau naik-turunpada jumlah transaksi. Berikut ini Tabel 3 menunjukkan perkembangan jumlah transaksi Kredivo

Tabel 3. Persentase Jumlah Transaksi Kredivo 2021 - 2022

Bulan	2021	2022
Januari	7,6%	8,1%
Februari	7,1%	7,5%
Maret	8,6%	8,9%
April	8,3%	8,8%
Mei	7,7%	7,4%
Juni	7,9%	7,8%
Juli	8,3%	8,5%
Agustus	8,7%	8,7%
September	8,5%	8,2%
Oktober	8,9%	8,5%
November	9,0%	8,5%
Desember	9,4%	8,9%

Sumber: Kredivo

Perkembangan jumlah transaksi pada aplikasi Kredivo sepanjang tahun 2021 dan 2022 cenderung naik- turun atau fluktuatif. Pada kuartal I mengalami kenaikan jumlah transaksi Namun, cenderung mengalami penurunan pada kuartal IV dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Penurunan transaksi Kredivo juga terdapat hubunganya dengan kepuasan konsumen. konsumen dalam melakukan transaksi ulang yang menjadi porsi terbesar dari volume penjualan sebuah perusahaan".

Menurut Daga (2017) salah satu faktor kepuasan konsumen adalah aspek kemudahan yaitu ketika sebuah produk atau jasa yang digunakan oleh konsumen menawarkan kenyamanan, kemudahan dan efisiensi. Menurut Jogiyanto kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa seberapa jauh seorang menggunakan teknologi aplikasi online, akan berpandangan bahwa teknologi tersebut tidak memerlukan upaya yang rumit.

Keluhan konsumen Kredivo bukan hanyapada kesulitan saat mengakses aplikasi Kredivo, namun terdapat keluhan terkait keamanan aplikasi. Berikut ini salah satukronologi yang

menjelaskan terkait konsumen Kredivo yang telah di bobol akunnya. Pada 11 April 2022, akun Kredivo milik konsumen diganti PIN oleh orang tidak dikenal dan orang tersebut langsung melakukan transaksi di Sepulsa sebesar Rp 1,4 juta. Konsumen mengaku tidak pernah mendapat telepon, SMS, WA, ataupun link terkait pemberian data kepada pihak lain, dan kronologi ini sudah disampaikan ke pihak CS Kredivo (Kompas, 2022).

Berdasarkan hasil pra survey dari 30 responden pada variabel kemudahan penggunaan rata- rata responden menjawab "Ya" sebesar 63,3% dan "Tidak" sebesar 36,3%. Variabel keamanan transaksi rata-rata responden menjawab "Ya" sebesar 66,6% dan "Tidak" sebesar 33,2%. Variabel kepuasan konsumen rata- rata responden menjawab "Ya" sebesar 59,9% dan "Tidak" sebesar 39,9%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa pada kemudahan penggunaan, keamanan transaksi dan kepuasan konsumen aplikasi Kredivo masih belum dirasakan oleh sebagian konsumen.

KAJIAN LITERATUR

Manajemen Pemasaran

Menurut Kotler (2012) menyatakan bahwa definisi pemasaran ada dua, yaitu definisi sosial dan manajerial. Definisi sosial (pemasaran) adalah sebagai proses sosial dan manajerial didalamnya individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk yang bernilai dengan pihak lain.

Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen menurut Kotler (2012) merupakan studi bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih,membeli, menggunakan dan menempatkan barang, jasa, ide atau pengalaman konsumen untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka**.**

Kepuasan Konsumen

Menurut Hawkins dan Looney yang dikutip dari jurnal Fatini dan Dewi (2020) kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya. Kepuasan merupakan tingkat dari proses seorang konsumen setelah membandingkan hasil yang dia rasakan dengan harapannya. Jika konsumen merasa bahwa hasil berada dibawah harapan, maka konsumen akan merasa tidak puas. Tetapi jika hasil yang diterima konsumen sama dengan apa yang diharapkannya maka konsumen akan merasa puas, dan kalau di atas atau melebihi harapannya maka konsumen akan merasa sangat puas (Daga, 2017).

