

## Model Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana

Angga Setiawan<sup>1</sup>, Bernadetta Maria<sup>2</sup>, Farida Etik Endriyati<sup>3</sup>, Muhammad Fuad  
Wijanarko<sup>4</sup>, Siti Marliya<sup>5</sup>

Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Mercu Buana <sup>1,2,3,4,5</sup>

Email: [55121120069@student.mercubuana.ac.id](mailto:55121120069@student.mercubuana.ac.id)<sup>1</sup>, [55121120138@student.mercubuana.ac.id](mailto:55121120138@student.mercubuana.ac.id)<sup>2</sup>,  
[55121120045@student.mercubuana.ac.id](mailto:55121120045@student.mercubuana.ac.id)<sup>3</sup>, [55121120047@student.mercubuana.ac.id](mailto:55121120047@student.mercubuana.ac.id)<sup>4</sup>,  
[55121120136@student.mercubuana.ac.id](mailto:55121120136@student.mercubuana.ac.id)<sup>5</sup>

### Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui kondisi masing-masing variabel kualitas pelayanan, keamanan dan kemudahan transaksi serta kepuasan penggunaan e-wallet DANA, serta menganalisis dan menguji pengaruh kualitas pelayanan, keamanan, dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan pengguna. Jenis penelitian ini termasuk penelitian kausalitas, dimana dilakukan dengan metode explanatory survey dengan menyebarkan kuisioner kepada 120 pengguna e-wallet DANA di Jabodetabek dan luar Jabodetabek yang telah menggunakan aplikasi DANA setidaknya dua kali. Alat analisis yang digunakan dalam pengolahan data dengan menggunakan Structural Equation Modelling (SEM) berbasis varian (Smart-PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan transaksi dan kualitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan e-wallet, sedangkan persepsi kemananan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

**Kata Kunci:** Kualitas layanan, keamanan, kemudahan bertransaksi, kepuasan pelanggan



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dewasa ini mempunyai dampak yang besar terhadap umat manusia, salah satunya dengan memberikan kemudahan, efektifitas dan efisiensi dari berbagai aspek kehidupan. Salah satu perubahan dan kemudahan yang dapat dirasakan adalah dalam bidang kegiatan ekonomi atau proses jual beli. Dalam proses jual-beli, terjadi perubahan transaksi dari uang tunai menjadi transaksi digital seperti transfer bank, dompet digital melalui aplikasi ponsel. Dompet digital atau lebih kita kenal dengan *e-wallet* merupakan metode pembayaran non-tunai yang menggunakan layanan transfer data elektronik untuk menyimpan data pada sistem pembayaran saat menggunakan metode pembayaran elektronik seperti kartu pembayaran elektronik atau uang elektronik untuk menyelesaikan transaksi, Herath and Herath (2019).

Saat menggunakan *e-wallet*, diperlukan perangkat eletronik (seperti komputer, tablet, atau smartphone) yang harus terhubung ke internet jika ingin melakukan transaksi. India merupakan salah satu negara yang mayoritas penduduknya tidak memiliki kartu debit ataupun kredit sehingga ponsel menjadi alat pilihan yang cepat untuk digunakan sebagai katalis pemabayaran digital, Saviour (2019). Sedangkan pertumbuhan *e-wallet* di Indonesia juga merupakan hasil dari upaya bisnis untuk meningkatkan kualitas aplikasi *e-wallet*. Sebagai teknologi finansial terdepan, *e-wallet* digunakan untuk untuk penyimpanan uang dalam format digital, baik digunakan transaksi secara online dan offline dengan menggunakan QR. Dompet digital dapat digunakan tidak hanya transaksi online, namun dapat juga digunakan untuk mentransfer uang antar bank, serta dapat transaksi antar negara.

Saat ini, hampir keseluruhan masyarakat Indonesia mempergunakan internet dengan tujuan melakukan transaksi keuangan. Menurut statistik survei yang dilakukan oleh Kominfo (2022) sekitar 65,4 % responden paling sering menggunakan perangkat digital. Dompet digital

lebih kita kenal dengan istilah *e-wallet*, atau bisa kita definisikan sebagai sebuah alat elektronik yang digunakan untuk *e-payment* tanpa memerlukan kartu kredit atau mata uang asing. Kesimpulan survey frekuensi penggunaan dompet digital pada tahun 2021. Posisi satu adalah 26,4 % penduduk menggunakan dompet digital setiap dua minggu. Frekuensi paling ekstrim sekitar beberapa bulan sekitar 22,8 %, diikuti sekitar dua sampai tiga bulan sekitar 16,8 %. Frekuensi penggunaan dompet digital satu kali dalam seminggu 14,5 %, dua sampai tiga hari sekali sebesar 9,1 %, penggunaan setiap hari 6,4% dan tidak menggunakan sebesar 4 %. Survey ini dilakukan oleh 10 ribu orang yang menanggapi jajak pendapat tersebut secara keseluruhan, dengan mayoritas responden berusia 13 hingga 70 tahun yang juga menggunakan internet tiga kali dalam tiga bulan terakhir.

