

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Polines Pay

Dina Yeni Martia¹⁾, Nina Woelan Soebroto²⁾, Utami Tri Sulistyorini³⁾, Moch. Abdul Kodir⁴⁾

^{1,2,3,4,5}Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang, Jl. Prof. Sudarto, Semarang, 50275

*Corresponding Author E-mail: dinayenimartia@polines.ac.id

Abstract

The industrial revolution 4.0 has inevitably changed the pattern of the world's industry, including Indonesia. Information technology is now used as a support and even a major milestone in industrial operations. As one of the leaders of vocational education in Indonesia, the Semarang State Polytechnic does not want to be left behind in the changes to welcome this 4.0 industry. Polines innovates by creating Polines-Pay as an innovation in implementing FinTech in the Polines environment. Polines-Pay is a technology-based electronic payment instrument that is applied at Polines as one of the digital payment innovation products that aims to reduce cash transactions within the Polines environment. This study aims to determine the effect of perceived convenience and benefits of using polines pay on customer satisfaction in the Semarang State Polytechnic. The data used are primary data, which were obtained from a questionnaire survey on Polines Pay users, especially students and lecturers in the Accounting Department using a google form. The data analysis method used is regression analysis, significance test (t test), and F test using SPSS software. The expected result is that the perception of the ease and benefits of using Polines Pay has an effect on customer satisfaction, which is indicated by interest in refilling the user's Policy Pay balance. In addition, it is also hoped that the results of this study will be able to provide input on further policies related to polines pay services.

Keywords: *Polines Pay, Satisfaction Analysis, Fintech*

Abstract

Revolusi industri 4.0 tanpa terelakkan telah merubah pola industri dunia, termasuk Indonesia. Teknologi informasi kini dijadikan sebagai penunjang bahkan tonggak utama dalam operasi industry. Sebagai salah satu leader Pendidikan vokasi di Indonesia, Politeknik Negeri Semarang tidak mau ketinggalan dalam perubahan-perubahan menyambut industry 4.0 ini. Polines berinovasi dengan menciptakan Polines-Pay sebagai inovasi penerapan FinTech di lingkungan Polines. Polines-Pay merupakan salah satu alat pembayaran elektronik berbasis teknologi yang diterapkan di Polines sebagai salah satuproduk inovasi digital payment yang bertujuan untuk mengurangi transaksi pemakaian uang tunai di lingkungan Polines. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan manfaat penggunaan polines pay pada kepuasan pelanggan di lingkungan Politeknik Negeri Semarang. Data yang digunakan yaitu data primer, yang diperoleh dari survey kuesioner pada pengguna polines pay, khususnya mahasiswa dan dosen di jurusan Akuntansi dengan menggunakan formulir google. Metode analisis data yang digunakanya itu analisis regresi, uji signifikansi (uji t), dan uji F dengan menggunakan software SPSS. Hasil yang diharapkan yaitu bahwa persepsi kemudahan dan manfaat penggunaan polines pay berpengaruh pada kepuasan pelanggan yang diindikasikan dengan minat isi ulang saldo polines pay pengguna. Selain itu diharapkan juga bahwa hasil penelitian ini mampu memberikan masukan pada kebijakan selanjutnya terkait pelayanan polines pay.

Kata Kunci: *Polines Pay; AnalisisKepuasan, Fintech*

Pendahuluan

Seiring dengan Revolusi Industri 4.0, pola industry dunia mulai berubah, termasuk di Indonesia. Titik dimana industry memanfaatkan teknologi sebagai

penunjang atau bahkan tonggak utama dalam operasi industry tersebut. Hal ini didukung juga oleh perkembangan teknologi yang ada. Perubahan tidak hanya terjadi di industry manufaktur, tetapi juga terjadi di industry keuangan atau yang biasa disebut dengan Teknologi Keuangan. Kini, metode pembayaran yang ada berubah menjadi digital dan mulai menggeser keberadaan metode konvensional. Teknologi Keuangan atau yang biasa disebut Financial Technology atau fintech, melatar belakangi terjadinya system pembayaran non-tunai.

Ada 2 jenis tipe pembayaran non tunai di Indonesia menurut Bank Indonesia yakni, *chip based* dan *server based*. *Chip based* merupakan metode pembayaran dengan kartu dan biasanya diberikan oleh bank seperti, debit dan *e-money*. *Server based* adalah metode pembayaran berbasis server yang bias diakses via website atau aplikasi seperti, Doku, Dompetku, T-Cash, dan lainnya. Munculnya berbagai macam metode pembayaran yang ada menawarkan pilihan bagi banyak orang terutama bagi kaum milenial yang menyukai kepraktisan dalam membayar sesuatu. Hal ini terlihat dari tingginya pengguna pembayaran non-tunai di Indonesia.

Dilansir dari polines.ac.id, jurusan Akuntansi Polines mengikuti perkembangan teknologi revolusi industri 4.0 dengan mencanangkan inovasi pembelajarannya dalam bentuk yang nyata itu Laboratorium Hidup Polines Fintech. Laboratorium Hidup Polines Fintech, yang sudah menggelar Soft Launching di acara *National Polytechnic Seminar and Exhibition (POLYTEXPO) 2019*, ini merupakan salah satu wujud implementasi pembelajaran yang nyata dalam mengembangkan teknologi informasi dibidang perbankan khususnya e-payment yang diberinama Polines-Pay.