Menurut Hawkins dan Lonney dalam (Fatini dan Dewi, 2020) indikator kemudahan adalah sebagai berikut;

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung kembali
3. Kesediaan merekomendasikan

Kemudahan Penggunaan

Definisi kemudahan penggunaan menurut Kotler (2012) sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar usaha. artinya kemudahan dalam pemasaran online yaitu para pelanggan dapat memesan produk 24 jam sehari dimanapun mereka berada. Menurut Jogiyanto (2007) menunjukkan bahwa seberapa jauh seorang menggunakan teknologi aplikasi online akan berpandangan bahwa teknologi tersebut tidak memerlukan upaya yang rumit. Indikator kemudahan penggunaan menurut Jogiyanto (2007) yaitu sebagai berikut:

1. Mudah dipelajari (*easy to learn*)
2. Jelas dan mudah dipahami (*clear and understandable*)
3. Mudah menjadi terampil (*easy tobecome skillful*)
4. Dapat dikontrol (*controllable*)
5. Fleksibel (*flexible*)
6. Mudah digunakan (*easy to use*)

Manajemen Resiko

Manajemen resiko menurut Arta et al., (2021) Manajemen risiko merupakan salah suatu bidang ilmu yang membahas terkait bagaimana suatu organisasi atau kelompok menerapkan ukuran dalam memetakan berbagai permasalahan yang ada dengan menempatkan berbagai pendekatan manajemen dengan cara komprehensif dan sistematis.

Keamanan Transaksi

Menurut Khasanah (2022) pengertian keamanan merupakan sebuah hak perlindungan atas informasi data nasabah, karena ketika seseorang akan melakukan transaksi secara *online* maka, banyak risiko yang akan mucul sehingga dapat mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan nasabah. Keamanan transaksi yaitu ketika konsumen merasa yakin sebuah produk aplikasi memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan transaksi (Utami dan Kusumawati, 2017).

Indikator variabel keamanan konsumen menurut Utami dan Kusumawati (2017) diukur dengan menggunakan tiga item indikator yaitu sebagai berikut:

1. Keamanan bertransaksi.
2. Keamanan saldo (limit) terjamin.
3. Memberikan kenyamanan transaksi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif atau verifikatif. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi Kredivo dengan jumlah yang tidak diketahui. Dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden dengan menggunakan teknik nonprobability sampling dengan jenis purposive sampling. Untuk pengambilan data menggunakan kuesioner.

HASIL

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengukur sah atau tidaknya sebuah indikator atau kuesioner dari masing-masing variabel. Berikut ini hasil uji validitas pada setiap item pernyataan:

Tabel 4. Uji Validitas

Variabel	Item pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kemudahan Penggunaan (X1)	Item 1	0,570	0,2006	Valid
	Item 2	0,530	0,2006	Valid
	Item 3	0,540	0,2006	Valid
	Item 4	0,517	0,2006	Valid
	Item 5	0,218	0,2006	Valid
	Item 6	0,610	0,2006	Valid
Keamanan Transaksi (X2)	Item 1	0,626	0,2006	Valid
	Item 2	0,503	0,2006	Valid
	Item 3	0,466	0,2006	Valid
	Item 4	0,421	0,2006	Valid
	Item 5	0,564	0,2006	Valid
Kepuasan konsumen (Y)	Item 1	0,509	0,2006	Valid
	Item 2	0,557	0,2006	Valid
	Item 3	0,549	0,2006	Valid
	Item 4	0,480	0,2006	Valid
	Item 5	0,478	0,2006	Valid
	Item 6	0,620	0,2006	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa masing-masing item pernyataan memiliki hasil rhitung > rtabel (0,2006) serta bernilai positif. Nilai r hitung pada tabel tersebut diambil pada hasil corrected item-total correlation. Sehingga hasil uji validas pada setiap pernyataan pada variabel kemudahan penggunaan (X1), keamanan transaksi (X2) dan kepuasan konsumen (Y) memiliki hasil yang valid.

Uji Reliabilitas

Setiap item pertanyaan kuesioner yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas maka langkah selanjutnya ditentukan hasil reliabilitasnya.

