

**Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Ekspektasi Performa dan Persepsi Risiko terhadap Keputusan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi DANA dalam Perspektif Bisnis Islam: Studi pada Pengguna Aplikasi DANA di Bandar Lampung**

**Baskara Ade Putra<sup>1</sup>, Muhammad Iqbal<sup>2</sup>, Yeni Susanti<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia  
bagaskara7920@gmail.com<sup>1</sup>, yenisusanti@radenintan.ac.id<sup>2</sup>,  
iqbalfebi@radenintan.ac.id<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of electronic service quality, performance expectancy, and risk perception on the continued usage intention of the DANA application in Bandar Lampung, as well as to explore these findings from an Islamic business perspective. This research employs a quantitative approach with data collected through questionnaires distributed to 100 active users of the DANA application. The data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with the assistance of SmartPLS software. The results show that, partially, electronic service quality and performance expectancy have a positive and significant effect on the continued usage intention of the DANA application. Meanwhile, risk perception has a negative but not significant effect. Simultaneously, all three variables have a significant effect on continued usage intention. From an Islamic business perspective, the DANA application is considered to have made efforts to uphold muamalah principles such as justice, honesty, trustworthiness, and protection of public interest. This is reflected in the transparency of services, user data security, and accessibility for various user groups, particularly micro, small, and medium enterprises. Therefore, the DANA application can be deemed in line with Sharia values as long as it is managed responsibly and ethically.*

**Keywords:** e-service quality, performance expectancy, perceived risk, continuance intention

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik, ekspektasi performa, dan persepsi risiko terhadap keputusan penggunaan berkelanjutan aplikasi DANA di Bandar Lampung, serta mengkaji temuan tersebut dalam perspektif Bisnis Islam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengguna aplikasi DANA sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan *software* SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas layanan elektronik dan ekspektasi performa berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan berkelanjutan aplikasi DANA. Sementara itu, persepsi risiko berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan berkelanjutan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan berkelanjutan. Dari perspektif Bisnis Islam, aplikasi DANA dinilai telah berupaya memenuhi prinsip-prinsip muamalah seperti keadilan, kejujuran, amanah, dan perlindungan kepentingan publik. Hal ini tercermin dari transparansi layanan, keamanan data pengguna, serta kemudahan akses bagi berbagai kalangan masyarakat, khususnya pelaku UMKM. Dengan

demikian, aplikasi DANA dapat dianggap sesuai dengan nilai-nilai syariah selama dikelola secara bertanggung jawab dan etis.

**Kata Kunci:** kualitas layanan elektronik, ekspektasi performa, persepsi risiko, keputusan penggunaan berkelanjutan

## PENDAHULUAN

Keberadaan teknologi keuangan di Indonesia memberikan kenyamanan untuk layanan keuangan, termasuk transaksi menggunakan uang elektronik. Uang elektronik dapat dibagi menjadi dua jenis: berbasis chip (e-money) dan server (huruf digital). Dompot digital sekarang dalam meningkatkan permintaan karena pengguna dapat menghemat uang dan memprosesnya dalam aplikasi berdasarkan Internet. Perkembangan yang cepat dari teknologi ini telah membantu mendorong transisi ke pembayaran tunai ke *non-number* dan menjadikan elektronik menjadi bagian penting dari ekonomi digital. Penampakan dan inovasi dalam sistem pembayaran ini semakin memperkuat peran teknologi dalam memenuhi kebutuhan dan gaya hidup masyarakat modern. Berdasarkan survei (Jakmin, 202), *e-wallet* adalah metode pembayaran paling populer dalam *e-commerce*. 77% pengguna dipilih untuk kepraktisan, diikuti dengan metode pengiriman tunai (62%), *mobile* dan *internet banking* (50%), pembayar atau pinjaman P2P (27%) dan transfer ATM (25%). Dalam Islam, transaksi non-tunai diperbolehkan selama mematuhi prinsip syariah, sebagaimana ditegaskan oleh Allah SWT dalam Al-Qur'an :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَيْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ

*"Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya." (Q.S. Al-Baqarah/2:282).*

Ayat tersebut menjelaskan bahwa hendaknya dalam melakukan transaksi non-tunai selalu dicatat dengan sejelas-jelasnya agar bisa digunakan sebagai bukti. Memegang teguh prinsip saling percaya dan menjaga kepercayaan semua pihak. Beberapa bisnis keuangan memanfaatkan dompet digital untuk memberikan preferensi layanan digital yang aman dan mudah (Barroso & Laborda, 2022).

Islam telah memperbolehkan penggunaan dompet digital dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) dompet digital digunakan sebagai alat pembayaran dengan syarat beban biaya layanan fasilitas berupa biaya rill, dan disampaikan kepada pemegang kartu sesuai prinsip ta'*widh* berbasis prinsip syariah. Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No.116/DSN-MUI/IX/2017 tentang penggunaan dompet digital wajib terhindar dari *riba*, *gharar*, *maysir*, *tadlis*, *risywah*, dan *israf*, serta transaksi objek yang haram. Dompet digital dalam Islam sama halnya dengan *Sharf*, yaitu jual beli mata uang dengan nilai yang sama tanpa kelebihan pembayaran (Solihin & Raya, 2021).

Data Bank Indonesia menunjukkan bahwa nilai transaksi uang elektronik terus meningkat, dari Rp47,2 triliun pada 2018 menjadi Rp407,5 triliun pada 2022, dengan proyeksi pertumbuhan mencapai 34,43% pada 2024. Bahkan, di Provinsi Lampung, nilai transaksi uang elektronik selama 2021 mencapai Rp3,77 triliun,

meningkat 74% (*Year on Year*) (Sri, 2021). Dengan kemudahan dan pertumbuhan yang signifikan, *e-wallet* berpotensi menjadi pengganti uang tunai di masa depan.

Banyaknya merek dompet digital di Indonesia mendorong persaingan yang kompetitif dalam layanan pembayaran *online*. Berdasarkan survei Populix (Lintang, 2024) pada Juni 2024, aplikasi *e-wallet* terpopuler adalah Gopay (88%), Dana (83%), OVO (79%), ShopeePay (76%), dan LinkAja! (30%). Salah satu *e-wallet* yang berkembang pesat adalah Dana, yang dirancang oleh PT Espay Debit Indonesia Koe dan didukung oleh EMTEK. Dana terus meningkatkan fitur layanan *cashless*, keamanan sistem, serta mendukung digitalisasi UMKM dan interkoneksi pembayaran antarnegara. Sepanjang 2023, transaksi QRIS di Dana meningkat 272%, sementara fitur Kirim Uang tumbuh 147%. Hingga 2023, Dana telah diunduh lebih dari 170 juta kali, menjadikannya aplikasi keuangan digital terpopuler di Indonesia (Sayekti, 2023). Penghargaan Top Publisher Awards 2024 dari data.ai (Devi, 2024) menempatkan Dana sebagai aplikasi keuangan terbaik berdasarkan jumlah unduhan global. Dana juga mengimplementasikan kebijakan *zero data sharing* dan teknologi keamanan seperti PIN, DANA VIZ, serta *risk engine* untuk meningkatkan kepercayaan pengguna. Dengan inovasi berkelanjutan, Dana berkomitmen mendorong masyarakat beralih ke transaksi non tunai yang lebih aman dan praktis.