Polines-Pay merupakan salah satu alat pembayaran elektronik berbasis teknologi yang diterapkan di Polines sebagai salah satu produk inovasi digital payment yang bertujuan untuk mengurangi transaksi pemakaian uang tunai di lingkungan Polines. Polines Pay juga menawarkan beberapa manfaat antara lain memberikan kemudahan, kecepatan dan efisiensi dalam melakukan transaksi pembayaran, menjadikan pengguna tidak perlu menyiapkan uang tunai dan uang kembalian dalam transaksi pembayaran, serta mudah diaplikasikan karena dapat digunakan untuk berbagai transaksi missal bernilai kecil dengan frekuensi tinggi.

Namun demikian, preferensi dan sikap setiap orang terhadap obyek merupakan sesuatu yang unik, yang berbedaan tarasatu dan lainnya. Selain itu, pengguna polines pay yang berasal dari dua segmen, yaitu mahasiswa dan dosen, memiliki keinginan dan kebutuhan yang berbeda pula. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan polines pay dan juga manfaat yang didapatkan dari penggunaannya bagi setiap segmen merupakan factor penting yang akan berpengaruh pada minat isi ulang saldo polines pay. Ketika konsumen merasakan kemudahan dan manfaat atas penggunaannya, maka akan memilih untuk menggunakannya sehinggalakukan pembelian secara teratur-menerus.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan manfaat penggunaan polines pay pada kepuasan pelanggan di lingkungan Politeknik Negeri Semarang. Data yang digunakan yaitu data primer, yang diperoleh dari survey questionnaire pada pengguna polines pay, khususnya mahasiswa dan dosen di jurusan Akuntansi dengan menggunakan formulir google. Metode analisis data yang digunakanya itu analisis regresi, uji signifikansi (uji t), dan uji F dengan menggunakan software SPSS. Hasil yang diharapkan yaitu bahwa persepsi kemudahan dan manfaat

penggunaan polines pay berpengaruh pada kepuasan pelanggan yang diindikasikan dengan minat isi ulang saldo polines pay pelanggan.

Urgensi penelitian ini dikarenakan inovasi teknologi yang baru diterapkan di Polines, yaitu inovasi kartu elektronik polines pay yang digunakan sebagai alat transaksi cashless di Polines baru saja diterapkan, sehingga kajian empiris yang dilakukan melalui penelitian ini akan dapat memberikan gambaran untuk pengembangan polines pay di masa mendatang. Selain itu, penelitian ini juga akan dipublikasikan pada jurnal nasional, sehingga menambah studi pustaka terutama yang berkaitan dengan perkembangan IPTEK atau pemanfaatan IPTEK dalam dunia keuangan yaitu *FINTECH* dan juga akademik sebagai tambahan kajian empiris dalam pembelajaran terkait perkembangan Finansial Teknologi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kemudahan

Kemudahan penggunaan merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami. Sikap terhadap penggunaan Technology Acceptance Model didefinisikan oleh Davis (1989) sebagai perasaan positif atau negative dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Sikap individu yang mendukung penggunaan teknologi system informasi akan secara otomatis mendorong pemanfaatan serta penggunaan teknologi system informasi. Variabel kemudahan dapat diukur dengan indikator: (1) E-wallet mudah dipelajari, (2) E-wallet bekerja dengan mudah sesuai dengan yang diinginkan oleh pengguna, (3) E-wallet mudah untuk meningkatkan keterampilan pengguna, (4) E-wallet mudah dioperasikan, Silaen et al. (2019).

2.2. Kemanfaatan

Davis et al. (1989) mendefinisikan *perceived use fulnessse* sebagai keyakinan akan kemanfaatan, yaitu tingkatan dimana user percaya bahwa penggunaan teknologi/system akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja. *Perceived usefulness* (persepsimanfaat) didefinisi sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan system informasi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Dari definisi tersebut diketahui bahwa persepsi kemanfaatan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa system berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa system informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya. Davis (1989) dalam Jogiyanto (2007:152) guna membentuk konstruk persepsi manfaat menggunakan 6 poin yaitu: 1. Pekerjaan menjadi lebih cepat, 2. Kinerja pekerjaan, 3. Meningkatkan produktivitas, 4. Keefektifan, 5. Membuat pekerjaan lebih mudah, dan 6. Bermanfaat.

2.3. Polines Pay

Polines-Pay merupakan salah satu alat pembayaran elektronik berbasis teknologi yang diterapkan di Polines. Alat pembayaran non tunai ini diinisiasi pada tahun 2019 oleh Jurusan Akuntansi khususnya program studi Komputerisasi Akuntansi dan Perbankan Syariah. *Polines Pay* salah satu produk inovasi perkembangan digital payment yang bertujuan untuk mengurangi transaksi penggunaan uang tunai di lingkungan kampus Politeknik Negeri Semarang. *Polines – Pay* merupakan salah satu bentuk *e-payment* yang digunakan dalam transaksi dengan memanfaatkan jaringan komputer dan

internet. Nilai uang dari nasabah tersimpan pada kartu *Polines-Pay* dan database laboratorium.