Tabel 5. Uji reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
Kemudahan penggunaan	0,753	0,60	Reliabel
Keamanan transaksi	0,747	0,60	Reliabel
Kepuasan konsumen	0,795	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer, 2023

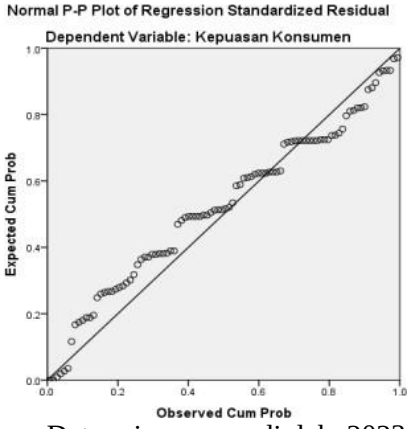
Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas. Berikut ini penjelasan hasil dari seluruh uji asumsi klasik:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah variabel yang digunakan dalam model regresi mempunyai distribusi normal atau

tidak.



Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Gambar 1. Uji Normalitas

Pada Gambar 1 terlihat bahwa titik menunjukkan data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga dapat dikatakan normal.

2) Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kemudahan Penggunaan	.605	1.652
Keamanan Transaksi	.605	1.652

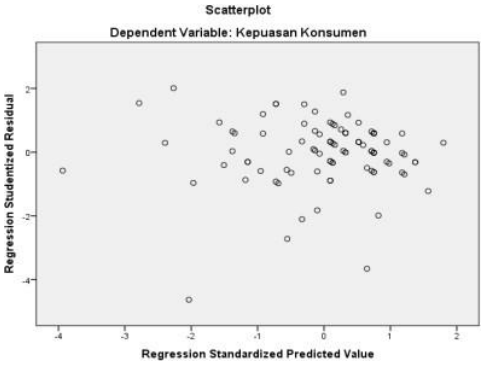
Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Dalam uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat apakah ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara Variabel diatas menunjukkan bahwa nilai VIF < 10,00. Maka dapat diartikan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas pada model regresi tersebut.

3) Uji Heterokedastisitas

Dalam uji heteroskedastisitas tujuannya untuk menguji apakah model regresi terdapat penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yang berupa ketidaksamaan varian dari residual pengamatan pada model regresi.

Persamaan regresi linear berganda diatas dapat dijelaskan sebagai berikut ini:



Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Gambar 2. Uji Heterokedastisitas

Pada Gambar 2 tidak terdapat titik-titik atau pola yang menyebar secara acak dan tersebar baik diatas maupun di bawa angka 0 pada sumbu Y.

Analisa Regresi Berganda

Tabel 7. Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	1.810	1.689	
Kemudahan Penggunaan	.467	.074	.479
Keamanan Transaksi	.548	.095	.434

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan perhitungan dari tabel hasil uji multikolinearitas, nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF variabel Kemudahan Penggunaan (X1) 1,652 dan Keamanan Transaksi (X2) 1,652, dari kedua variable.

1. Nilai a (konstanta) sebesar 1,810 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepuasan konsumen belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel kemudahan penggunaan (X1) dan keamanan transaksi (X2).
2. B1 (nilai koefisien regresi X1) sebesar 0,467 menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kemudahan penggunaan maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 0,467 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini
3. B2 (nilai koefisien regresi X2) sebesar

0,548 menunjukkan bahwa variabel keamanan transaksi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel keamanan transaksi maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 0,548 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

Koefisien Korelasi

Tabel 8. Uji Koefisien Korelasi

		Kemudahan Penggunaan	Keamanan Transaksi	Kepuasan Konsumen
Kemudahan Penggunaan	1		.628**	.752**
	.000		.000	.000
	96	96	96	96
Keamanan Transaksi	.628**	1		.735**
	.000			.000
	96	96	96	96
Kepuasan Konsumen	.752**	.735**	1	
	.000	.000		
	96	96	96	96

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

1) Berdasarkan tabel nilai koefisien korelasi X1 sebesar 0,752 berada pada rentang "o,60 – 0,799" yang berarti tingkat hubungan kemudahan penggunan terhadap kepuasan konsumen termasuk pada tingkat hubungan yang kuat.
2) Berdasarkan tabel nilai koefisien korelasi X2 sebesar 0,628 berada pada rentang "o,60 – 0,799" yang berarti tingkat hubungan keamanan transaksi terhadap kepuasan konsumen termasuk pada tingkat hubungan yang kuat.

Koefisien Determinasi

Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.824a	.680	.673	1.653

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Pada Tabel uji koefisien daterminasi dapat diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,680 maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama-sama sebesar 68%. Sedangkan sisanya sebesar 32% dijelaskan oleh variabel lain.