<i>Frekuensi Penggunaan</i>	<i>Persentase</i>
Tidak menggunakan sama sekali	4.0 %
Setiap hari	6.4 %
	9.1 %
2-3 hari sekali	
Seminggu sekali	14.5 %
	16.8 %
2-3 kali sebulan	
Beberapa bulan sekali	22.8 %
Sebulan sekali	26.4 %
<b>Total</b>	<b>100.0 %</b>

**Tabel 1.** Frekuensi penggunaan *e-wallet*

Dalam penggunaan *e-wallet*, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Kepuasan pengguna menjadi tujuan utama selain daripada memperoleh keuntungan. Kepuasan adalah keseluruhan perasaan seseorang setelah membeli suatu jasa atau produk. Konsumen yang merasa puas akan cenderung membagikan pengalaman kepada pengguna maupun bukan pengguna sehingga berpengaruh terhadap reputasi perusahaan, Li et al. (2021). Tingkat kepuasan ditentukan oleh perbedaan antara kinerja pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapkan konsumen, Barusman (2019). Beberapa di antaranya adalah keamanan, kualitas pelayanan, dan kemudahan transaksi. Bagi seorang pengguna faktor-faktor di atas dapat menentukan kepuasan pengguna dan pengalaman bertransaksi melalui online. Berdasarkan data yang bersumber dari Ipsos dan Bank Indonesia saat ini dana memiliki market share sebesar 14%, serta estimasi transaksi bulanan mencapai 55 juta transaksi setiap bulanannya. Berikut hasil data yang bersumber dari (Ipsos and Bank Indonesia 2021)

<i>E-Wallet Players</i>	<i>Estimated monthly TPV</i>	<i>TPV market share</i>	<i>Estimated monthly transaction</i>	<i>Transaction market share</i>	<i>Value per transaction</i>
LinkAja	104	8%	27	7%	3.9
Dana	182	14%	55	14%	3.3
Gopay	273	21%	86	22%	3.2
Ovo	325	25%	106	27%	3.1

ShopeePay	416	32%	114	29%	3.7
-----------	-----	-----	-----	-----	-----

Data In Million (Usd)

**Tabel 2.** *Estimated e-wallet market share in Indonesia*

Namun dalam survei yang dilakukan oleh Faddila et al. (2022) dengan total 1000 responden, peringkat *e-wallet* DANA berada pada peringkat keempat. OVO menjadi peringkat pertama *e-wallet* yang paling banyak digunakan 31%, kemudian peringkat berikutnya adalah GoPay 25%, ShopeePay 20%, Dana sebesar 19%, dan LinkAja sebesar 4%.

<i>Most often used e-wallet</i>	<i>Persentase</i>
Ovo	31.0 %
Gopay	25.0 %
Shopee Pay	20.0 %
Dana	19.0 %
Link Aja	4.0 %
<b>Total</b>	<b>100.0 %</b>

**Tabel 3.** *Most often used e-wallet*

Kualitas pelayanan merupakan suatu harapan dari pelanggan tentang seberapa baiknya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan pada saat menggunakan aplikasi *e-wallet*. Seperti penelitian yang dilakukan oleh MT and Sukresna (2021) ditemukan bahwa Kualitas pelayanan memiliki dampak terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan *e-wallet* OVO di kota Semarang. Hal itu meliputi pada saat pelanggan melakukan transaksi, seberapa lama transaksi dapat terselesaikan oleh aplikasi tersebut dan jika perangkat atau smartphone milik pelanggan hilang akan ada jaminan saldo kembali dari pihak aplikasi dengan syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh pihak aplikasi. Serta dalam penelitian yang dilakukan oleh Akbar et al. (2021) kualitas layanan elektronik memiliki dampak yang positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, (Li et al. 2021) berpendapat bahwa loyalitas pelanggan memiliki pengaruh yang besar terhadap pelayanan yang diberikan oleh customer service, dan pelayanan prima dapat menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah keamanan, keamanan yang dimaksud adalah hal yang mencakup tentang keamanan data pribadi pengguna yang diberikan pada aplikasi *e-wallet*. keamanan sebagai faktor risiko bagi konsumen yang percaya akan informasi mereka tidak akan diungkapkan, serta disalahgunakan oleh pihak lain. Pernyataan ini didukung dengan penelitian terdahulu Pujiyanto (2018) bahwa semakin tinggi tingkat keamanan akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Umumnya, konsep keamanan mengarah pada kemampuan dalam melindungi terhadap segala bentuk ancaman yang memiliki potensi terjadinya tindak kejahatan. Namun, dalam lingkungan digitalisasi saat ini, keamanan didefinisikan sebagai kemampuan sebuah perusahaan untuk melindungi informasi pengguna serta data mereka agar aman selama melakukan segala aktivitas yang terjadi di website saat melakukan transaksi di website tersebut. Untuk melindungi hak-hak pengguna dalam transaksi digital maka perlu ditingkatkannya pelayanan terhadap keamanan sistem tersebut. Informasi pribadi konsumen yang tersimpan dalam data perusahaan menjadikan keamanan sebagai salah satu faktor penting dalam industri digital (Visakha and Keni 2022). Sementara kontrol keamanan yang dirasakan pada saat ini telah memberikan gambaran sejauh mana sebuah situs web *e-commerce* yang dianggap aman dan mampu melindungi informasi lainnya dari ancaman potensial. Dengan demikian, faktor keamanan diidentifikasi sebagai faktor yang penting untuk dikaji didalam sebuah riset.

