

## DOMPET DIGITAL DANA : KEPUASAN PENGGUNA MELALUI PERAN KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEAMANAN

Silvia Ummu Bilqis<sup>1</sup> dan Muhammad Nur Fietroh<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Manajemen, FEB, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

*Corresponding Author.* [m.nur.fietroh@uts.ac.id](mailto:m.nur.fietroh@uts.ac.id)

### ABSTRAK

DANA merupakan platform pembayaran digital yang memungkinkan pengguna melakukan berbagai transaksi keuangan seperti: Membayar tagihan, membeli pinjaman, mentransfer uang, dan melakukan pembayaran di berbagai toko offline dan online. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, persepsi kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan pengguna dompet digital DANA (studi pada mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Teknik non-probability sampling dan metode purposive sampling digunakan dalam penentuan sampel penelitian ini, sehingga menghasilkan total sampel penelitian sebanyak 100 orang. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda, dan alat analisisnya adalah SPSS (Statistical Program for Social Science)<sup>25</sup>, sebuah program aplikasi untuk Windows. Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, persepsi kenyamanan, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dompet digital DANA E-Wallet mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan ; Persepsi Kemudahan ; Keamanan ; Kepuasan Pengguna

### ABSTRACT

*DANA is a digital payment platform that allows users to perform various financial transactions such as: Pay bills, buy loans, transfer money, and make payments at various offline and online stores. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, perceived convenience, and security on DANA digital wallet user satisfaction (study on Sumbawa Technology University students). This research uses quantitative methods with an associative approach. Non-probability sampling technique and purposive sampling method were used in determining the sample of this study, resulting in a total research sample of 100 people. The data analysis method used in this research is multiple regression analysis, and the analysis tool is SPSS (Statistical Program for Social Science)<sup>25</sup>, an application program for Windows. The results of the research analysis show that service quality, perceived convenience, and security have a significant effect on user satisfaction of the DANA digital wallet of Sumbawa Technology University students.*

**Keywords ;** Service Quality ; Perceived Ease ; Security ; User Satisfaction

## 1. PENDAHULUAN

Internet menjadi salah satu jenis produk yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia. Adopsi teknologi yang semakin masif, berdampak terhadap pengguna internet di Indonesia yang terus meningkat dan berkembang setiap tahunnya. Berdasarkan hasil survei terbaru Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 77,02 % dari total penduduk di Indonesia sekitar 210 jutaan. Hal ini membuktikan bahwa hampir seluruh masyarakat di Indonesia telah menggunakan internet. Peningkatan penetrasi internet di Indonesia membawa dampak positif pada berbagai aspek kehidupan di mulai dari pendidikan, hiburan, hingga berbelanja online.

Hampir seluruh bidang industri yang ada di dunia telah menggunakan internet. Salah satunya adalah industri keuangan atau biasa disebut dengan financial technology (fintech). Dalam beberapa tahun terakhir, fintech semakin populer di kalangan pengguna teknologi dan media. Fintech merupakan suatu inovasi yang menggabungkan layanan keuangan dan teknologi yang pada akhirnya dapat mengubah model perekonomian, misalnya kegiatan transaksi yang pada awalnya memerlukan penggunaan uang tunai (cash-based) sebagai alat pembayaran. Namun aktivitas tersebut kini bisa dilakukan secara cashless.

Salah satu contoh dalam financial technology adalah e-wallet. Menurut Mulyana dan Wijaya (2018) menjelaskan bahwa e-wallet adalah layanan elektronik yang digunakan sebagai alat pembayaran yang menggunakan koneksi internet. Seseorang yang menggunakan e-wallet dapat menyimpan uang mereka dan melakukan berbagai transaksi keuangan, baik secara online maupun offline. Salah satu perusahaan e-wallet yang bergerak di bidang layanan uang elektronik yang terbesar di Indonesia adalah DANA. Aplikasi dompet digital sudah banyak yang bermunculan diantaranya OVO, DANA, Gopay, LinkAja dan lainnya.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam bidang jasa salah satunya adalah kualitas layanan. Jika layanan dalam e-wallet memberikan penilaian yang bagus bagi pelanggan, maka pelanggan juga akan memberikan umpan balik yang baik dan membiarkan pelanggan tersebut untuk mengambil keputusan dalam bertransaksi menggunakan e-wallet. Menurut Kotler (2020), pengertian kualitas layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhan seseorang. Kualitas layanan penting dalam suatu produk karena akan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam memutuskan untuk menggunakan produk tersebut. Berdasarkan penelitian sebelumnya kualitas layanan menurut (Derdameza, 2023) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dompet digital.

Persepsi kemudahan dalam penggunaan (perceived ease of use) sejauh mana seseorang dapat mempercayai penggunaan suatu teknologi itu mudah dan tidak memerlukan banyak usaha dari pihak pengguna. Menurut Jogiyanto (2017) persepsi kemudahan penggunaan suatu sistem yaitu ketika seseorang percaya dalam menggunakan suatu teknologi tidak perlu banyak usaha. Berdasarkan penelitian sebelumnya Diana Shirley (2023) persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dompet digital. Masyarakat cenderung memilih aplikasi yang mudah digunakan. Pengguna teknologi cenderung puas ketika merasa menggunakan teknologi lebih mudah tanpa memerlukan banyak usaha.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan para pengguna dompet digital seperti DANA adalah keamanan. Keamanan yang dihadapi seseorang dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan layanan fintech. Menurut Raman dan Annamalai (2011) keamanan menjadi perhatian penting dalam penggunaan internet. Hal ini dikarenakan masyarakat cenderung melakukan transaksi secara online. Dilansir dari website resmi e-MP Robinopsnal Bareskrim Polri (2022) bahwa terjadi peningkatan kejahatan cyber yang signifikan pada tahun 2022 dengan jumlah penindakan kasus sebanyak 8.831 kasus, dibanding tahun sebelumnya jumlah penindakan kasus cyber yaitu 612 kasus.