Polines-pay juga sebagai perwujudan inovasi pada perkembangan teknologi revolusi industri 4.0 dengan mencanangkan inovasi pembelajarannya dalam bentuk yang nyata yaitu Laboratorium Hidup *Polines Fintech*. Laboratorium Hidup *Polines Fintech* ini merupakan salah satu bentuk implementasi pembelajaran yang nyata dalam mengembangkan teknologi informasi dibidang perbankan khususnya *e-payment* yang diberinama *Polines-Pay*. Pada laboratorium ini diharapkan mahasiswa mampu mengenal dan mengoperasikan operasional aktifitas perbankan dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Polines Pay juga memiliki manfaat antara lain memberikan kemudahan, kecepatan dan praktis dalam melaksanakan transaksi pembayaran, menjadikan pengguna tidak sulit menyiapkan uang tunai dalam pembayaran dan uang kembalian, serta mudah diaplikasikan karena dapat dipakai untuk beragam transaksi missal bernilai kecil dengan frekuensi tinggi.

2.4. Minat

Minat dapat diartikan sebagai salah satu tindakan ketertarikan seseorang sebelum melakukan suatu tindakan, yang dijadikan dasar dari pengambilan keputusan. Salah satu factor yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah factor psikologis. Faktor keyakinan, kepercayaan dan sikap menjadi factor penentu dalam pengambilan keputusan sehingga menimbulkan niat untuk membeli suatu produk atau jasa. Menurut Davis (1989) minat menggunakan didefinisikan sebagai tingkatan seberapa kuat keinginan atau dorongan seseorang dalam melakukan sebuah tindakan tertentu untuk menggunakan sebuah aplikasi. Setelah konsumen mendapatkan pengalaman positif dalam menggunakan sebuah aplikasi maka akan ada minat untuk menggunakan kembali.

Minat isi ulang konsumen merupakan keputusan terencana seseorang untuk melakukan pembelian kembali atas produk dan jasa tertentu dengan mempertimbangkan pengalaman setelah menggunakan jasa. Untuk menegetahui apakah minat isi ulang tinggi atau rendah, maka indicator minat isi ulang dapat diukur dengan: (1) Tingkat keinginan konsumen untuk isi ulang, (2) Tingkat keterpaksaan konsumen untuk isi ulang, (3) Tingkat preferensi konsumen dalam isi ulang

3. METODE PELAKSANAAN

3.1. Sampel

Responden penelitian ini adalah pengguna *Polines-Pay* yang sudah menggunakan ayanan *Polines-Pay* yang memiliki status sebagai warga Politeknik Negeri Semarang. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Untuk mengumpulkan data, kuisisioner dibagikan kepada seluruh warga Politeknik Negeri Semarang dimulai dari dosen, alumni, hingga mahasiswa aktif khususnya pada jurusan akuntansi.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan penyebaran lembar survey melalui Google Form. Kuisisioner disosialisasikan selama 2 minggu pada bulan Juli 2021 kepada seluruh warga jurusan akuntansi Politeknik Negeri Semarang. Dari penyebaran kuisisioner tersebut, diperoleh 86 tanggapan yang telah memenuhi persyaratan melalui Google Form. Berikut ini adalah gambaran datanya:

Tabel 3.1

Responden

Kriteria	Deskripsi	Total (Orang)	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	76	88,4%
	Laki-laki	10	11,6%
Usia	< 20 tahun	18	20,9%
	20 - 27 tahun	68	79,1%
Pendidikan	D3	7	8,1%
	D4/S.Tr	79	91,9%
Program Studi	Analisis Keuangan	35	40,7%
	Perbankan Syariah	19	22,1%
	Keuangan Perbankan	1	1,2%
	Akuntansi Manajerial	1	1,2%
	Komputerisasi Akuntansi	24	27,9%
	Akuntansi	6	7,0%
Status	Mahasiswa	86	100%
Pendapatan	< 500.000	71	82,6%
	500.000 - 1.000.000	13	15,1%
	1.100.000 - 1.500.000	2	2,3%

3.2. Metode Analisis Data

3.2.1. Uji Instrumen

• Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alatukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghazali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Dalam sebuah penelitian memiliki tujuan yakni suatu kebenaran, dalam usaha soal validitas merupakan aspek yang sangat penting. Kebenaran hanya bias diperoleh dengan instrument yang valid. Maka dikatakan validitas merupakan esensi kebenaran hasil dari penelitian. Validitas dipandang sebagai konsep yang paling penting dalam sebuah penelitian. Dalam tiap penelitian selalu dipertanyakan validitas alat yang digunakan. Oleh karena itu membuat instrumen yang valid harus mendapat perhatian setiap peneliti. Secara statistik, angka korelasi yang diperoleh harus dibandingkan dengan angka koefisien korelasi nilai r . Syarat yang harus dipenuhi yaitu harus menurut Sugiyono (2012:178) adalah sebagai berikut:

- Jika koefisien korelasi $r > 0,05$ maka item tersebut dinyatakan valid
- Jika koefisien korelasi $r < 0,05$ maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

• Uji Reliabilitas

Menurut Sugiono (2005), reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur

itu dilakukan secara berulang. Uji reliabilitas kuesioner bertujuan untuk menunjuk kansejauh mana kuesioner penelitian yang digunakan dapat diandalkan.

Nunnally (1967) mengemukakan bahwa, suatu konstruk atau variable dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$.

3.2.2. Uji AsumsiKlasik

Uji asumsi klasik pada dasarnya merupakan salah satu uji yang digunakan untuk persyaratan statistik. Tujuan pengujian asumsi klasik ini adalah untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten.