Meskipun menawarkan berbagai keuntungan, aplikasi Dana juga memiliki beberapa kekurangan yang dapat memengaruhi kepercayaan dan frekuensi penggunaannya. Beberapa masalah yang sering terjadi meliputi pelayanan elektronik yang belum optimal dalam menyelesaikan permasalahan, pemalsuan bukti pembayaran, transaksi yang terjadi tanpa sepengetahuan pengguna, serta proses pengembalian dana yang tidak selalu berhasil. Berdasarkan hasil pra-survei terhadap 30 responden di Kota Bandar Lampung, ditemukan bahwa 64,5% responden pernah mengalami masalah saat menggunakan Dana, dan 51,6% tidak berniat menggunakannya secara berkelanjutan. Meskipun 100% responden setuju bahwa Dana mempermudah transaksi, hanya 35,5% yang percaya terhadap keamanannya, dan 38,7% merasa aplikasi ini mampu bertanggung jawab atas risiko penggunaan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun Dana memberikan kemudahan dan efisiensi dalam transaksi digital, peningkatan kualitas layanan dan mitigasi risiko masih menjadi faktor penting untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna.

Penelitian ini membahas pengaruh kualitas layanan elektronik, ekspektasi performa, dan persepsi risiko terhadap keputusan penggunaan berkelanjutan aplikasi DANA dalam perspektif bisnis Islam, dengan studi kasus pada pengguna di Bandar Lampung. Kualitas layanan elektronik merupakan tingkat seberapa efektif dan efisien suatu *website* dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam proses belanja, proses pembelian, pada proses pengiriman produk dan jasa (Parasuraman et al., 2005). Kualitas layanan elektronik yang baik dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan dan mendorong mereka untuk terus menggunakan aplikasi, sementara layanan yang buruk dapat menurunkan keputusan penggunaan. Ekspektasi performa berkaitan dengan keyakinan pengguna bahwa aplikasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menyelesaikan pekerjaan, yang memotivasi mereka untuk terus

menggunakannya (Saputri, 2022). Di sisi lain, persepsi risiko memengaruhi keputusan pengguna, Persepsi risiko adalah suatu persepsi tentang ketidakpastian dan konsekuensi-konsekuensi tidak diinginkan dari menggunakan suatu produk atau suatu layanan. Jika produk atau layanan tersebut memiliki risiko yang besar maka konsumen cenderung tidak memiliki keputusan untuk memanfaatkan produk tersebut, sebaliknya jika konsumen menilai produk atau layanan tersebut memiliki risiko yang kecil besar kemungkinannya konsumen untuk memilih menggunakan produk tersebut. Pendekatan yang berbeda untuk pengambilan sebuah keputusan mengatasi potensi kerugian karena hal tersebut didasarkan pada bagaimana persepsi risiko dibangun secara sosial (Listyani et al., 2019). Semakin tinggi risiko yang dirasakan, semakin kecil kemungkinan mereka untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dan signifikansi variabel kualitas layanan elektronik, ekspektasi performa, dan persepsi risiko terhadap keputusan penggunaan berkelanjutan aplikasi DANA di Bandar Lampung, serta mengkaji temuan tersebut dalam perspektif Bisnis Islam.

## TINJAUAN LITERATUR

### ***Technology Acceptance Model (TAM)***

*Technology Acceptance Model (TAM)*, yang pertama kali diperkenalkan oleh Davis, adalah sebuah aplikasi dan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dispesialisasikan untuk memodelkan penerimaan pemakai (*user acceptance*) terhadap sistem informasi.

Menurut (Davis, 1989) TAM adalah sebuah teori sistem informasi yang di desain guna menerangkan bagaimana pengguna mengerti dan mengaplikasikan sebuah teknologi informasi. TAM memiliki tujuan untuk menjelaskan dan memprediksikan penerimaan pemakai terhadap suatu teknologi. TAM adalah pengembangan TRA dan diyakini mampu meramalkan penerimaan pemakai terhadap teknologi berdasarkan dampak dari dua faktor, yaitu perspektif kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan perspektif kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*) (Davis, 1989).

Teori tersebut sejalan dengan kualitas layanan elektronik dan persepsi risiko, dalam hal ini, individu yang telah mengaplikasikan sebuah teknologi yang pelayanan elektroniknya baik maka akan cenderung untuk terus menggunakan teknologi tersebut, dan individu yang memiliki persepsi risiko yang baik dapat memprediksi dan mempertimbangkan faktor negatif dalam pengaplikasian teknologi.

### ***Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)***

UTAUT merupakan sebuah model untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi (Venkatesh et al., 2003). Model ini merupakan model yang menggabungkan berbagai model penelitian dan memberikan pandangan menyeluruh tentang bagaimana teknologi diterima. UTAUT terdiri atas empat konstruk utama: *performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *effort expectancy* (ekspektasi usaha), *social influence* (pengaruh sosial), dan *facilitating condition*

(kondisi yang memfasilitasi), yang secara signifikan memengaruhi niat dan perilaku individu terkait penggunaan teknologi. Selain itu, gender, usia, dan pengalaman dimasukkan sebagai variabel moderator yang mempengaruhi dampak dari konstruk-konstruk ini terhadap penerimaan teknologi (Alfasany, 2023).

Teori Ini menekankan bagaimana teknologi dapat diterima oleh suatu individu, *performance expectancy* (ekspektasi kinerja) merupakan salah satu konstruk utama dari teori UTAUT, individu yang akan menggunakan suatu teknologi cenderung memiliki ekspektasi performa bahwa menggunakan teknologi tersebut dapat meningkatkan performa pekerjaannya yang akan mempengaruhi keputusan penggunaan berkelanjutan teknologi tersebut.

### **Kualitas Layanan Elektronik**

*E-service quality* didefinisikan sebagai sejauh mana situs memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman produk dan jasa (Singh, 2019). Selain itu, *e-service quality* didefinisikan sebagai evaluasi dan penilaian konsumen secara menyeluruh mengenai kelebihan dan kualitas pengiriman di pasar virtual (Lee & Lin, 2005). Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai upaya pemuasan kebutuhan yang didampingi dengan keinginan konsumen dan ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen tersebut (Farisal Abid & Purbawati, 2020).