Uji t (Parsial)

Tabel 10. Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.810	1.689		1.072	.287
Kemudahan Penggunaan	.467	.074	.479	6.350	.000
Keamanan Transaksi	.548	.095	.434	5.757	.000

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Dalam mencari rumus t_{tabel}= (a/2;n-k-1) = (0,025;93). Sehingga diperoleh t_{tabel} sebesar 1,985. Adapun hasil dari perhitungan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat sebagai berikut:

1. Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen
   Dalam variabel kemudahan penggunaan (X1), nilai t_{hitung} (6,350) > t_{tabel} (1,985) dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, variabel kemudahan penggunaan secara parsial terdapat hasil pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen aplikasi Kredivo.
2. Pengaruh keamanan transaksi terhadap kepuasan konsumen
   Dalam variabel keamanan transaksi (X2), nilai t_{hitung} (5,757) > t_{tabel} (1,985) dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, variabel keamanan transaksi secara parsial terdapat hasil pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen aplikasi Kredivo.

Uji F (Simultan)

Tabel 11. Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	539.286	2	269.643	98.648	.000b
	Residual	254.204	93	2.733		
	Total	793.490	95			

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Nilai F_{tabel} dapat diperoleh pada tabel distribusi F dengan rumus F_{tabel}= (k-1;n-k) maka (3-1:96-3) diperoleh F_{tabel}sebesar 3,09. Pada Tabel hasil uji F diketahui bahwa nilai signifikan yang diperoleh sebesar 0,000 < 0,05 dan F_{hitung} $(98{,}648) > F_{tabel}$ (3,09) sehingga dapat diketahui bahwa hipotesis diterima variabel kemudahan penggunaan (X1) dan keamanan transaksi (X2) secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (Y).

PEMBAHASAN

a. Gambaran Kemudahan Penggunaan

Menurut Jogiyanto (2007) menunjukkan bahwa seberapa jauh seorang menggunakan teknologi aplikasi online akan berpandangan bahwa teknologi tersebut tidak memerlukan upaya yang rumit.

Dari analisa deskriptif dapat diketahuibahwa nilai tertinggi dari setiap item pernyataan pada variabel kemudahan penggunaan (X1) yaitu dalam indikator "mudah dipelajari" yaitu item pernyataan pada X1.4 "aplikasi Kredivo mudah di akses kapan saja dan dimana saja" hal ini dikarenakan aplikasi Kredivo merupakan aplikasi fintech, sehingga aplikasi Kredivo memudahkan fleksibilitas konsumen dalam penggunaan aplikasi.

Sedangkan pernyataan dengan penilaian terendah yaitu X6 "saya merasa aplikasi Kredivo mudah digunakan serta tidak mengalami kendala atau eror". Hal ini dikarenakan aplikasi Kredivo dalam kondisi tertentu mengalami kendala atau eror sistem sehingga konsumen merasa kesulitan atau terdapat kendala dalam menggunakan aplikasi Kredivo.

Berdasarkan hasil skala interval variabel kemudahan penggunaan memiliki skor 4,18 berada pada skala "baik". Sehingga, gambaran kemudahan penggunaan memiliki nilai yang baik.

b. Gambaran Keamanan Transaksi

Berdasarkan teori menurut Utami dan Kusumawati (2017) keamanan transaksi yaitu ketika konsumen merasa yakin sebuah produk aplikasi memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan transaksi.

Dari analisa deskriptif dapat diketahui bahwa nilai tertinggi dari variabel keamanan transaksi (X2) yaitu X2.2 "Aplikasi Kredivo melakukan tanggung jawab memberikan jaminan keamanan transaksi", hal ini sesuai bahwa aplikasi Kredivo telah memberikan sistem keamanan yang tinggi pada aplikasi Kredivo dan aplikasi Kredivo dalam keamanan telah diawasi oleh OJK sehingga keamanan aplikasi tersebut telah memenuhi standar keamanan fintech.

Sementara nilai terendah yaitu X2.4 "saya percaya bahwa aplikasi Kredivo dapat menjaga saldo (limit) dari pihak yang tidak bertanggung jawab, meskipun sudah lama tidak menggunakan aplikasi", hal ini disebabkan beberapa konsumen pada tingkat kepercayaan dalam sistem keamanan masih tergolong rendah karena masih banyak kasus beredar bahwa aplikasi fintech mudah diretas atau dibobol oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Berdasarkan hasil skala interval variabel keamanan transaksi memiliki skor 4,26 berada pada skala "sangat baik". Sehingga gambaran keamanan transaksi memiliki nilai yang sangat baik.

c. Gambaran Kepuasan Konsumen

Berdasarkan teori menurut Hawkins dan Looney yang dikutip dari jurnal Fatini dan Dewi (2020) kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya.