- **Uji Normalitas**

Menurut Ghozali (2016) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variable independen dan variable dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variable tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistic akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji One Sample Kolmogorov Smirnov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikansi diatas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal. Sedangkan jika hasil uji One Sample Kolmogorov Smirnov menghasilkan nilai signifikansi dibawah 5% atau 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal.

- **Uji Multikolinearitas**

Menurut Ghozali (2016) pada pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent atau variable bebas. Efek dari multikolinearitas ini adalah menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Hal tersebut berartistandar error besar, akibatnya ketika koefisien diuji, t-hitungan bernilai kecil dari t-tabel. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan linear antara variable independen yang dipengaruhi dengan variable dependen. Untuk menemukan terdapat atau tidaknya multikolinearitas pada model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai variance inflation factor (VIF). Nilai Tolerance mengukur variabilitas dari variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variable bebas lainnya. Jadi nilai tolerance rendah sama dengan nilai VIF tinggi, dikarenakan $VIF = 1/\text{tolerance}$, dan menunjukkan terdapat kolinearitas yang tinggi. Nilai cut off yang digunakan adalah untuk nilai tolerance 0,10 atau nilai VIF diatas angka 10.

- **Uji Heteroskedastisitas**

Uji ini bertujuan untuk melakukan uji apakah pada sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual dalam satu pengamatan kepengamatan lainnya. Apabila varian berbeda, disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model regresi linier berganda, yaitu dengan melihat grafik scatter plot atau dari nilai prediksi variable terikat yaitu SRESID dengan residual error yaitu ZPRED. Apabila tidak terdapat pola tertentu dan tidak menyebar diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk model penelitian yang baik adalah yang tidak terdapat heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

3.2.3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis hubungan sebab akibat antara variable independen dengan variable dependen, yang dapat digambarkan dalam bentuk

persamaan linier. Bentuk persamaan linier menjelaskan hubungan satu variable tak bebas/ response (Y) dengan dua atau lebih variable bebas/ predictor (X1, X2,...Xn). Tujuan dari uji regresi linier berganda adalah untuk memprediksi nilai variable tak bebas/ response (Y) apabila nilai-nilai variable bebasnya / predictor (X1, X2,..., Xn) diketahui. Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variable prediktor (variable bebas) terhadap variable terikat. Persamaan regresi linier berganda secara matematis, adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + b_6x_6$$

Keterangan:

Y= variable dependen

a = konstanta

b = koefisien regresi

- **KoefisienDeterminasi**

Koefisien determinasi (R²) adalah suatu indikator yang digunakan untuk menggambarkan berapa banyak variasi yang dijelaskan dalam model. Berdasarkan nilai R² dapat diketahui tingkat signifikansi atau kesesuaian hubungan antara variable bebas dan variable tak bebas dalam regresi linier. Koefisien determinasi pada regresi linear sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variable bebas dalam menjelaskan varians dari variable terikatnya. Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan Koefisien Korelasi (R)

- **Uji F (Simultan)**

Uji F merupakan metode pengujian statistika yang dilakukan secara serentak dengan dua atau lebih objek . Uji statistika f ini digunakan untuk menguji hipotesis. Uji Simultan (Uji F) digunakan untuk mengetahui apakah semua variable independent mempunyai pengaruh yang sama terhadap variable dependen. Uji simultan ini dilakukan dengan membandingkan nilai α (alpha) dengan nilai p-value. Apabila nilai p-value < α (0,05), maka H₀ ditolak. Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh secara simultan antara variable independent dengan variable dependen, dan sebaliknya. Jika nilai p-value > α (0,05), maka H₀ diterima yang artinya tidak terdapat pengaruh antara variable independent terhadap variable dependen secara simultan.

- **Uji T (Parsial)**

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variable bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variable terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t table atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable independent secara individual dalam menerangkan variable dependen. Uji parsial ini dilakukan dengan membandingkan nilai α (alpha) dengan nilai p-value. Apabila nilai p-value < α (0,05), maka H₀ ditolak. Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh secara parsial antar variabel independent dengan variabel dependen, dan sebaliknya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

4.1.1 Uji Validitas

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = n - 2. Pada kasus uji validitas dalam penelitian ini, jumlah

sample (n) = 86 dan besarnya df dapatdihitung $86-2 = 84$ dan $\alpha = 0,05$ sehingga didapat nilai r tabel = 0,2120. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah apabila nilai r hitung > r table maka pertanyaan dari kuisisioner tersebut dapat dinyatakan valid atau dapat dipercaya, sedangkan apabila nilai r hitung < r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid atau tidak dapat dipercaya.