### **Ekspektasi Performa**

*Performance expectancy* sebagai kepercayaan konsumen dalam menggunakan sistem/teknologi dapat memberikan manfaat atau membantu dalam kegiatan sehari-hari (Arista, 2019).

### **Persepsi Risiko**

Risiko merupakan ekspektasi dari kerugian, dimana penilaian atas kerugian dilakukan secara subjektif oleh individu, jika semakin besar kerugian maka semakin besar risiko dianggap ada. Risiko merupakan hal yang mengganjal pikiran seseorang yang dapat muncul akibat banyaknya kemungkinan yang tidak dapat di pastikan. Risiko merupakan bagian dari faktor psikologis yang mempengaruhi keputusan pembelian (Pride & Ferrel, 2015). Risiko sering dipahami sebagai bentuk perbedaan reflektif dalam sebuah distribusi hasil yang mungkin terjadi, kemungkinan nilai penggunaan subjektif seseorang. Risiko dapat diukur baik dengan non-lineritas dalam bentuk utilitas yang di evaluasi atau dengan berbagai bentuk keuntungan dan kerugian yang di terima (Weine, 1999).

### **Keputusan Penggunaan Berkelanjutan**

Keputusan penggunaan berkelanjutan merujuk pada pelanggan yang terus melakukan pembelian atau menggunakan suatu produk secara berkelanjutan. Secara umum keputusan penggunaan berkelanjutan merupakan kesetiaan seseorang terhadap produk yang digunakan tersebut. Keputusan penggunaan berkelanjutan akan memiliki nilai yang tinggi apabila dapat memberikan kepuasan sehingga konsumen merasa nyaman, maka dari itu konsumen akan merasa enggan untuk berpaling kepada merek maupun produk lain (Liempepas et al., 2019).

## METODE PENELITIAN

Dalam Pelaksanaan penelitian ini, Jenis penelitian yang digunakan dalam adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini untuk mengukur keberadaan suatu variabel dengan menggunakan instrumen penelitian. Data yang diperoleh dari penelitian berupa data angket atau kuesioner. Data tersebut akan diolah dengan menggunakan SmartPLS 4.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk di Bandar Lampung, Dengan pemilihan sampel menggunakan *purposive sampling*. Ada beberapa kriteria spesifik yang ditetapkan peneliti untuk responden, yaitu :

1. Responden merupakan pengguna aplikasi DANA
2. Responden berdomisili di bandar lampung

Penelitian ini menggunakan rumus Slovin, Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

- n : Jumlah sampel  
N : Jumlah populasi  
e : Tingkat kesalahan 10%

Melalui rumus Slovin di atas, maka dapat dihitung jumlah sampel yang digunakan sebagai berikut :

$$n = \frac{1214330}{1 + 1214330(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1214330}{12144,3}$$

n = 99,99 (dibulatkan 100 responden)

Berdasarkan hasil perhitungan, maka jumlah sampel yang diperoleh yaitu 99,99 yang kemudian dibulatkan menjadi 100. Oleh karena itu, dalam penelitian ini diambil data dari sampel yaitu sebanyak 100 responden.

## **Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Keputusan Penggunaan Berkelanjutan**

*E-service quality* atau kualitas layanan elektronik didefinisikan sebagai sejauh mana situs memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman produk dan jasa (Singh, 2019). Pada teori *Technology Acceptance Model* yakni sebuah teori sistem informasi yang di desain guna menerangkan bagaimana pengguna mengerti dan mengaplikasikan sebuah teknologi informasi (Davis, 1989). Dalam hal ini, apabila Individu telah mengaplikasikan suatu teknologi yang pelayanan elektroniknya baik, maka akan semakin besar kecenderungan individu tersebut untuk terus menggunakan teknologi tersebut.

Berdasarkan penelitian (MT & Sukresna, 2021) dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap minat berkelanjutan Dompot Digital (*e-Wallet*) OVO di Kota Semarang. Penelitian tersebut selaras dengan penelitian (Indrawati & Pattinama, 2021) diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada minat ulang penggunaan aplikasi DANA. Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1: Kualitas Layanan Elektronik Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Berkelanjutan

### **Pengaruh Ekspektasi Performa Terhadap Keputusan Penggunaan Berkelanjutan**

*Performance expectancy* atau ekspektasi performa sebagai kepercayaan konsumen dalam menggunakan sistem/teknologi dapat memberikan manfaat atau membantu dalam kegiatan sehari-hari (Arista, 2019). UTAUT merupakan sebuah model untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi (Venkatesh et al., 2003). Teori ini menekankan bagaimana teknologi dapat diterima oleh suatu individu, *performance expectancy* (ekspektasi kinerja) merupakan salah satu konstruk utama dari teori UTAUT, individu yang akan menggunakan suatu teknologi cenderung memiliki ekspektasi performa bahwa menggunakan teknologi tersebut dapat meningkatkan performa pekerjaannya yang akan mempengaruhi keputusan penggunaan berkelanjutan teknologi tersebut.

Mengacu pada penelitian (Miswaty et al., 2022) menunjukkan hasil bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap keputusan penggunaan sistem informasi akuntansi. Adapun penelitian (Widia et al., 2022) memiliki kesimpulan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi pada BUMDes di Kecamatan Kabila Bone. Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2: Ekspektasi Performa Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Berkelanjutan

### **Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Berkelanjutan**

Risiko merupakan hal yang mengganjal pikiran seseorang yang dapat muncul akibat banyaknya kemungkinan yang tidak dapat di pastikan. Risiko merupakan bagian dari faktor psikologis yang mempengaruhi keputusan pembelian (Pride & Ferrel, 2015). Teori *Technology Acceptance Model* yakni sebuah teori sistem informasi yang di desain guna menerangkan bagaimana pengguna mengerti dan mengaplikasikan sebuah teknologi informasi (Davis, 1989). Sehingga individu yang mengerti akan risiko yang mungkin saja terjadi pada suatu teknologi dapat memprediksi kemungkinan yang tidak di inginkan, Risiko selalu ada dalam sistem/teknologi, semakin tinggi risiko dalam suatu sistem/teknologi maka akan membuat pengguna merasa tidak aman dan cenderung tidak akan menggunakannya lagi, dan sebaliknya semakin rendah risiko dalam suatu sistem/teknologi maka pengguna akan merasa aman dan puas.

