



---

**Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Dan Resiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology ( Fintech ) Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Masyarakat Kelurahan Teladan Barat Kota Medan**

**Destriani Lumbu<sup>1</sup>, Jernih Mawati Waruwu<sup>2</sup>, Nirwana Br. Bangun<sup>3</sup>, Yochi Elanda<sup>4</sup>**

**<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia, Sumatera Utara, Indonesia**

**Jl. Teladan No.15, Teladan Bar., Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara 20214**

**Email: lombudestriani3724@gmail.com**

**Abstrak**

ini membahas mengenai pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, efektivitas dan resiko terhadap minat bertransaksi menggunakan financial technology (fintech) dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada masyarakat kelurahan teladan barat kota medan. Jenis penelitian yang digunakan ini adalah jenis penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan Kuantitatif Asosiatif Kausal, dan Pendekatan penelitian ini berdasarkan variabel X1 Persepsi kemudahan X2 Efektivitas, X3 Resiko dan Variabel Y Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (Fintech) Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Z). Berdasarkan penelitian yang dilakukan didapat kesimpulan Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan bertransaksi menggunakan financial technology. Persepsi efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan bertransaksi menggunakan financial technology. Persepsi resiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat penggunaan bertransaksi menggunakan financial technology. Persepsi kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan bertransaksi menggunakan financial technology. Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, efektivitas dan resiko signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan Financial Technology (Fintech) pada Masyarakat Kelurahan Teladan Barat Medan Kota. Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, efektivitas dan resiko terhadap minat bertransaksi menggunakan Financial Technology (Fintech) memiliki pengaruh tanpa harus melewati kepuasan pelanggan pada Masyarakat Kelurahan Teladan Barat Medan Kota.

**Kata Kunci:** Financial Technology, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas, Risiko, Minat Bertransaksi, Kepuasan Pelanggan

---

**PENDAHULUAN**

Indonesia sangat berpotensi dalam pengembangan Fintech melihat sudah banyak produk-produk baru yang mermunculan dan di dukung besarnya pengguna internet yang sangat besar di Indonesia. Pengembangan Fintech sangat diperlukan, bila perlu seluruh lapisan masyarakat dapat berminat dalam menggunakan Fintech, khususnya dilingkungan

Universitas. Sebagai lembaga akademisi, Universitas tentunya memiliki peran tersendiri dalam mengembangkan Financial Technology (Fintech ). Fintech perlu dibudidayakan di lingkungan kampus, namun hanya sedikit kampus yang memanfaatkan Fintech untuk mempermudah akses di kampus, baik mahasiswa, dosen dan kegiatan akademik lainnya (Sri Swarno, 2016).

Perkembangan teknologi digital di Indonesia sekarang sudah merambah hampir seluruh aspek kehidupan mulai dari berbelanja, transportasi, keuangan, pariwisata hingga memberikan donasi serta kegiatan ekonomi lainnya dapat diakses secara digital. Perkembangan Teknologi digital telah mengubah gaya hidup masyarakat masa kini, kehidupan masyarakat yang dekat dengan gadget dan Internet dan di dukung dengan fasilitas pelayanan yang berbasis teknologi digital membuat aktivitas sehari-hari masyarakat menjadi lebih sederhana dengan menggunakan gadget dalam genggaman tangan mereka. Hal ini mendorong perkembangan bisnis berbasis teknologi digital, salah satunya adalah Financial Technology (Fintech ). Fintech adalah sebuah sistem keuangan berbasis teknologi yang menghasilkan produk, layanan, teknologi dan/atau model bisnis baru yang berdampak pada kestabilan moneter, kestabilan sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan serta keandalan sistem pembayaran (Asosiasi PI, 2017). Fintech saat ini hadir sebagai pelengkap sistem keuangan yang sudah ada, Fintech tidak bertujuan sebagai pengganti, namun kehadirannya telah merubah cara masyarakat dalam bertransaksi. Bentuk layanan Fintech yang memfasilitasi proses transaksi pembayaran yang akan secara spesifik dibahas pada penelitian ini, yang selanjutnya akan disebut sebagai Fintech saja. Layanan yang akan dibahas adalah layanan dengan merk "Go-Pay" dari PTGojek Indonesia, Ovo, dan Dana karena transaksi menggunakan merk ini mewakili penggunaan epayment terbesar di Indonesia (Camelia et al., 2017).