● **PersepsiManfaat (X1)**

Variabel	rHitung	rTabel	Kesimpulan
X1.1	0,821	0,2120	Valid
X1.2	0,805	0,2120	Valid
X1.3	0,846	0,2120	Valid
X1.4	0,705	0,2120	Valid
X1.5	0,698	0,2120	Valid

● **PersepsiKemudahan (X2)**

Variabel	rHitung	rTabel	Kesimpulan
X2.1	0,832	0,2120	Valid
X2.2	0,844	0,2120	Valid
X2.3	0,800	0,2120	Valid
X2.4	0,818	0,2120	Valid
X2.5	0,849	0,2120	Valid
X2.6	0,766	0,2120	Valid

● **PengaruhSosial (X3)**

Variabel	rHitung	rTabel	Kesimpulan
X3.1	0,827	0,2120	Valid
X3.2	0,768	0,2120	Valid
X3.3	0,786	0,2120	Valid
X3.4	0,774	0,2120	Valid
X3.5	0,526	0,2120	Valid

● **KondisiFasilitas (X4)**

Variabel	rHitung	rTabel	Kesimpulan
X4.1	0,737	0,2120	Valid
X4.2	0,846	0,2120	Valid
X4.3	0,861	0,2120	Valid
X4.4	0,850	0,2120	Valid
X4.5	0,796	0,2120	Valid

• **Kesesuaian (X5)**

Variabel	rHitung	rTabel	Kesimpulan
X5.1	0,883	0,2120	Valid
X5.2	0,887	0,2120	Valid
X5.3	0,834	0,2120	Valid
X5.4	0,839	0,2120	Valid

• **PersepsiKepercayaan (X6)**

Variabel	rHitung	rTabel	Kesimpulan
X6.1	0,703	0,2120	Valid
X6.2	0,865	0,2120	Valid
X6.3	0,853	0,2120	Valid
X6.4	0,861	0,2120	Valid
X6.5	0,844	0,2120	Valid
X6.6	0,821	0,2120	Valid

• **NiatMenggunakan (Y)**

Variabel	rHitung	rTabel	Kesimpulan
Y.1	0,732	0,2120	Valid
Y.2	0,650	0,2120	Valid
Y.3	0,858	0,2120	Valid
Y.4	0,877	0,2120	Valid
Y.5	0,870	0,2120	Valid
Y.6	0,875	0,2120	Valid

4.1.2 Uji Reliabilitas

• **PersepsiManfaat (X1)**

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	5

Interpretasi: Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan diketahui nilai Alpha Cronbach sebesar 0,835 atau > 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa variable persepsi manfaat (X1) dinyatakan reliabel atau konsisten.

- **Persepsi Kemudahan (X2)**

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	6

Interpretasi: Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan diketahui nilai Cronbach sebesar 0,899 atau > 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kemudahan dinyatakan reliabel atau konsisten. Alpha (X2)

- **Pengaruh Sosial (X3)**

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	5

Interpretasi: Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan diketahui nilai Cronbach sebesar 0,797 atau > 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pengaruh sosial dinyatakan reliabel atau konsisten. Alpha (X3)

- **Kondisi Fasilitas (X4)**

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	5

Interpretasi: Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan diketahui nilai Cronbach sebesar 0,872 atau > 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kondisi fasilitas dinyatakan reliabel atau konsisten. Alpha (X4)

- **Kesesuaian (X5)**

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	4

Interpretasi: Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan diketahui nilai Alpha Cronbach sebesar 0,882 atau > 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kesesuaian (X5) dinyatakan reliabel atau konsisten.

- **Persepsi Kepercayaan (X6)**

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	6

Interpretasi: Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan diketahui nilai Alpha Cronbach sebesar 0,901 atau > 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kepercayaan (X6) dinyatakan reliabel atau konsisten.

- **Niat Menggunakan (Y)**

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	6

Interpretasi: Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan diketahui nilai Alpha Cronbach sebesar 0,899 atau > 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel niat menggunakan (Y) dinyatakan reliabel atau konsisten.

4.2. Uji Asumsi Klasik

4.2.1 Uji Normalitas

- **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,000000
	Std. Deviation	,63718266
Most Extreme Differences	Absolute	,046
	Positive	,046
	Negative	-,046
Test Statistic		,046

Asymp. Sig. (2-tailed)

,200^{c,d}

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov Smirnov adalah sebagai berikut:

Jika nilai Signifikansi $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi normal

Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka nilai residual tidak berdistribusi normal

Interpretasi: Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai signifikansi adalah sebesar 0,200. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa data dari kuisioner ini dapat dikatakan berdistribusi normal atau tidak terjadi perbedaan yang signifikan.

4.2.2 Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	St. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	2,232	,537		4,156	,000		
Persepsi Manfaat	-,109	,169	-,111	-,647	,519	,350	2,858
Persepsi Kemudahan	,040	,157	,038	,256	,798	,457	2,189
Pengaruh Sosial	,018	,129	,018	,138	,890	,578	1,730
Kondisi Fasilitas	,049	,147	,054	,330	,742	,380	2,634
Kesesuaian	,357	,171	,405	2,080	,041	,269	3,716
Persepsi Kepercayaan	,071	,139	,063	,511	,611	,667	1,500

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- Melihat nilai *tolerance*: jika nilai *tolerance* $\geq 0,10$ maka artinya Tidak Terjadi Multikolinearitas
- Melihat nilai VIF: jika nilai VIF $\leq 10,00$ maka artinya Tidak Terjadi Multikolinearitas

Interpretasi:

Dalam melaksanakan uji multikolinearitas pada kuisioner kepuasan didapat nilai *tolerance* terhadap variabel (X1) persepsi manfaat sebesar 0,350 dan nilai VIF sebesar 2,858. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi manfaat menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas karena nilai *tolerance* $0,350 \geq 0,10$ dan nilai VIF $2,858 \leq 10$.

Pada variabel (X2) persepsi kemudahan dihasilkan nilai *tolerance* sebesar 0,457 dan nilai VIF sebesar 2,189. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kemudahan menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas karena nilai *tolerance* $0,457 \geq 0,10$ dan nilai VIF $2,189 \leq 10$.