Menurut penelitian (Desita & Dewi, 2022) yang menghasilkan kesimpulan bahwa persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat

menggunakan aplikasi *e-wallet*. Namun berbanding terbalik dengan penelitian (Mustofan & Kurniawati, 2024) yang memberikan kesimpulan berbeda yaitu Hasil penelitian memberikan bukti empiris bahwa variabel persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA. Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3: Persepsi Risiko Berpengaruh Negatif dan Signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Berkelanjutan

### **Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Ekspektasi Performa, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Berkelanjutan**

Berlandaskan penelitian (Abrilia & Tri, 2020) fitur layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA di Surabaya. Adapun penelitian (Aryo & Mulyati, 2020) yang memberikan hasil bahwa variabel ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi. Selanjutnya penelitian (Ong & Nuryasman, 2022) memberikan hasil bahwa persepsi risiko Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Persepsi Risiko terhadap Minat Penggunaan. Penelitian-penelitian tersebut memberikan hasil yang sama yaitu berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y-nya, dari uraian di atas dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

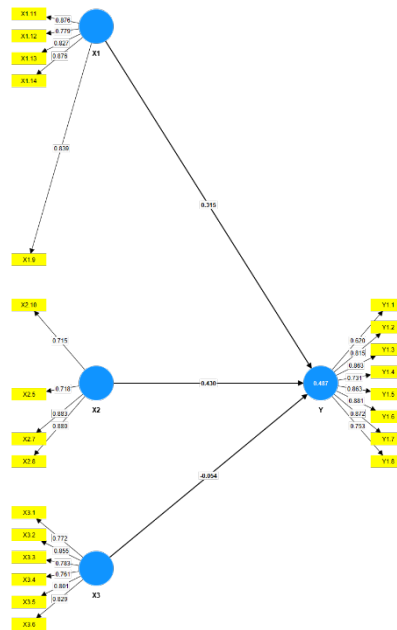
H4: Kualitas Layanan Elektronik, Ekspektasi Performa, dan Persepsi Risiko secara Simultan Mampu Memberi Pengaruh Signifikan bagi Keputusan Investasi

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah, memiliki validitas yang tinggi. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Dalam melakukan uji validitas peneliti akan menggunakan metode komputersasi Smart PLS4.

Uji validitas terdiri dari uji validitas konvergen (*convergent validity*) dan diskriminan (*discriminant validity*). Nilai *convergent validity* adalah nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Sebuah indikator dianggap memiliki validitas yang baik jika korelasinya dengan konstruk melebihi 0,60. Selain itu, validitas juga dapat dinilai menggunakan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dari setiap konstruk dalam model. Jika AVE lebih besar dari 0,5, maka konstruk tersebut dianggap valid (Sihombing et al., 2024). Hasil outer loadings pada pengujian validitas data dapat dilihat pada gambar 1 berikut.



**Gambar 1. Hasil Outer Loadings**

Sumber: data diolah SmartPLS 4, 2025

Gambar 1 hasil *outer loadings*, indikator X1.1, X1.2, X1.3, X1.4, X1.5, X1.6, X1.7, X1.8, X1.10, X2.1, X2.2, X2.3, X2.4, X2.6, dan X2.9 di hapus karena nilai *outer loadings* yang dihasilkan kurang dari 0,60. Untuk lebih sederhananya dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini.

**Tabel 1. Hasil Outer Loadings**

Variabel	Item Pernyataan	Outer Loadings	keterangan
Kualitas Layanan Elektronik	X1.9	0,839	Valid
	X1.11	0,876	Valid
	X1.12	0,779	Valid
	X1.13	0,827	Valid
	X1.14	0,876	Valid
Ekspektasi Performa	X2.5	0,718	Valid
	X2.7	0,883	Valid
	X2.8	0,880	Valid
	X2.10	0,715	Valid
Persepsi Risiko	X3.1	0,772	Valid
	X3.2	0,855	Valid
	X3.3	0,783	Valid
	X3.4	0,761	Valid
	X3.5	0,801	Valid
	X3.6	0,829	Valid
	Y.1	0,620	Valid
	Y.2	0,815	Valid

Keputusan Penggunaan Berkelanjutan	Y.3	0,863	Valid
	Y.4	0,731	Valid
	Y.5	0,863	Valid
	Y.6	0,881	Valid
	Y.7	0,872	Valid
	Y.8	0,753	Valid

Sumber: Data diolah SmartPLS 4, 2025

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa nilai *outer loadings* untuk keempat variabel penelitian yang diuji bernilai lebih dari 0,60. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan pertanyaan dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan dapat dijadikan pernyataan kuesioner pada penelitian ini. Selanjutnya nilai *average variant extraced* (AVE) dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

**Tabel 2. Hasil Average Variant Extraced (AVE)**

Variabel	Average Variant Extraced (AVE)	Keterangan
Kualitas Layanan Elektronik	0.707	Terpenuhi
Ekspektasi Performa	0.645	Terpenuhi
Persepsi Risiko	0.641	Terpenuhi
Keputusan Penggunaan Berkelanjutan	0.647	Terpenuhi

Sumber: Data diolah SmartPLS 4, 2025

Bersumber pada tabel 2 hasil *Average Variance Extracte* (AVE), diperoleh informasi bahwasanya nilai yang terdapat di variabel Kualitas Layanan Elektronik, Ekspektasi Performa, Persepsi Risiko, dan Keputusan Penggunaan Berkelanjutan memiliki nilai AVE yang melebihi 0,5. Sehingga, dikatakan bahwa mempunyai nilai AVE valid dalam pengujian *convergen validity*.

*Discriminant validity* (validitas diskriminan) bermanfaat dalam memastikan bahwasanya setiap konstruk dalam penelitian memiliki identitas masing-masing dan tidak terlalu berkorelasi yang berlebihan dengan konstruk lainnya (Sihombing et al., 2024). Nilai *cross loading* menjadi pengujian untuk mengukur apakah data dapat dinyatakan valid atau tidak. Standar nilai *cross loading* yakni nilai hubungan antar variabel dengan indikatornya lebih tinggi dibanding skor hubungan antar variabel dan indikator lainnya (Humairo & Panuntun, 2022). Nilai *cross loading* setiap variabel dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

**Tabel 3. Cross Loading**

	X1	X2	X3	Y
X1.11	0,876	0,601	-0,318	0,528
X1.12	0,779	0,577	-0,390	0,486
X1.13	0,827	0,449	-0,315	0,478
X1.14	0,876	0,523	-0,404	0,557