Di Indonesia, Fintech menjadi solusi yang sudah diawasi oleh pemerintah melalui lembaga Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sayangnya, penyerapan jasa ini masih kurang di Indonesia. OJK regional Bali menyebutkan bahwa layanan keuangan berbasis teknologi masih kurang diperhatikan oleh masyarakat [Ananta, n.d.]. UMKM mewakili 98% porsi pengusaha yang belum terlayani secara finansial. Padahal

masyarakat di dunia menganggap layanan teknologi berbasis teknologi yang sedang berkembang dapat menjadi alternatif pada layanan finansial sejak layanan konvensional banyak mengalami permasalahan dan skandal pada krisis ekonomi tahun 2008 [Gelis, 2016].

Menurut Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran menimbang bahwa perkembangan teknologi dan sistem informasi terus melahirkan berbagai inovasi, khususnya yang berkaitan dengan Financial Technology (Fintech) dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat termasuk dibidang jasa sistem pembayaran, baik dari sisi instrumen, penyelenggara, mekanisme, maupun infrastruktur penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran. Fintech akan menghadirkan proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman serta moderen. Menurut CEO Dimo Pay Indonesia, Brata Rafly sebuah perusahaan startup yang bergerak dalam bidang mobile payment mengatakan bahwa tantangan dan juga peluang terbesar industri Fintech di Indonesia saat ini adalah bagaimana memperkenalkan sebuah teknologi layanan keuangan yang bersifat terhitung. Fintech bersama pelaku usaha e-commerce dan start-up company (UMKM) merupakan pemain utama dalam perekonomian digital. Di Indonesia saat ini model bisnis e-commerce telah berkembang dengan cukup pesat, tidak hanya di sektor ritel atau pasar untuk produk, tetapi juga berkembang pada layanan transportasi, seperti GoJek, dan Grab. Jasa transportasi ini kemudian membuat layanan Fintech yang cukup naik daun seperti Ovo dan Gopay, lengkap dengan layanan pay later yang semakin memudahkan. Layanan keuangan ini merupakan bagian Fintech. Keberadaan dan perkembangan Fintech didukung oleh inovasi teknologi di bidang digital, perbankan, mobile payment dan tentu saja big data. Di Indonesia layanan keuangan Fintech yang saat ini sedang berkembang di bedakan ke dalam beberapa kelompok, yaitu payment system, digital banking, online/digital insurance, Peer-to-Peer (P2P) Lending, dan crowdfunding. Berdasarkan data Bank Indonesia, saat ini terdapat 96 perusahaan Fintech yang beroperasi di Indonesia. Nilai transaksi Fintech di pasar dunia telah mencapai US\$ 1,025,519 M pada tahun 2017, dan segmen pasar terbesar berada pada segmen pembayaran digital dengan nilai transaksi total US\$ 738,340 M tahun 2017.

Sistem pembayaran digital muncul sejak hadirnya kecanggihan transaksi e-commerce [Candra and Hermawan, 2013]. Pembayaran digital (e-Payment) merupakan pertukaran dana melalui saluran elektronik [Barry and Evans, 2007]. E-payment membutuhkan koneksi internet untuk bekerja, sama dengan fungsi pada penggunaan lingkungan perbankan elektronik (e-banking) dan belanja elektronik (e-shopping).

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan suatu perspektif yang mana setiap individu dapat dipahami dan kebebasan dalam diskusi dengan teknologi yang ada (Davis, 2019). Dengan menggunakan teknologi maka tidak akan mengeluarkan usaha yang lebih atau dengan kata lain bahwa menggunakan teknologi tidak mempersulit pekerjaannya.

Masyarakat sudah begitu memahami manfaat dan penggunaan Fintech karena penggunaan Fintech lebih efisien dan efektif dibandingkan jasa keuangan lainnya sehingga masyarakat termotivasi untuk menggunakan Fintech. Dan harapan masyarakat kepada penyelenggara Fintech agar memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan kemudahan atau kepraktisan dalam menggunakan layanan, sehingga masyarakat yang kurang memahami teknologi dapat menggunakannya dengan mudah.