Pada variabel (X3) pengaruh social dihasilkan nilai tolerance sebesar 0,578 dan nilai VIF sebesar 1,730. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel pengaruh sosial menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas karena nilai tolerance $0,578 \geq 0,10$ dan nilai VIF $1,730 \leq 10$.

Pada variabel (X4) kondisi fasilitas dihasilkan nilai tolerance sebesar 0,380 dan nilai VIF sebesar 2,634. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kondisi fasilitas menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas karena nilai tolerance $0,380 \geq 0,10$ dan nilai VIF $2,634 \leq 10$.

Pada variabel (X5) kesesuaian dihasilkan nilai tolerance sebesar 0,269 dan nilai VIF sebesar 3,716. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kondisi fasilitas menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas karena nilai tolerance $0,269 \geq 0,10$ dan nilai VIF $3,716 \leq 10$.

Pada variabel (X6) persepsi kepercayaan dihasilkan nilai tolerance sebesar 0,667 dan nilai VIF sebesar 1,500. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kepercayaan menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas karena nilai tolerance $0,667 \geq 0,10$ dan nilai VIF $1,500 \leq 10$.

4.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,343	,312		4,301	,000
	PersepsiManfaat	-,005	,098	-,010	-,055	,956
	PersepsiKemudahan	-,163	,091	-,273	-1,786	,078
	PengaruhSosial	-,007	,075	-,013	-,095	,924
	KondisiFasilitas	,133	,086	,260	1,551	,125
	Kesesuaian	-,150	,100	-,300	-1,505	,136
	PersepsiKepercayaan	-,032	,081	-,050	-,397	,692

Dalam metode pengujian heteroskedastisitas, dasar pengambilan keputusan atau kesimpulan dari uji ini adalah sebagai berikut:

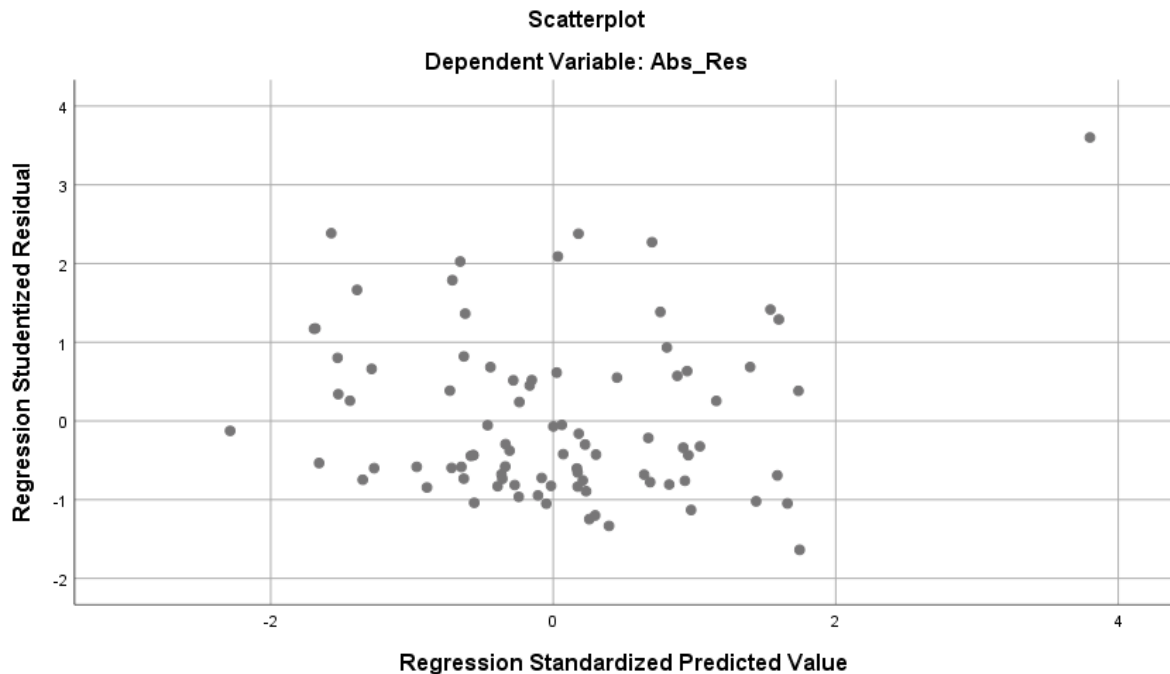
Nilai Sig > 0,05 maka tidak terjadi Heteroskedastisitas

Nilai Sig < 0,05 maka terjadi Heteroskedastisitas

Berdasarkan nilai yang dihasilkan dari uji heteroskedastisitas, maka kesimpulannya adalah sebagai berikut:

Variabel	Nilai Sig	Kesimpulan
PersepsiManfaat	0,958	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
PersepsiKemudahan	0,078	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
PengaruhSosial	0,924	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Kondisi Fasilitas	0,125	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
Kesesuaian	0,136	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
Persepsi Kepercayaan	0,692	Tidak Terjadi Heterokedastisitas



Berdasarkan grafik scatterplots juga terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah garis nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga regresi layak dipakai untuk memprediksi Niat Menggunakan berdasarkan masukan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Pengaruh Sosial, Kondisi Fasilitas, Kesesuaian dan Persepsi Kepercayaan.