X1.9	0,839	0,547	-0,276	0,523
X2.10	0,561	0,715	-0,202	0,408
X2.5	0,482	0,718	-0,192	0,409
X2.7	0,452	0,883	-0,185	0,556
X2.8	0,587	0,880	-0,280	0,651
X3.1	-0,324	-0,195	0,772	-0,149
X3.2	-0,377	-0,257	0,855	-0,298
X3.3	-0,314	-0,185	0,783	-0,222
X3.4	-0,231	-0,096	0,761	-0,108
X3.5	-0,288	-0,221	0,801	-0,212
X3.6	-0,357	-0,259	0,829	-0,311
Y1.1	0,368	0,496	0,118	0,620
Y1.2	0,472	0,533	-0,216	0,815
Y1.3	0,591	0,603	-0,320	0,863
Y1.4	0,430	0,475	-0,194	0,731
Y1.5	0,546	0,504	-0,303	0,863
Y1.6	0,502	0,597	-0,249	0,881
Y1.7	0,550	0,522	-0,317	0,872
Y1.8	0,449	0,408	-0,375	0,753

Sumber: Data diolah SmartPLS 4, 2025

Menurut tabel 3 *Cross Loading*, menunjukkan hasil bahwa seluruh indikator mempunyai nilai *cross loading* yang lebih besar dibanding variabel lain. Hal tersebut dapat diamati pada variabel pertama dan seterusnya, yakni Kualitas Layanan Elektronik yang memiliki nilai lebih besar dibanding nilai *cross loading* di variabel Ekspektasi Performa, Persepsi Risiko, ataupun Keputusan Penggunaan Berkelanjutan. Sehingga, hasil dari pengujian ini dikatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah cukup baik. Uji reliabilitas konstruk dilakukan dengan memanfaatkan *composite reliability* serta *Cronbach's alpha* dari kumpulan indikator dalam pengukuran konstruk tersebut. Konstruk dikatakan reliabel apabila mempunyai nilai *composite reliability* maupun *Cronbach's alpha*-nya masing-masing lebih tinggi dibanding 0,70 (Sihombing et al., 2024). Hasil *composite reability* dan *cronbach alpha* dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4. Hasil Composite Reability & Cronbach Alpha**

Variabel	Composite Reability (Rho_a)	Composite Reability (Rho_c)	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan Elektronik	0.899	0.923	0.896	Reliabel

Ekspektasi Performa	0.857	0.878	0.816	Reliabel
Persepsi Risiko	0.928	0.915	0.895	Reliabel
Keputusan Penggunaan Berkelanjutan	0.929	0.936	0.920	Reliabel

Sumber: Data diolah SmartPLS 4, 2025

Mengacu pada perhitungan *composite reliability* maupun *Cronbach's alpha* pada tabel 4 di atas maka dapat disimpulkan bahwa semua konstruk serta variabel yang menjadi fokus penelitian sudah memenuhi syarat penilaian yaitu di atas 0.70. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwasanya tiap-tiap indikator dapat dinyatakan reliabel.

### 3. Uji Determinasi (R-Square)

Nilai *R-square* memaparkan koefisien determinasi dalam konstruk endogen. Secara umum, *R-square* dianggap lemah apabila bernilai 0,19, moderat apabila bernilai 0,33, serta dianggap kuat apabila bernilai 0,67. *R-square Adjusted* berguna dalam menunjukkan seberapa jauh variabel independen memengaruhi variabel dependen. Nilai *R-square* yang berubah dapat dimanfaatkan dalam menilai apakah variabel laten independen tertentu memberikan pengaruh yang signifikan pada variabel laten dependen. Nilai *R-Square* dapat dilihat pada tabel 5 berikut.

**Tabel 5. Hasil Nilai R-Square**

Variabel	<i>R-Square</i>	<i>R-Square adjusted</i>
Keputusan Penggunaan Berkelanjutan	0.487	0.471

Sumber: Data diolah SmartPLS 4, 2025

Pada tabel 5 di atas dapat diketahui bahwa variabel keputusan penggunaan berkelanjutan mempunyai nilai *R-square* 0.487 atau 48% hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan elektronik, ekspektasi performa, dan persepsi risiko dapat memengaruhi variabel keputusan investasi. Disisi lain, 51% atau 0,513 sisanya dipengaruhi oleh adanya variabel lainnya yang tidak termasuk dalam pelaksanaan penelitian ini.

### 4. Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F)

Apabila nilai *p-value* lebih rendah dibanding tingkat signifikansi 0,05, bisa dinyatakan bahwasanya variabel X secara simultan atau bersamaan dapat memberi pengaruh signifikan pada Y, pada tingkat signifikansi 0,05 atau 5% (Setiabudhi et al., 2025). Tabel 6 berikut adalah hasil uji simultan (Uji F).

**Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji F)**

	<i>Sum square</i>	<i>df</i>	<i>Mean square</i>	<i>F</i>	<i>P value</i>
Total	912.325	99	0.000	0.000	0.000
Error	473.867	96	4.936	0.000	0.000
Regression	438.457	3	146.152	29.609	0.000

Sumber: Data diolah SmartPLS 4, 2025

Dari tabel 6 di atas menunjukkan bahwa nilai *p-value* yaitu 0,000 < tingkat signifikansi 0,05, yang memberikan kesimpulan bahwa X1, X2, dan X3 memberi pengaruh signifikan pada Y secara simultan atau bersamaan, dalam tingkat signifikansi 0,05 atau 5%

## 5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilaksanakan dengan tujuan untuk memperoleh informasi perihal pengaruh antar variabel dengan mengamati hasil pada *path coefficient* (koefisien jalur). Metode *bootstrapping* pada SmartPLS dimanfaatkan dalam melakukan pengujian hipotesis. Suatu hipotesis dapat dikatakan diterima saat nilai signifikansi dalam *p-value* lebih rendah dibanding 0,5 dan nilai dalam T-statistik melebihi 1,96 dengan  $\alpha$  5% atau taraf signifikansi 5%(Humairo & Panuntun, 2022). Hasil uji hipotesis pada penelitian ini disajikan pada tabel 7 berikut.

**Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis**

Hipotesis	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics</i>	<i>P values</i>	Keterangan
X1 → Y	0.315	0.309	0.087	3.634	0.000	Didukung
X2 → Y	0.430	0.435	0.096	4.476	0.000	Didukung
X3 → Y	-0.054	0.083	0.115	0.465	0.642	Tidak Didukung

Sumber: Data diolah SmartPLS 4, 2025

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel 7 di atas, diperoleh informasi sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan Elektronik (X1) terhadap Keputusan Penggunaan Berkelanjutan (Y)

Merujuk hasil uji hipotesis pertama diperoleh informasi bahwa kualitas layanan elektronik memberi pengaruh positif serta signifikan bagi keputusan penggunaan berkelanjutan. Hasil tersebut bisa dilihat dari nilai *original sample* yang mencapai 0,315, maka diartikan X1 mempunyai hubungan positif terhadap Y, dan *p-values* mencapai 0,000 < 0,05, maka dapat dikatakan X1 mempunyai hubungan signifikan terhadap Y.