Risiko merupakan suatu ketidakpastian yang dirasakan oleh pengguna yang menimbulkan kerugian kepada pengguna. Risiko yang awal dirasakan oleh pengguna adalah risiko kejahatan cyber (cyber risk) (Abdi, 2017). Kejahatan cyber dapat mengancam setiap transaksi yang dilakukan konsumen, keamanan data pribadi setiap pengguna juga tidak luput dari ancaman kejahatan cyber dan ini merupakan sebuah resiko. Kebocoran data pribadi dan penyalahgunaan data dapat merugikan pengguna. Bisnis Fintech merupakan bisnis kepercayaan antara pengguna dan pengembang, jika terjadi sebuah kebocoran data, penyalahgunaan data, pemalsuan data dan lain sebagainya sama saja menciderai kepercayaan antara pengguna dan pengembang dan sebaliknya.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan ini adalah jenis penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan Kuantitatif Asosiatif Kausal, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk

mengetahui pengaruh sebab akibat dari kedua variabel yang diteliti yaitu antara variabel bebas dan variabel terikat (Sugiyono, 2016).

Pendekatan penelitian ini berdasarkan variabel X1 Persepsi kemudahan X2 Efektivitas, X3 Resiko dan Variabel Y Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (Fintech ) Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Z)

Sampel adalah bagian dari populasi yang merupakan bagian dari karakteristik yang digunakan untuk penelitian penulis (Sujarweni, 2015). Menurut Sugiarto (2017) sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil berdasarkan ketentuan tertentu sehingga dapat diambil kesimpulan dari informasi yang diperoleh dari sampel tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah random sampling sebanyak 100 responden, jumlah sampel tersebut diperoleh berdasarkan perhitungan dengan  $\alpha$  sebesar 10% atau 0,1 menggunakan rumus slovin

No	Kategori Responden	Keterangan
1	Wilayah atau alamat	Kelurahan Teladan Barat
2	Jenis Kelamin	Perempuan dan laki-laki
3	Usia	20 – 25 Tahun, 25 – 28 Tahun, 28 – 32 Tahun
4	Pekerjaan	Pegawai Negeri Sipil, Polisi RI, Karyawan BUMN, Karyawan Swasta, Pedagang, Pengusaha
5	Penggunaan Fintech dalam satu bulan	2 – 3 Kali, 4 – 5 Kali, 6 – 7 Kali < 7 Kali

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui butir-butir pertanyaan kuisioner saling berkorelasi atautakah tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan hasil korelasi skor jawaban masing-masing responden dengan total skor masing- masing variabel dengan nilai kritis pada taraf signifikansi 0,05 dan 0,01 Jika nilai rhitung lebih besar dari rtabel maka

data dinyatakan valid atau berkorelasi. Hasil perhitungan dengan SPSS menunjukkan hasil korelasi sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan Menggunakan SPSS**

		<b>Correlations</b>				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.188	.213*	-.063	.584**
	Sig. (2-tailed)		.061	.034	.531	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.188	1	.010	-.010	.561**
	Sig. (2-tailed)	.061		.924	.919	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.213*	.010	1	-.075	.535**
	Sig. (2-tailed)	.034	.924		.460	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	-.063	-.010	-.075	1	.442**
	Sig. (2-tailed)	.531	.919	.460		.000
	N	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.584**	.561**	.535**	.442**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Efektivitas Menggunakan SPSS**

		<b>Correlations</b>				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.021	.078	.316**	.637**
	Sig. (2-tailed)		.839	.438	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.021	1	-.065	-.047	.375**
	Sig. (2-tailed)	.839		.521	.639	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.078	-.065	1	-.016	.504**
	Sig. (2-tailed)	.438	.521		.872	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.316**	-.047	-.016	1	.615**
	Sig. (2-tailed)	.001	.639	.872		.000