4.3. Analisis Regresi Linear Berganda (Koefisien Determinasi, Uji F, dan Uji T)

4.3.1. Persamaan Regresi

Persamaan Regresi: $Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + b_6x_6$

Y = variabel dependen

a = konstanta

b = koefisien regresi

Persamaan regresi: $Y = 8,232 - 0,213 X_1 + 0,331x_2 - 0,061X_3 + 0,014X_4 + 0,708X_5 + 0,037X_6$

Dari persamaan di atas dapat diperoleh kesimpulan:

- Apabila masing-masing variabel PM (X1), PKM (X2), PS (X3), KF (X4), KS (X5), dan PKP (X6) bernilai nol, maka niat menggunakan sebesar 8,323

- Apabilavariabel PM (X1) meningkatsebesarsatusatuan, makaniatmenggunakanpolines pay akanberkurangsebesar 0,213.
- Apabilavariabel PKM (X2) meningkatsebesarsatusatuan, makaniatmenggunakanpolines pay akanbertambahsebesar 0,332.
- Apabilavariabel PS (X3) meningkatsebesarsatusatuan, makaniatmenggunakanpolines pay akanbertambahsebesar 0,061.
- Apabilavariabel KF (X4) meningkatsebesarsatusatuan, makaniatmenggunakanpolines pay akanbertambahsebesar 0,014
- Apabilavariabel KS (X5) meningkatsebesarsatusatuan, makaniatmenggunakanpolines pay akanbertambahsebesar 0,708
- Apabilavariabel PKP (X6) meningkatsebesarsatusatuan, makaniatmenggunakanpolines pay akanbertambahsebesar 0,037

4.3.2. KoefisienDeterminasi

Koefisiendeterminasidigunakanuntukmenunjukkanseberapabesarpengaruh yang diberikanvariabelbebasatauvariabelindependen (X) terhadapvariabelterikatatauvariabeldependen (Y) ataudengan kata lain dapatdigunakanuntukmemprediksi dan melihatseberapabesarkontribusiengaruh yang diberikanvariabel X secarasimultan (bersama-sama) terhadapvariabel Y.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.597 ^a	.357	.308	3.53262

Dari output di atas, diketahui R Square sebesar 0,357 atau 35,7%. Hal inimenunjukkanbahwabesarnyapengaruhvariabelbebasatauvariabelindependen (X1,X2,X3,X4,X5) secarasimultanterhadapvariabel Y yaitukepuasanpelangganadalahsebesar 35,7%. Dalampenelitianinidapatdisimpulkanbahwavariabel yang dimunculkandalampenelitianinimemilikipengaruh yang kecildalammenilainiatmenggunakanPolines Pay.

4.3.3. Uji F

Pengujianinidigunakanuntukmenunjukkanapakahsemuavariabelindependenataubebas yang dimasukkandalam model secarabersama-samamempunyaipengaruh yang signifikanterhadapvariabelterikat/dependenDalampengujian Uji T, dasarpengambilankeputusanadalahsebagaiberikut:

- Jika nilai sig < 0,05 atau F hitung> F tabel, makaterdapatpengaruhvariabel X secarasimultanterhadapvariabel Y
- Jika nilai sig > 0,05 atau F hitung< F tabel, makatidakterdapatpengaruhvariabel X secarasimultanterhadapvariabel Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	546.966	6	91.161	7.305	.000 ^b
	Residual	985.871	79	12.479		

Total	1532.837	85			
-------	----------	----	--	--	--

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas variabel bebas PM (X1), PKM (X2), PS (X3), KF (X4), KS (X5) dan PKP (X6) secara simultan berpengaruh terhadap variabel niat menggunakan polines-pay (Y). Berdasarkan nilai F hitung dan F tabel

- Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka hipotesis ditolak dan dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis diterima dan dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

$F_{tabel} = F(k; n-k) = F(6; 88-6) = F(6; 82) = 2,21$. Nilai F_{hitung} sebesar $7,305 > F_{tabel}$ sebesar 2,21. Sehingga hipotesis diterima dan dapat disimpulkan bahwa variabel bebas PM (X1), PKM (X2), PS (X3), KF (X4), KS (X5) dan PKP (X6) secara simultan berpengaruh terhadap variabel niat menggunakan polines-pay (Y).

4.3.4. UJI T

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.232	3.046		2.702	.008
	Persepsi Manfaat	-.213	.180	-.177	-	.242
					1.179	
	Persepsi Kemudahan	.332	.154	.281	2.161	.034
	Pengaruh Sosial	-.061	.137	-.052	-.442	.660
	Kondisi Fasilitas	.014	.158	.013	.090	.929
	Kesesuaian	.708	.229	.529	3.088	.003
	Persepsi Kepercayaan	.037	.124	.032	.294	.769

Ketentuan pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut:

Berdasarkan nilai signifikansi

- Jika nilai $sig. t > 0,05$, maka dapat disimpulkan tidak ada pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.
- Jika nilai $sig. t < 0,05$, maka dapat disimpulkan ada pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Berdasarkan perhitungan didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Variabel Persepsi Manfaat (X1) terhadap Niat Menggunakan (Y)
2. Nilai $sig. t$ sebesar $0,242 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi Manfaat secara parsial tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan polines pay.