Peneliti melihat bahwa kondisi geografis dan juga akses perbankan yang terletak jauh dari area Universitas Teknologi Sumbawa. Hal ini dapat mengacu pada persepsi kemudahan para mahasiswa dalam bertransaksi menggunakan dompet digital sebagai alat transaksi alternatif. Keamanan dalam menggunakan dompet digital mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa juga menjadi faktor penting dalam penelitian ini. Melihat peningkatan kejahatan cyber di Indonesia yang terus meningkat. Maka, keamanan dalam

penggunaan dompet digital dikalangan mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa menjadi hal yang sangat penting. Sejauh mana kekhawatiran mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa terkait keamanan, sehingga mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa masih kurang aktif dalam menggunakan dompet digital.

## 2. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Menurut Hardani (2020), metode kuantitatif mengikuti aliran positif, dimana perhatian difokuskan pada fakta-fakta tersebut. Menurut Rusiadi (2016), penelitian kuantitatif asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Analisis kuantitatif menggunakan data berbentuk numerik dari hasil perhitungan dan pengukuran, kemudian dapat diolah dan dianalisis menurut kriteria statistik tertentu, Hermawan (2018). Penelitian ini mengenai Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Dompet Digital DANA (e-wallet) menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pendekatan Asosiatif adalah pendekatan dengan menggunakan dua atau lebih variabel guna mengetahui hubungan atau pengaruh yang satu dengan yang lain (Hardani, 2020).

Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan pendekatan asosiatif dan mengkaji kualitas layanan, persepsi kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan pengguna DANA studi kasus pada mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda yang dapat diolah dengan menggunakan program SPSS, dengan tujuan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Metode analisis ini digunakan dalam penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, persepsi kenyamanan, dan keamanan terhadap kepuasan pengguna dompet digital DANA di kalangan mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa. Dengan menggunakan rumus Paul Leddy dengan jumlah sampel 100 responden.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji penelitian dapat dilihat pada table berikut:

Variabel	Thitung	Signifikan
Kualitas Layanan (X1)	2.040	0,044
Persepsi Kemudahan (X2)	5.686	0,000
Keamanan (X3)	3.157	0,002

Gambar 1. Data diolah (2023) hasil uji hipotesis penellitian

1. Variabel Kualitas Pelayanan Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 2,040. Disini nilai t hitung dan t tabel adalah ( $2,040 > 1,985$ ) dan mempunyai

nilai signifikan ( $0,044 < 0,05$ ). Artinya kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2. Berdasarkan Tabel di atas, nilai t hitung untuk persepsi kemudahan adalah 5,686. Disini nilai signifikansi nilai t-hitung dan tabel ( $5,686 > 1,985$ ) adalah ( $0,000 < 0,05$ ). Oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya persepsi kemudahan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna
3. Variabel Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna, berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat diketahui nilai t hitung variabel Keamanan sebesar 3,157 dimana nilai t hitung dan t tabel ( $3,157 > 1,985$ ) dengan nilai signifikansi ( $0,002 < 0,05$ ). Maka  $H_0$  di tolak dan  $H_1$  di terima. Artinya terdapat pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna secara signifikan.

#### 4. KESIMPULAN

- Kualitas Layanan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dompet digital DANA pada mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa
- Persepsi Kemudahan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dompet digital DANA pada mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa
- Keamanan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dompet digital DANA pada mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Derdameza, R. A., & Muanas, A. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Dompet Digital Ovo (Studi Kasus Masyarakat Solo Raya) (Doctoral dissertation, UIN Surakarta).
- Hardani. (2020). Buku metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Hermawan. (2018). *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Kevin, K. L. (2020). *Marketing Management* 16 edition. New Jersey: Pearson.
- Mulyana, A., & Wijaya, H. (2018). Perancangan E-Payment System pada E-Wallet Menggunakan Kode QR Berbasis Android. *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, 7(2), 63-69.
- Raman, A., & Annamalai, V. (2017). Web Services and e-Shopping Decisions: A Study on Malaysian eConsumer. *IJCA Special Issue on "Wireless Information Networks & Business Information System" WINBIS*, 54–60
- Rozi, A. S. (2023). Pengaruh Keamanan, Kemanfaatan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dalam Menggunakan Aplikasi Dompet digital Dana (Doctoral dissertation, Universitas Putra Bangsa).
- Rusiadi. (2016). *Metode Penelitian: Manajemen, Akuntansi dan Ekonomi Pembangunan Konsep, Kasus dan Aplikasi SPSS*. Medan: USU Press.
- Shirley, D. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko Dan Nilai Tambah Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dompet digital Di Kota Tangerang (Studi Kasus Pada Shopeepay) (Doctoral dissertation, UniversitasBuddhiDharma).
- Sugiyono, (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Edisi Ke-2, Cetakan Ke-2. Bandung: CV. Alfabeta
- Youlanda, E. (2021). Analisis perbandingan kinerja keuangan menggunakan Altman Z-Score sebelum dan Sesudah Covid-19 (Studi pada sub sektor otomotif yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia) (Doctoral dissertation, Akuntansi).
- Sun, Heshan and Ping Zhang. (2006). "Causal Relationship Between Perceived Enjoyment and Perceived Ease of Use: An Alternatif Apporach". *Journal of the Association for Information Systems* 7 (9).