N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.637**	.375**	.504**	.615**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 3. Pengaruh Langsung Kemudahan Penggunaan (X1), Efektivitas (X2), Resiko (X3), dan Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Minat Bertransaksi (Y)

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.582	2.012		1.283	.202
	Kemudahan Penggunaan	.227	.112	.182	2.023	.046
	Efektivitas	.291	.107	.260	2.715	.008
	Resiko	.191	.078	.259	2.449	.016
	Kepuasan Pelanggan	.131	.109	.126	1.203	.232

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan

Tabel 4. Pengaruh Langsung Kemudahan Penggunaan (X1), Efektivitas (X2), Resiko (X3) secara bersama terhadap Minat Bertransaksi (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.671 <sup>a</sup>	.450	.433	1.051

a. Predictors: (Constant), Resiko, Kemudahan Penggunaan, Efektivitas

Berdasarkan Hasil Uji koefisien dapat ditentukan sebagai berikut :

1. Pengaruh kemudahan penggunaan (X1) terhadap minat bertransaksi (Y) sebesar 0,182
2. Pengaruh kemudahan efektivitas (X2) terhadap minat bertransaksi (Y) sebesar 0,260
3. Pengaruh kemudahan resiko (X3) terhadap minat bertransaksi (Y) sebesar 0,260
4. Pengaruh kepuasan pelanggan (Z) terhadap minat bertransaksi (Y) sebesar 0,259
5. Pengaruh Langsung Kemudahan Penggunaan (X1), Efektivitas (X2), Resiko (X3) terhadap minat menggunakan (Z) sebesar 0,450

Pengaruh Tidak Langsung Kemudahan Penggunaan (X1), Efektivitas (X2), Resiko (X3), terhadap Minat Bertransaksi (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z)

Pengaruh tidak langsung kemudahan penggunaan (X1), efektivitas (X2), resiko (X3), terhadap minat bertransaksi (Y) melalui kepuasan pelanggan (Z) didapat dari perkalian antara pengaruh simultan kemudahan penggunaan (X1), efektivitas (X2), resiko (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Z) dan pengaruh kepuasan pelanggan (Z) terhadap minat bertransaksi (Y)  $0,450 \times 0,259 = 0,116$ . Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (X1), efektivitas (X2), resiko (X3), terhadap minat bertransaksi (Y) melalui kepuasan pelanggan (Z) mempunyai pengaruh yang lebih kecil jika dibandingkan dengan pengaruh langsung kemudahan penggunaan (X1), efektivitas (X2), resiko (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Z) sebesar  $(0,116 < 0,417)$

Bedasarkan hasil regresi pertama dan kedua didapat hasil jalur analisis path yang dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel 5. Analisis Path

Variabel	Koefisien Jalur
Kemudahan Penggunaan (X1) terhadap Minat Bertransaksi (Y)	0,182
Efektivitas (X2) terhadap Minat Bertransaksi (Y)	0,249
Resiko (X3) terhadap Minat Bertransaksi (Y)	0,259
Kepuasan Pelanggan(Z) terhadap Minat Bertransaksi (Y)	0,259
Kemudahan Penggunaan (X1),Efektivitas (X2),Resiko (X3), terhadap Kepuasan Pelanggan(Z)	0,450
Kemudahan Penggunaan (X1),Efektivitas (X2),Resiko (X3), terhadap Minat Bertransaksi (Y) dengan Kepuasan Pelanggan (Z) Sebagai Variabel Intervening	0,116

## PEMBAHASAN

1. Pengaruh Persepsi kemudahan penggunaan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (Fintech) pada Masyarakat Kelurahan Teladan Barat Medan Kota.

Dari analisis pada tabel 4.17 diperoleh nilai signifikansi pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat bertransaksi  $0,046 < 0,05$ . Maka persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan Financial Technology (Fintech) masyarakat Kelurahan Teladan Barat Kota Medan. Hal ini menunjukkan bahwa ketika persepsi kemudahan penggunaan dalam penggunaan Financial Technology (Fintech) mengalami kenaikan maka minat bertransaksi Financial Technology (Fintech) juga meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan Financial Technology (Fintech).