2. Ekspektasi Performa (X2) terhadap Keputusan Penggunaan Berkelanjutan (Y)

Pada hasil pengujian hipotesis kedua, didapatkan informasi bahwasanya ekspektasi performa memberi pengaruh positif serta signifikan bagi keputusan penggunaan berkelanjutan. Hasil tersebut dapat diamati pada nilai *original sample* yang mencapai 0,430 sehingga dapat diartikan X2 memiliki hubungan positif terhadap Y, serta *p-values* mencapai  $0,000 < 0,05$  maka bisa dikatakan X2 mempunyai hubungan signifikan terhadap Y.

3. Persepsi Risiko (X3) terhadap Keputusan Penggunaan Berkelanjutan (Y)

Namun, pada pengujian hipotesis ketiga, dapat diketahui bahwa persepsi risiko memberi pengaruh negatif dan tidak signifikan bagi keputusan penggunaan berkelanjutan. Hasil ini bisa diamati pada nilai *original sample* yang yaitu -0.054 yang artinya X3 memiliki hubungan negative terhadap Y dan *P-values* sebesar  $0.642 > 0.05$  yang berarti X3 tidak memiliki hubungan signifikan terhadap Y.

Dari uji statistik pada tabel 7, X1 menunjukkan terdapat pengaruh signifikan terhadap Y, dengan nilai T-statistik  $3.634 > 1.96$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama didukung. Berdasarkan hasil T-statistik X2 terdapat pengaruh signifikan terhadap Y, dengan nilai T-statistik  $4.476 > 1.96$ , sehingga hipotesis kedua dapat dinyatakan didukung. Namun, hasil T-statistik X3 tidak ditemukan adanya pengaruh signifikan pada Y, hal tersebut dikarenakan nilai T-statistik  $0.465 < 1.96$ , sehingga hipotesis ketiga tidak didukung.

Berlandaskan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti memperoleh jawaban bahwa kualitas layanan elektronik dan ekspektasi performa berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan berkelanjutan aplikasi DANA di Bandar Lampung baik secara parsial maupun simultan, sedangkan variabel persepsi risiko berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan berkelanjutan aplikasi DANA di Bandar Lampung. Sehingga berdasarkan pengujian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka diperoleh jawaban untuk masing-masing rumusan masalah dan uji hipotesis penelitian, hasil dari pengujian adalah sebagai berikut:

### **Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Keputusan Penggunaan Berkelanjutan**

Bersumber pada hasil pengujian hipotesis pertama, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya (H1) didukung yakni kualitas layanan elektronik berdampak positif serta signifikan bagi keputusan penggunaan berkelanjutan. Hal ini dapat dinyatakan berdasarkan nilai *original sample* yang mencapai 0,315 sehingga dapat diartikan mempunyai hubungan positif. Selain itu, nilai *T-statistik* yang lebih tinggi dibanding *T tabel* ( $3.634 > 1.96$ ) serta *P-values* yang lebih rendah dibanding 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) yang berarti memiliki hubungan signifikan. Temuan pada pelaksanaan penelitian kali ini selaras dengan teori *technology*

*acceptance model* (TAM), yakni sebuah teori sistem informasi yang didesain guna menerangkan bagaimana pengguna mengerti dan mengaplikasikan sebuah teknologi informasi (Davis, 1989). Hal tersebut menunjukkan bahwa apabila Individu telah mengaplikasikan suatu teknologi yang pelayanan elektroniknya baik, maka akan semakin besar kecenderungan individu tersebut untuk terus menggunakan teknologi tersebut, terutama dalam penggunaan berkelanjutan aplikasi DANA.

Hasil penelitian kali ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilaksanakan (MT & Sukresna, 2021) bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap minat berkelanjutan Dompot Digital (*e-Wallet*) OVO di Kota Semarang. Hal tersebut diperkuat juga oleh temuan penelitian yang dilaksanakan (Abrilia & Tri, 2020) yang memberikan hasil bahwa fitur layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA di Surabaya.

### **Pengaruh Ekspektasi Performa Terhadap Keputusan Penggunaan Berkelanjutan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya (H2) didukung dimana ekspektasi performa berdampak positif serta signifikan bagi keputusan penggunaan berkelanjutan. Hal ini dapat dinyatakan berdasarkan nilai *original sample* yang mencapai 0.430 sehingga dapat diartikan mempunyai hubungan positif. Selain itu, nilai *T-statistik* yang lebih tinggi dibanding *T tabel* ( $4.476 > 1.96$ ) dan *P-values* yang lebih rendah dibanding 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) yang dapat diartikan memiliki hubungan signifikan. Hasil penelitian ini mendukung *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* model untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi (Venkatesh et al., 2003). Teori Ini menekankan bagaimana teknologi dapat didukung oleh suatu individu, *performance expectancy* (ekspektasi kinerja) merupakan salah satu konstruk utama dari teori UTAUT, individu yang akan menggunakan suatu teknologi cenderung memiliki ekspektasi performa bahwa menggunakan teknologi tersebut dapat meningkatkan performa pekerjaannya yang akan mempengaruhi keputusan penggunaan berkelanjutan teknologi tersebut.

Hasil penelitian kali ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilaksanakan (Miswaty et al., 2022) yang menunjukkan hasil bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan sistem informasi akuntansi. Hal ini diperkuat oleh penelitian (Widia et al., 2022) dengan hasil ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi pada BUMDes di Kecamatan Kabila Bone.

### **Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Berkelanjutan**

Melihat hasil dari pengujian hipotesis ketiga, dapat disimpulkan bahwa (H3) tidak didukung dimana persepsi risiko berdampak positif namun tidak signifikan pada keputusan investasi. Nilai *original sample* -0.054 menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif, namun nilai *T-statistik* yang lebih kecil dari *T tabel* ( $0.465 < 1.96$ ) dan *P-values* yang lebih besar dari 0.05 ( $0.642 > 0.05$ ) menunjukkan bahwa pengaruh persepsi risiko terhadap keputusan penggunaan berkelanjutan tidak cukup kuat untuk didukung sebagai pengaruh yang signifikan. Dengan demikian, hipotesis ketiga yang menjabarkan bahwasanya persepsi risiko memberi pengaruh negatif dan signifikan bagi keputusan penggunaan berkelanjutan tidak didukung. Temuan penelitian ini tidak sejalan dengan *Technology Acceptance Model*, yakni teori sistem informasi yang di desain guna menerangkan bagaimana pengguna mengerti dan mengaplikasikan sebuah teknologi informasi (Davis, 1989). Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna aplikasi DANA di Bandar Lampung menganggap bahwa risiko yang ada pada aplikasi DANA tidak signifikan dalam mempengaruhi keputusan penggunaan berkelanjutan aplikasi DANA, mereka cenderung tetap menggunakan aplikasi DANA meskipun mengetahui risikonya, walaupun masih banyak pengguna yang mempertimbangkan risiko untuk terus menggunakan aplikasi DANA, tetapi pengaruhnya tidak cukup kuat untuk berdampak signifikan terhadap keputusan penggunaan berkelanjutan aplikasi DANA di Bandar Lampung.