3. Variabel Persepsi Kemudahan (X2) terhadap Niat Menggunakan (Y)
4. Nilai sig. t sebesar 0,034 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi Kemudahan secara parsial berpengaruh terhadap niat menggunakan polines pay.
5. Variabel Pengaruh Sosial (X3) terhadap Niat Menggunakan (Y)
6. Nilai sig. t sebesar 0,660 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Pengaruh Sosial secara parsial tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan polines pay.
7. Variabel Kondisi Fasilitas (X4) terhadap Niat Menggunakan (Y)
8. Nilai sig. t sebesar 0,929 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kondisi Fasilitas secara parsial tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan polines pay.
9. Variabel Kesesuaian (X5) terhadap Niat Menggunakan (Y)
10. Nilai sig. t sebesar 0,003 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kesesuaian secara parsial berpengaruh terhadap niat menggunakan polines pay.
11. Variabel Persepsi Kepercayaan (X6) terhadap Niat Menggunakan (Y)
12. Nilai sig. t sebesar 0,769 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi Kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan polines pay.

Berdasarkan nilai t hitung dan t tabel

- Jika nilai t hitung > t tab, maka hipotesis diterima dan dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.
- Jika nilai t hitung < t tab, maka hipotesis ditolak dan dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

t tabel = $(\alpha/2; n - k - 1) = (0,05/2; 88 - 6 - 1) = (0,025; 81) = 1,98969$

1. Variabel Persepsi Manfaat (X1) terhadap Niat Menggunakan (Y)
Nilai t hitung sebesar -1,179 < t tabel sebesar 1,98969. Maka hipotesis ditolak dan dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi manfaat (X1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel niat menggunakan polines-pay
2. Variabel Persepsi Kemudahan (X2) terhadap Niat Menggunakan (Y)
Nilai t hitung sebesar 2,161 > t tabel sebesar 1,98969. Maka hipotesis diterima dan dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi Kemudahan (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel niat menggunakan polines-pay
3. Variabel Pengaruh Sosial (X3) terhadap Niat Menggunakan (Y)
Nilai t hitung sebesar -0,442 < t tabel sebesar 1,98969. Maka hipotesis ditolak dan dapat disimpulkan bahwa variabel Pengaruh Sosial (X3) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel niat menggunakan polines-pay
4. Variabel Kondisi Fasilitas (X4) terhadap Niat Menggunakan (Y)
Nilai t hitung sebesar 0,090 < t tabel sebesar 1,98969. Maka hipotesis ditolak dan dapat disimpulkan bahwa variabel Kondisi Fasilitas (X4)

secaraparsialtidakberpengaruhsignifikanterhadapvariabelniatmenggunakanpolines-pay

5. VariabelKesesuaian (X5) terhadapNiatMenggunakan (Y)
Nilai t hitungsebesar 3,088 > t tabelsebesar 1,98969. Makahipotesisditerima dan dapatdisimpulkanbahwavariabelKesesuaian (X5) secaraparsialberpengaruhsignifikanterhadapvariabelniatmenggunakanpolines-pay
6. VariabelPersepsiKepercayaan (X6) terhadapNiatMenggunakan (Y)
7. Nilai t hitungsebesar 0,294 < t tabelsebesar 1,98969. Makahipotesisditolak dan dapatdisimpulkanbahwavariabelPersepsiKepercayaan (X6) secaraparsialtidakberpengaruhsignifikanterhadapvariabelniatmenggunakanpolines-pay

5. KESIMPULAN DAN KETERBATASAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasilpengolahan data survei dan model konseptual yang ada, dapatdiketahuibahwasemuahipotesis yang dikemukakandalampenelitianinimendukung dan terbuktiadanyahubunganpositif yang signifikalampersamaanstruktural masing-masing. Berdasarkantemuantersebut, dapatdisimpulkanbeberapahalsebagai berikut:

- 1) Perceived usefulness berpengaruhpositif dan signifikanterhadaployalitas, artinya semakin baik perceived usefulness pada aplikasilayananPolines Pay makasemakitinggi pula loyalitaspenggunaanya.
- 2) Perceived usefulness berpengaruhpositif dan signifikanterhadap mobile users' satisfaction, artinya semakin baik perceived usefulness pada aplikasilayananPolines Pay makasemakitinggi pula kepuasanpenggunaanya.
- 3) Polines Pay' satisfaction berpengaruhpositif dan signifikanterhadaployalitas, artinya semakin baikkepuasanpenggunaaplikasilayananPolines Pay, makasemakitinggi pula loyalitaspenggunaanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Silaen, E. and Prabawani, B., (2019). PengaruhPersepsiKemudahanMenggunakan E-Wallet Dan PersepsiManfaat Serta PromosiTerhadapMinatBeliUlangSaldo E-Wallet Ovo. *JurnalIlmuAdministrasiBisnis*, 9(2), pp.155-163.
- Davis, Fred D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived ease of use of InformationTechnology. *Management Information System Quarterly*.
- Jogiyanto. 2007. *SistemInformasiKeperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Irfansyah, S. R. (n.d.). Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Mobile Users' Satisfaction dan Loyalty pada AplikasiGojek. FakultasEkonomi dan Bisnis Universitas SebelasMaret.
- Yang, M., Mamun, A. A., Mohiuddin, M., Nawi, N. C., &Zainol, a. N. (2021). Cashless Transactions: A Study on Intention and Adoption of e-Wallets. *Sustainability*.