Dalam penelitian ini dapat diartikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dalam penggunaan Financial Technology (Fintech) sebagai ukuran keyakinan masyarakat dalam menggunakan Financial Technology (Fintech). Ketika masyarakat menggunakan Financial Technology (Fintech) maka masyarakat dapat merasakan keleluasaan untuk tidak mengeluarkan usaha lebih. Sikap positif untuk menggunakan Financial Technology (Fintech) dikarenakan masyarakat tidak perlu melakukan usaha lebih dalam untuk melakukan kegiatan yang berhubungan dengan financial. Maka dari itu masyarakat akan mendapat manfaat positif dari penggunaan financial technology.

Hal ini sejalan dengan penelitian Rohila, berdasarkan hasil penelitiannya didapat bahwa variable persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan fintech. Dan pada penelitian Fatma Nasir yang melakukan penelitian terhadap pengguna aplikasi ovo didapat bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan aplikasi OVO.

## 2. Pengaruh Efektivitas Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (Fintech) Pada Masyarakat Kelurahan Teladan Barat Medan Kota

Dari analisis pada tabel 4.17 diperoleh nilai signifikansi pengaruh persepsi efektivitas terhadap minat bertransaksi  $0,028 < 0,05$ . Maka persepsi efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan Financial Technology (Fintech) masyarakat Kelurahan Teladan Barat Kota Medan. Hal ini menunjukkan bahwa ketika persepsi efektivitas dalam penggunaan Financial Technology (Fintech) mengalami kenaikan

maka minat bertransaksi Financial Technology (Fintech) juga meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan persepsi efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan Financial Technology (Fintech).

Dalam penelitian ini dapat diartikan bahwa persepsi efektivitas dalam penggunaan Financial Technology (Fintech) sebagai suatu ukuran kesesuaian penggunaan financial technology terhadap kegunaannya. Ketika masyarakat menyatakan bahwa kegunaan financial technology sesuai dengan kegunaannya maka akan meningkatkan kepercayaan akan manfaat dalam menggunakan financial technology. Hal ini membuktikan bahwa semakin meningkat efektivitas penggunaan financial technology maka akan meningkatkan manfaat kegunaan financial technology.

Hal ini sejalan dengan penelitian Oktafalia (2020) ,bedasarkan hasil penelitiannya didapat bahwa variable efektifitas penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan fintech. Dan pada penelitian Fatma Nasir (2020) yang melakukan penelitian terhadap pengguna aplikasi ovo didapat bahwa persepsi efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi minat bertransaksi menggunakan aplikasi OVO.

### 3. Pengaruh Resiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (Fintech) Pada Masyarakat Kelurahan Teladan Barat Medan Kota

Dari analisis pada tabel 4.17 diperoleh nilai signifikansi pengaruh persepsi resiko terhadap minat bertransaksi  $0,232 > 0,05$ . Maka persepsi resiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan Financial Technology (Fintech) masyarakat Kelurahan Teladan Barat Kota Medan. Hal ini menunjukkan bahwa ketika persepsi resiko dalam penggunaan Financial Technology (Fintech) mengalami kenaikan maka minat bertransaksi Financial Technology (Fintech) akan menurun . Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan persepsi resiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan Financial Technology (Fintech).

Dalam penelitian ini dapat diartikan bahwa persepsi resiko akan menurunkan minat masyarakat dalam menggunakan financial technology. Hal ini didasarkan bahwa semakin

tinggi resiko yang diberikan financial technology kepercayaan dan kenyamanan masyarakat untuk menggunakan financial technology.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cut Nurul A'la (2021) variabel risiko memiliki hubungan berlawanan dengan variabel minat bertansaksi menggunakan fintech. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan fintech.

#### 4.2.4. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (Fintech) Pada Masyarakat Kelurahan Teladan Barat Medan Kota

Dari analisis pada tabel 4.17 diperoleh nilai signifikansi pengaruh persepsi kepuasan pelanggan terhadap minat bertransaksi  $0,016 > 0,05$ . Maka persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan Financial Technology (Fintech) masyarakat Kelurahan Teladan Barat Kota Medan. Hal ini menunjukkan bahwa ketika persepsi kepuasan pelanggan dalam penggunaan Financial Technology (Fintech) mengalami kenaikan maka minat bertransaksi Financial Technology (Fintech) akan naik juga . Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat yang menyatakan persepsi resiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan Financial Technology (Fintech).