Hasil penelitian kali ini mendukung temuan penelitian yang dilaksanakan penelitian (Mustofan & Kurniawati, 2024) yang memberikan kesimpulan yaitu Hasil penelitian memberikan bukti empiris bahwa variabel persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA.

### **Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Ekspektasi Performa, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Berkelanjutan**

Mengacu pada hasil pengujian hipotesis keempat, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya (H4) didukung yakni kualitas layanan elektronik, ekspektasi performa, dan persepsi risiko secara simultan memberi pengaruh signifikan pada keputusan penggunaan berkelanjutan. Hal ini dapat dinyatakan dengan melihat nilai *P-values* lebih rendah dibanding tingkat signifikansi 0.05 ( $0,000 < 0.05$ ).

### **Tinjauan Perspektif Bisnis Islam Mengenai Kualitas Layanan Elektronik, Ekspektasi Performa, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi DANA**

Perkembangan teknologi digital dalam sektor keuangan, seperti aplikasi DANA, merupakan bagian dari kemajuan zaman yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kemaslahatan umat. Namun, dalam perspektif bisnis Islam, seluruh kegiatan bisnis, termasuk layanan digital, harus selaras dengan nilai-nilai keadilan, kejujuran, dan amanah, sesuai dengan prinsip-prinsip muamalah dalam Islam. sebagaimana firman Allah SWT yang memerintahkan untuk berbuat adil

diantara sesama manusia yaitu sebagaimana yang telah diatur dalam Q.S. An-Nahl ayat 90:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُم لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

*“Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkar, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat.” (Q.S An-Nahl:90)*

Pandangan Islam terhadap kualitas layanan elektronik secara umum merujuk pada prinsip dasar dalam etika bisnis Islam, seperti kejujuran, keadilan, amanah, dan tanggung jawab terhadap kemaslahatan. Kualitas layanan elektronik pada aplikasi DANA dinilai telah sesuai dengan prinsip Islam yang tercermin dalam transparansi informasi, akses layanan yang merata, perlakuan non diskriminatif, dan perlindungan hak konsumen.

Dalam perspektif Islam, ekspektasi performa dapat dikaji melalui nilai-nilai etika bisnis Islam, terutama terkait pemenuhan janji, kejujuran, dan kemanfaatan. Dari segi ekspektasi performa DANA juga telah menerapkan nilai yang sesuai dengan prinsip Islam dengan mendeskripsikan fitur yang jelas serta laporan transaksi yang transparan dan dapat diakses kembali dalam histori akun pengguna yang sesuai dengan ekspektasi performa penggunanya.

Islam memandang persepsi risiko melalui konsep ketidakpastian, kehati-hatian, dan penolakan terhadap mudarat. Islam sangat memperhatikan aspek perlindungan terhadap pengguna dari risiko yang tidak jelas atau merugikan. Mengacu pada aspek persepsi risiko, DANA dinilai telah menerapkan nilai Islam yang dapat dilihat dari keamanan data pengguna melalui enkripsi dan autentikasi berlapis dan adanya layanan pengaduan apabila terjadi masalah,

Semua aspek ini menunjukkan bahwa aplikasi DANA telah berupaya menjalankan nilai-nilai muamalah Islam dalam praktik digitalnya, nilai-nilai tersebut sesuai dengan prinsip muamalah dalam Islam. Transparansi, keamanan, dan amanah menjadi indikator kuat bahwa dompet digital seperti DANA dapat berjalan sesuai syariah, selama menjaga nilai-nilai dasar Islam.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan elektronik, ekspektasi performa, dan persepsi risiko terhadap keputusan penggunaan berkelanjutan aplikasi DANA dalam perspektif bisnis Islam (studi pada pengguna aplikasi DANA di Bandar Lampung), maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan elektronik dan ekspektasi performa berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan berkelanjutan aplikasi DANA. Semakin baik layanan dan performa aplikasi, semakin tinggi keputusan pengguna untuk terus menggunakannya. Sementara itu, persepsi risiko berpengaruh negatif namun tidak signifikan, sehingga tidak terlalu memengaruhi keputusan penggunaan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut kualitas layanan, ekspektasi performa, dan persepsi

risiko secara bersama-sama memengaruhi keputusan penggunaan berkelanjutan aplikasi DANA.

Dari perspektif bisnis Islam, seluruh kegiatan bisnis, termasuk layanan digital, harus selaras dengan nilai-nilai keadilan, kejujuran, amanah, dan, sesuai dengan prinsip-prinsip muamalah dalam Islam. Aplikasi DANA dinilai telah memenuhi prinsip tersebut melalui transparansi informasi, mendeskripsikan fitur dengan jelas, serta keamanan data pengguna melalui enkripsi dan autentikasi berlapis.

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran yang dapat diberikan oleh peneliti, sebaiknya DANA terus meningkatkan kualitas layanan aplikasi, termasuk kecepatan, kemudahan penggunaan, dan tampilan agar pengguna tetap nyaman. Performa aplikasi juga perlu dijaga dengan memastikan fitur berjalan lancar dan bermanfaat. Meski persepsi risiko tidak terlalu berpengaruh, peningkatan keamanan dan edukasi pengguna tetap penting. Layanan, performa, dan keamanan sebaiknya diperhatikan secara menyeluruh karena ketiganya memengaruhi minat penggunaan. Selain itu, DANA perlu menjaga kejujuran, amanah, kepedulian sosial, serta perlindungan data pengguna agar sesuai dengan prinsip Bisnis Islam.

Pengguna disarankan memanfaatkan fitur DANA secara optimal dan bijak, serta menjaga keamanan data pribadi. Meskipun risiko tetap ada, DANA telah menyediakan perlindungan yang memadai. Pengguna juga sebaiknya memilih layanan yang sesuai dengan nilai kejujuran, amanah, dan prinsip Bisnis Islam.