Berdasarkan analisa deskriptif dapat diketahui pernyataan tertinggi dari variabel kepuasan konsumen (Y) yaitu Y.1"konsumen merasa aplikasi Kredivo sesuai atau melebihi harapan". Sementara jawaban terendah yaitu Y.5 "konsumen bersedia memperkenalkan aplikasi Kredivo kepada orang lain". Berdasarkan hasil skala interval variabel kepuasan konsumen memiliki skor 4,20 berada pada skala "baik". Sehingga gambaran kepuasan konsumen memiliki nilai yang baik.

d. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Tehadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan teori antara pengaruh variabel kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen menurut Daga (2017) menjelaskan bahwa salah satu faktor dari kepuasan konsumen yaitu aspek kemudahan, ketika sebuah produk atau jasa yang digunakan oleh

konsumen menawarkan kenyamanan, kemudahan dan efisiensi.

Berdasarkan hasil uji t (parsial) dari pengolahan data variabel kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen memiliki hasil nilai t_{hitung} (6,350) > t_{tabel} (1,985) dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis diterima, variabel kemudahan penggunaan secara parsial terdapat hasil pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen aplikasi Kredivo.

Hasil uji tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu oleh (Ekanova, 2021) dengan hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} (2.048) dengan nilai signifikan sebesar 0,043 lebih kecil dari 0,05 (0,043 < 0,05) yang menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

Sehingga, dapat diketahui bahwakemudahan penggunaan pada aplikasi Kredivo akan mengurangi usaha (baik waktu maupun tenaga) sehingga konsumen dapat mempelajari seluk beluk pinjaman paylater secara online. Dengan demikian, bila aplikasi Kredivo dapat dengan mudah digunakan oleh para konsumen maka layanan tersebut akan sering digunakan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut dapat dengan mudah dioperasikan serta lebihmudah digunakan oleh pengguna aplikasi.

e. Pengaruh Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil uji t dari pengolahan data variabel keamanan transaksi terhadap kepuasa konsumen mendapatkan hasil nilai t_{hitung} (5,757) > t_{tabel} (1,985) dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 maka hipotesis diterima, variabel keamanan transaksi secara parsial terdapat hasil pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen aplikasi Kredivo. Maka dapat diartikan bahwa jika terdapat sebuah peningkatan atau perbaikan pada variabel keamanan transaksi maka kepuasan konsumen juga akan terjadi peningkatan.

Hasil analisa parsial uji t dengan memperoleh nilai nilai t_{hitung} sebesar 3,963 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketika konsumen merasakan terjaminnya keamanan, maka dapat meningkatkan kepuasan bagi penggunanya saat melakukan transaksi. Begitupula sebaliknya, jika tingkat kepuasan menurun maka konsumen merasa bahwa keamanan tidak mampu dijamin saat melakukan transaksi.

f. Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Keamanan Transaksi Tehadap Kepuasan Konsumen

Menurut teori antara variabel kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi terhadap kepuasan konsumen menurut Daga (2017) kepuasan merupakan tingkat dari proses seorang konsumen setelah membandingkan hasil yang dia rasakan dengan harapannya. Jika hasil yang diterima konsumen sama dengan apa yang diharapkannya maka konsumen akan merasapuas, jika di atas atau melebihi harapannya maka konsumen akan merasa sangat puas. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan atau uji F, hasil pengolahan datayang didapatkan yaitu nilai signifikan yang diperoleh sebesar 0,000 < 0,05 dan F_{hitung} (98,648) > F_{tabel} (3,09) sehingga dapat diketahui bahwa hipotesis diterima. Variabel kemudahan penggunaan (X1) dan keamanan transaksi (X2) secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (Y).

Hal Fhitung sebesar 37,842 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05, yang berarti hipotesis penelitian dapat diterima. Sehingga variabel-variabel independen yaitu kemudahan penggunaan (X1) dan keamanan transaksi (X2) secara bersamaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (Y).