Kepuasan pengguna adalah konsep penting dalam pemasaran dan penelitian konsumen. Jika pengguna merasa puas dengan financial technology , mereka cenderung akan terus menggunakannya serta memberi tahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan penggunaan financial technology . Jika mereka tidak dipuaskan, maka cenderung meninggalkan atau tidak menggunakan financial technology untuk kedepannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Trania Maharani, dkk (2020), dalam penelitian ini didapat hasil bahwasanya terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan terhadap minat bertransaksi.

#### 4. Pengaruh Kemudahan Penggunaan ,Efektivitas, dan Resiko, Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (Fintech) Pada Masyarakat Kelurahan Teladan Barat Medan Kota

Bedasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapat bahwa pengaruh kemudahan penggunaan ,efektivitas, dan resiko, terhadap minat bertransaksi Pada Masyarakat Kelurahan Teladan Barat Medan Kota memiliki nilai R square sebesar 0,417. Maka dapat diartikan bahwa kemudahan penggunaan ,efektivitas, dan resiko meliki pengaruh terhadap minat bertransaksi sebesar 41,7 %. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur latifah (2023), bahwa kemudahan penggunaan ,efektivitas, dan resiko memiliki pengaruh terhadap minat bertransaksi.

#### 5. Pengaruh Kemudahan Penggunaan ,Efektivitas, dan Resiko, Terhadap Minat Bertransaksi menggunakan Financial Technology (Fintech) Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Masyarakat Kelurahan Teladan Barat Medan Kota

Bedasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapat bahwa kemudahan penggunaan, efektivitas, resiko, terhadap minat bertransaksi melalui kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang lebih kecil jika dibandingkan dengan pengaruh langsung kemudahan penggunaan , efektivitas, resiko terhadap kepuasan pelanggan sebesar  $0,116 < 0,417$ . Hal ini berarti kemudahan penggunaan, efektivitas, resiko, akan mempengaruhi langsung terhadap minat bertransaksi tanpa melalui kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur latifah (2023), bahwa kemudahan penggunaan ,efektivitas, dan resiko memiliki pengaruh terhadap minat bertransaksi tanpa melalui kepuasan pelanggan .

Hal ini menunjukkan semakin tinggi ketidakpastian dan konsekuensi yang diterima oleh seseorang maka semakin rendah minat untuk bertransaksi menggunakan Fintech atau bahkan akan cenderung untuk menghindarinya. Namun, bila semakin rendah timbulnya ketidakpastian dan konsekuensi risiko yang diterima oleh seseorang maka semakin tinggi minat untuk menggunakan layanan uang elektronik.

## **KESIMPULAN**

Bedasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, efektivitas dan resiko terhadap minat bertransaksi menggunakan financial technology (fintech ) dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada masyarakat

*Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Dan Resiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology ( Fintech ) Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Masyarakat Kelurahan Teladan Barat Kota Medan*