Saran bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel-variabel lain seperti persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, atau *effort expectancy* yang mendorong keputusan penggunaan berkelanjutan, lalu menggunakan analisis demografis yang lebih luas, dimana menyertakan kelompok usia dan wilayah lain untuk mengkaji apakah memiliki pengaruh yang sama di segmen populasi yang berbeda, serta menggunakan analisis data yang lebih baru untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N. D., & Tri, S. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 8(3), 1006–1012.
- ALFASANY, S. N. (2023). *Pengaruh Variabel Utaut (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Minat Mahasiswa Pada Platform E-Wallet Dana (Studi Kasus Mahasiswa Uin Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto)*. 1–106.
- Arista, A. (2019). *Identifikasi Key “Driver” Constructs Penerimaan Pengguna dan Penggunaan Sistem Penilaian Prestasi Kerja PNS Kabupaten Bantul Tahun 2018 Pada Guru SMP Negeri di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul Menggunakan UTAUT2*.
- Aryo, A., & Mulyati, M. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Dan Ekspektasi Kinerja Terhadap Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus: Sekolah Tinggi Xyz). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 1(2), 106–119. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v1i2.509>

- Barroso, M., & Laborda, J. (2022). Digital Transformation and the Emergence of the Fintech Sector: Systematic Literature Review. *Digital Business*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.digbus.2022.100028>>
- Davis. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology*.
- Desita, W., & Dewi, A. K. R. S. (2022). *Pengaruh Persepsi Kemanfaatan , Persepsi Kemudahan Penggunaan , Persepsi Risiko , Promosi dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan Transaksi Non Cash pada Aplikasi Dompnet Elektronik*. 13, 115–124.
- Devi, K. (2024). *DANA Raih Penghargaan Top Publisher Awards 2024 Dari Data.ai*. Teknogav. <https://www.teknogav.com/2024/03/dana-top-publisher-awards-2024-dataai.html>
- Farisal Abid, M. M., & Purbawati, D. (2020). Pengaruh E-Security dan E-Service Quality Terhadap E-Repurchase Intention Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen E-Commerce Lazada di Fisip Undip. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 93–100. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.26227>
- Humairo, A., & Panuntun, B. (2022). Perilaku Overconfidence, Loss Aversion, dan Herding Bias dalam Pengambilan Keputusan Investasi Pasar Modal pada Generasi Z. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 1(6), 213–226.
- Indrawati, L., & Pattinama, M. M. (2021). Brand Image, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Dalam Pengaruhnya Terhadap Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Dana. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 16–21. <https://doi.org/10.26905/jbm.v8i1.4963>
- Jakmin. (2024). *Inilah Metode Pembayaran E-commerce yang Paling Populer*. Jakpat. <https://jakpat.net/info/inilah-metode-pembayaran-e-commerce-yang-paling-populer/>
- Lee, G. G., & Lin, H. F. (2005). Customer perceptions of e-service quality in online shopping. . . *International Journal of Retail & Distribution Management*, 33(2).
- Liempepas, I., Meichael, & Sihombing, S. O. (2019). Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Berkelanjutan : Studi Empiris Pada Mobile Banking BCA. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI )*, 10(2), 306–336.
- Lintang, I. (2024). *Data: 10 Aplikasi E-Wallet Terpopuler di Indonesia*. Inilah.Com. <https://www.inilah.com/aplikasi-e-wallet-terpopuler-di-indonesia>
- Listyani, T. T., Rois, M., & Prihati, S. (2019). Analisis Pengaruh Pengetahuan Investasi, Pelatihan Pasar Modal, Modal Investasi Minimal Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Investasi Mahasiswa Di Pasar Modal (Studi Pada Pt Phintraco Sekuritas Branch Office Semarang). *Jurnal Aktual Akuntansi Keuangan Bisnis Terapan (Akunbisnis)*, 2(1), 49. <https://doi.org/10.1515/9783112372760->

- Miswaty, M., Nurhalisa, N., & Migang, S. (2022). Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekpektasi Usaha Dan Faktor Sosial Terhadap Minat Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 18(1), 66. <https://doi.org/10.30742/equilibrium.v18i1.1806>
- MT, M. A. P., & Sukresna, I. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai, Dan Persepsi Kegunaan, Terhadap Minat Berkelanjutan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Dompnet Digital (E-Wallet) Ovo Di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 10(1), 1-11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Mustofan, F. J., & Kurniawati, L. (2024). *YUME: Journal of Management Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan , Persepsi Keamanan , Persepsi Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi DANA*. 7(1), 856-868.
- Ong, V., & Nuryasman. (2022). *PENGARUH PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN LITERASI KEUANGAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN LINKAJA*. 04(02), 516-524.
- Parasuraman, Parsu, A., A, V., Zeithaml, & Malhotra., A. (2005). E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*.
- Pride, & Ferrel. (2015). *Pemasaran Teori dan Praktek Sehari-Hari*. Banipura Aksara.
- Saputri, M. E. (2022). Pengaruh Performance Expectation, Effort Expectancy, Social Influence, Perceived Risk, Perceived Cost Pada Minat Menggunakan MobilePayment Di Indonesia. *Jurnal Sositoteknologi*, 21, 9-21.
- Sayekti, I. M. S. (2023). *Capai Pertumbuhan Positif pada 2023, DANA Sambut 2024 dengan Optimistis*. KONTAN.CO.ID. <https://pressrelease.kontan.co.id/news/capai-pertumbuhan-positif-pada-2023-dana-sambut-2024-dengan-optimistis>
- Setiabudhi, H., Suwono, Setiawan, Y. A., & Karim, S. (2025). *Analisis Data Kuantitatif Dengan SmartPLS 4*. Borneo Novelty Publishing.
- Sihombing, P. ., Arsani, A. ., Oktaviani, M., & Wijaya, L. (2024). *Aplikasi Smart PLS 4.0 untuk Statistisi Pemula*.
- Singh, S. (2019). Measuring E-Service Quality and Customer Satisfaction with Internet Banking in India. *Theoretical Economics Letters*, 09(02), 308-326. <https://doi.org/10.4236/tel.2019.92023>
- Solihin, M., & Raya, M. Y. (2021). Kedudukan E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Perspektif Hukum Islam. *El-Iqtishady*, 3(1), 106-135.
- Sri. (2021). *Perkembangan teknologi di Provinsi Lampung terus mengalami perkembangan*. Kupastuntas.Co. <https://www.kupastuntas.co/2021/12/12/211788-merchant-di-lampung-gunakan-qris%02tumbuh-245-persen>

- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *Management Information Systems Research Center, University of Minnesota*, 27(3), 425–478.
- Weine, V. (1999). Consumer Perceived Risk: Conception And Model. *European Journal Of Marketing*, 133(3).
- Widia, K. D., Usman, & Taruh, V. (2022). Pengaruh Ekspektasi Kinerja dan Ekspektasi Usaha Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Pada Bumdes Kecamatan Kabila Bone Kabupaten Bolango. 1(1), 97–111.