Artinya semakin meningkat kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi yang diberikan kepada masyarakat maka akan semakin meningkat juga kepuasankonsumen untuk menggunakan aplikasi Kredivo tersebut. Meningkatnya kepuasan konsumen melalui layanan dan sistem aplikasi Kredivo, maka konsumen akan merasa puas sehingga konsumen akan tetap memilih aplikasi Kredivo sebagai alternatif pinjaman paylater dan konsumen memungkinkan untuk merekomendasikan aplikasi tersebut kepada oranglain.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah

dijelaskan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kemudahan penggunaan secara deskriptif memiliki hasil yang baik, artinya konsumen merasakan kemudahan penggunaan dalam aplikasi Kredivo.
2. Variabel keamanan transaksi secara deskriptif memiliki hasil yang sangat baik, artinya mayoritas konsumen merasakan bahwa kredivo telah memberikan sistem keamanan transaksiyang sangat baik.
3. Variabel kepuasan konsumen secara deskriptif memiliki hasil yang baik, artinya mayoritas konsumen merasakan bahwa aplikasi Kredivo telah sesuai atau melebihi harapan konsumen.
4. Kemudahan penggunaan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen aplikasi Kredivo yang berarti kenaikan kemudahan pengguna dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan aplikasi Kredivo.
5. Keamanan transaksi secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen aplikasi Kredivo yang berarti kenaikan keamanan transaksi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan aplikasi Kredivo.
6. Kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen aplikasi Kredivo yang berarti kenaikan kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi secara bersama-sama dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan aplikasi Kredivo.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan, maka berikut ini saran yang diberikan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian variabel kemudahan penggunaan terdapat item nilai terendah yaitu konsumen masih merasakan bahwa aplikasi masih mengalami kendala atau eror sistem. sebaiknya Kredivo meningkatkan sistem aplikasi agar ketika konsumen menggunakan aplikasi Kredivo tidak mengalami kendala atau eror sistem.
2. Berdasarkan hasil penelitian variabel keamanan transaksi terdapat item nilai terendah yaitu konsumen dalam kepercayaan tingkat keamanan saldo atau limit masih rendah, sebaiknya Kredivo meningkatkan dan menjaga keamanan saldo konsumen dari pihak yang tidak bertanggung jawab meskipun konsumen sudah lama tidak menggunakan aplikasi.
3. Berdasarkan hasil penelitian variabel kepuasan konsumen terdapat item nilai terendah yaitu terdapat beberapa konsumen masih belum puas sehingga lebih memilih aplikasi *paylater* lain. Sebaiknya Kredivo meningkatkankualitas dan kepuasan konsumen agar konsumen lebih memilih aplikasi Kredivo dibandingkan aplikasi *paylater* lain.

REFERENSI

Daga, R. (2017) *Citra,Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*.

Ekanova, A.P. (2021) 'Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E-Commerce Shopee Food'.

Fatini, N. dan Dewi, R. (2020) 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Vanaprastha Gedong Songo Park Kabupaten Semarang', (24).

Jogiyanto (2007) *Sistem Informasi Keperilakuan*.

Khasanah, N. (2022) 'Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Umum Syariah'.

Kompas (2022) 'Akun Kredivo Dibobol Konsumen Tetap Diminta Membayar Tagihan Untuk Transaksi yang Tidak Dilakukan.' Available at: https://inside.kompas.com/surat-pembaca/read/62110/Akun-Kredivo-Dibobol-Konsumen-Tetap-Diminta-Membayar-Tagihan-Untuk-Transaksi-yang-Tidak-Dilakukan.

Kotler, P. dan Keller, K.L. (2012) *Marketing management, Pearson Education International*. Jilid 2. Jakarta;

Prenhallindo.
Utami, S.S. dan Kusumawati, B. (2017) 'Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan E-Money (Studi pada Mahasiswa STIE Ahmad Dahlan Jakarta)', *Balance*, XIV (2), pp. 29–41.
Wati, D. dan Syahfitri, T. (2021) 'Dampak Pinjaman Online Bagi Masyarakat', *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), pp. 1181–1186.

BIODATA PENULIS

Lala Yulita, merupakan mahasiswa prodi Manajemen Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya
Ani Solihat, Riris Roisah, Andry Trijumansyah merupakan dosen Prodi Manajemen Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya
Djunarto, merupakan dosen Universitas Jayabaya