*Destriani Lombu, Jernih Mawati Waruwu, Nirwana Br. Bangun, Yochi Elanda*

Kelurahan Teladan Barat Kota Medan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan kemudahan penggunaan : Dari hasil analisis diperoleh nilai signifikansi pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat bertransaksi  $0,046 < 0,05$ . Maka ada pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat bertransaksi menggunakan Financial Technology (Fintech) dimana persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan Financial Technology (Fintech) masyarakat Kelurahan Teladan Barat Kota Medan, efektivitas : Dari hasil analisis diperoleh nilai signifikansi pengaruh persepsi efektivitas terhadap minat bertransaksi  $0,028 < 0,05$ . Maka ada pengaruh efektivitas terhadap minat bertransaksi menggunakan financial technology (Fintech) dimana efektivitas juga berpengaruh positif yang signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan financial technology. Ini menunjukkan bahwa semakin efektif digunakan financial technology maka dapat meningkatkan minat pelanggan bertransaksi menggunakan financial technology, resiko : Dari hasil analisis diperoleh nilai signifikansi pengaruh persepsi resiko terhadap minat bertransaksi  $0,232 > 0,05$ . Hal ini menandakan bahwa persepsi resiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat penggunaan bertransaksi menggunakan financial technology. Hal ini berarti banyak resiko menggunakan financial technology maka minat pelanggan dalam menggunakan financial technology untuk bertransaksi dengan akan semakin menurun, kepuasan Pelanggan : Dari hasil analisis diperoleh nilai signifikansi pengaruh persepsi kepuasan pelanggan terhadap minat bertransaksi  $0,016 > 0,05$ . Maka ada pengaruh kepuasan terhadap minat bertransaksi menggunakan financial technology (Fintech) dimana kepuasan pelanggan berpengaruh positif yang signifikan terhadap minat penggunaan bertransaksi menggunakan financial technology. Ini menunjukkan bahwa semakin ditingkatkan upaya kepuasan pelanggan dapat meningkatkan minat pelanggan bertransaksi menggunakan financial technology, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapat bahwa pengaruh kemudahan penggunaan, efektivitas, dan resiko, terhadap minat bertransaksi Pada Masyarakat Kelurahan Teladan Barat Medan Kota memiliki nilai R square sebesar 0,417. Maka dapat diartikan bahwa kemudahan penggunaan, efektivitas, dan resiko memiliki pengaruh terhadap minat bertransaksi sebesar 41,7 %. Dimana persepsi kemudahan penggunaan, efektivitas, resiko secara bersama sama memiliki pengaruh terhadap minat pelanggan dalam

*Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Dan Resiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology ( Fintech ) Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Masyarakat Kelurahan Teladan Barat Kota Medan*

*Destriani Lombu, Jernih Mawati Waruwu, Nirwana Br. Bangun, Yochi Elanda*

menggunakan financial technology, persepsi kemudahan penggunaan, efektivitas dan resiko terhadap minat bertransaksi menggunakan Financial Technology (Fintech) memiliki pengaruh langsung tanpa harus melewati kepuasan pelanggan pada Masyarakat Kelurahan Teladan Barat Medan Kota . Dimana nilai signifikansi kemudahan penggunaan, efektivitas, resiko, terhadap minat bertransaksi melalui kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang lebih kecil jika dibandingkan dengan pengaruh langsung kemudahan penggunaan , efektivitas, resiko terhadap kepuasan pelanggan sebesar  $0,116 < 0,417$ . Sehingga dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan tidak menjadi variabel intervening

## **DAFTAR PUSTAKA**

- A'la, C. N. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas, Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (FINTECH)(Studi Pada Masyarakat Kota Medan) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).
- Basalamah, R., Nurdin, N., Haekal, A., Noval, N., & Jalil, A. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Financial Technology (Fintech) Gopay Pada Generasi Milenial Di Kota Palu. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4(1), 57-71.
- Chairul Iksan Burhanuddin dan Muhammad Nur Abdi (2019) Pengaruh Persepsi masyarakat terhadap penggunaan financial technology (Fintech ).
- Departemen Perlindungan Konsumen-Otoritas Jasa Keuangan, (2017). "Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Perlindungan Konsumen Pada Fintech ", Jakarta: OJK.
- Pratiwi, D. A. (2021). Persepsi generasi Z terhadap Fintech (financial technology) di Cikampak Tengah Kecamatan Torgamba (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidempuan).
- Dyajeng Puteri Woro. (2018) "Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Repurchase Usefulness Trust sebagai Variabel Mediasi", *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. Vol. 6, No. 1.

- Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Dan Resiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology ( Fintech ) Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Masyarakat Kelurahan Teladan Barat Kota Medan*  
Destriani Lombu, Jernih Mawati Waruwu, Nirwana Br. Bangun, Yochi Elanda
- Dirwan, D., & Latief, F. (2020). Aspek Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Uang Digital Di Kota Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 5(3), 288-298.
- Fauzan Andrian Bakrie.(2017). “Pengaruh Faktor Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi pada Pengguna Situs Belanja Online Tokopedia.com di Bandar Lampung)”.Skripsi, FEB Universitas Malang.
- Gibson JL JM In Vancevich and JH Donnelly, (2021) Organisasi Terjemahan Agus Dharma, Jakarta: Erlangga, hal. 120.
- Halim Alamsyah, (2016). “Pentingnya Keuangan Inklusif dalam Meningkatkan Akses Masyarakat dan UMKM terhadap Fasilitas Jasa Keuangan Syariah”.
- Hari Sucahyowati, (2017). Manajamen Sebuah Pengantar, Jakarta: Wilis, hal. 12.
- Imsar, (2016) “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Pakaian Bekas (Monza) Pasar Melati Medan” Laporan Penelitian Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.
- Iskandarwasid & Dadang Sunendar, (2011) “Strategi Pembelajaran Bahasa”, Bandung: Rosda, Cet. Ke-3, h.113
- Januardin, Jarungjung Hutagaol, Nirwana Br Bangun (2021), Kepuasan Pelanggan, Unpri Press, Medan.
- Kurniawan Fatma, (2020), Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas, Risiko Terhadap Minat Dan Penggunaan Financial Technology (Fintech ) Dengan Minat Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*.
- Kim, Y. et.al (2016 ) Efektivitas dalam promosi layanan Fintech jenis pembayaran, kenyamanan dan kegunaan Fintech . *Jurnal Manajemen*
- Khoiriyah, Ismi; Kusumawati, Dian Apradika; Indriasari, Ika.(2020) Analisis Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (Fintech) Di Jawa Tengah. *Stability: Journal of Management and Business*, Vol. 3.2: 48-57.
- Kurniawan, E., Sardini, S., Wulandari, C. H., & Silalahi, P. R. (2023). Analisis Minat Penggunaan Digital Payment di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(1), 234-247.
- Latifah dan Azka Nur Afifah. (2013). “Pengaruh Variabel Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Peceived Enjoyment Dan Attitude Terhadap Pemanfaatan Visual Hotel Program Pada Hotel-Hotel Di Yigyakarta”. *JRAK Vol. 4 No.1. h. 38*

- Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology ( Fintech ) Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Masyarakat Kelurahan Teladan Barat Kota Medan*  
Destriani Lombu, Jernih Mawati Waruwu, Nirwana Br. Bangun, Yochi Elanda
- Latief, Fitriani, and Dirwan Dirwan. (2020). "Pengaruh Kemudahan, Promosi, Dan Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Digital." *Jurnal Ilmiah Akuntansi Manajemen* Vol. 3.1 Hal. 16-30.
- Nida Rizqi Amalia, "Implementasi Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (LAKUPANDAI) pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Malang", Skripsi, FEB UIN Maulana Malik Ibrahim Malang:2017.
- Nidya Syavira (2020), Pengaruh Financial Technology Terhadap Penggunaan Informasi Akuntansi Manajemen Umkm Binaan Bank Indonesia Di Era Pandemi (Studi Kasus Pada Umkm Dki Jakarta).
- Nasution, (2001). *Metode Reasearch, Penelitian Ilmiah*, Jakarta:Bumi Aksara. Hal. 45
- Putri, Infita Camallia. (2023) *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (Fintech) Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mahasiswa FEBI Pengguna Layanan DANA)*. PhD Thesis. UIN RADEN INTAN LAMPUNG.
- Setiawan, Andi; Rofingatun, Siti; Patma, Kurniawan, (2020) . *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas, Risiko Terhadap Minat Dan Penggunaan Financial Teknologi (Fintech) Dengan Minat Sebagai Variabel Mediasi*. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 15.2: 35-48.
- Svetlana saksonova dan Irina Kusmina Marlino,(2017). "Fintech as Financial Inovation-the possibilities and problems of Implementation". *European studies research journal*, vol. XX, issue 3A, pp. 961-973.
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung:Alfabeta. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*
- Suharsimi Arikunto,( 2016) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: RinekaCipta.
- Susanti, N. (2023). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Kegunaan, dan Pengetahuan Terhadap Minat Penggunaan Fintech Syariah Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Kudus (Doctoral dissertation, IAIN Kudus)*.