Faktor terakhir yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kemudahan transaksi. Bagaimanapun, definisi kemudahan adalah ketika seseorang memahami bahwa menggunakan teknologi tertentu akan mengakibatkan kerugian bisnis, Ping et al. Memanfaatkan fitur yang telah disediakan oleh bisnis akan memudahkan pengguna untuk menggunakannya. Hal tersebut akan membuat mereka lebih yakin terhadap aplikasi yang telah dikembangkan oleh bisnis dan akan menghilangkan kebutuhan pengguna untuk menempatkan uang tunai di dompetnya untuk melakukan sebuah transaksi. Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Pratama and Suputra (2019) disebutkan bahwa semakin tingginya persepsi tentang kemudahan penggunaan aplikasi, maka semakin tinggi pula minat dalam penggunaan uang elektronik. Penggunaan aplikasi DANA akan menjadi solusi paling efektif serta praktis bagi nasabah bertransaksi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dirnaeni et al. (2021) merumuskan bahwa persepsi kemudahan pengguna *e-wallet* DANA berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan, dengan meningkatnya kemudahan maka loyalitas pelanggan akan meningkat, sedangkan kemudahan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas layanan tidak secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui peningkatan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pengguna adalah tanggapan pengguna dalam melakukan penilaian terhadap perbedaan antara harapan dan penggunaan produk actual, Visakha and Keni (2022). Ketidakpuasan seorang pengguna dapat menyebabkan persepsi negatif konsumen terhadap merek suatu perusahaan dan tidak adanya *intention* untuk pembelian ulang, pergantian sebuah merek, dan akan terjadi banyak keluhan pengguna itu sendiri. Dari adanya rasa ketidakpuasan tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk lebih memahami hubungan sebuah kualitas pelayanan, keamanan pengguna, serta kemudahan transaksi saat menggunakan aplikasi DANA. Serta untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi perasaan orang saat menggunakan aplikasi DANA.

Saat ini DANA menempati urutan keempat dalam berdasarkan survey yang dilakukan oleh Faddila et al. (2022) hal tersebut menjadi tantangan bagi DANA dalam hal peringkat penggunaan aplikasi *e-wallet*, dimana perusahaan harus mampu menciptakan keinginan konsumen untuk menggunakan produk dan menjalin hubungan yang erat antara perusahaan dengan konsumen, Lando et al. (2019). Fenomena posisi DANA sebagai urutan ketiga *e-wallet* yang paling sering digunakan, tentunya perlu dilakukan penelitian lebih lanjut sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, keamanan, dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan pengguna khususnya di kalangan generasi milenial dan generasi z, sebagai karakteristik yang dekat dengan dunia digital. Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan, peneliti tertarik untuk meneliti model kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dan peneliti menggunakan metode numerik dan statistik untuk pengujian dan analisisnya. Sampel penelitian ini adalah pengguna aplikasi DANA. Adapun pengumpulan data menggunakan adalah Purposive sampling pengguna aplikasi DANA yang menggunakan aplikasi lebih dari dua kali. Mengingat banyaknya pengguna DANA, populasi dalam penelitian ini difokuskan pada 120 pengguna aplikasi DANA.

Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data adalah penggunaan kuesioner melalui Google form yang dibagikan kepada responden dengan skala Likert 5 poin. Tujuan penggunaan skala Likert adalah untuk memudahkan responden dalam menjawab setiap pertanyaan, dimana angka 1 merupakan titik terendah (sangat tidak setuju) dan angka 5 merupakan titik tertinggi (sangat setuju). Teknik analisis data yang digunakan adalah software PLS dengan menggunakan software Smart-PLS 3 (Partial Least Squares) yang menguji empat

variabel yaitu Service Quality, Security, Transaction Convenience dan User Satisfaction. Kepuasan pengguna merupakan variabel dependen dari penelitian ini, sedangkan kualitas layanan, keamanan, dan kenyamanan bertransaksi merupakan variabel independen, Ipsos (2021). Informasi yang dianalisis pada penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan langsung dari sumber utamanya. Alat analisis pengolahan data berupa SEM berbasis varian dengan software smart-PLS yang dapat menguji dan mengukur model struktural antar variabel secara bersamaan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

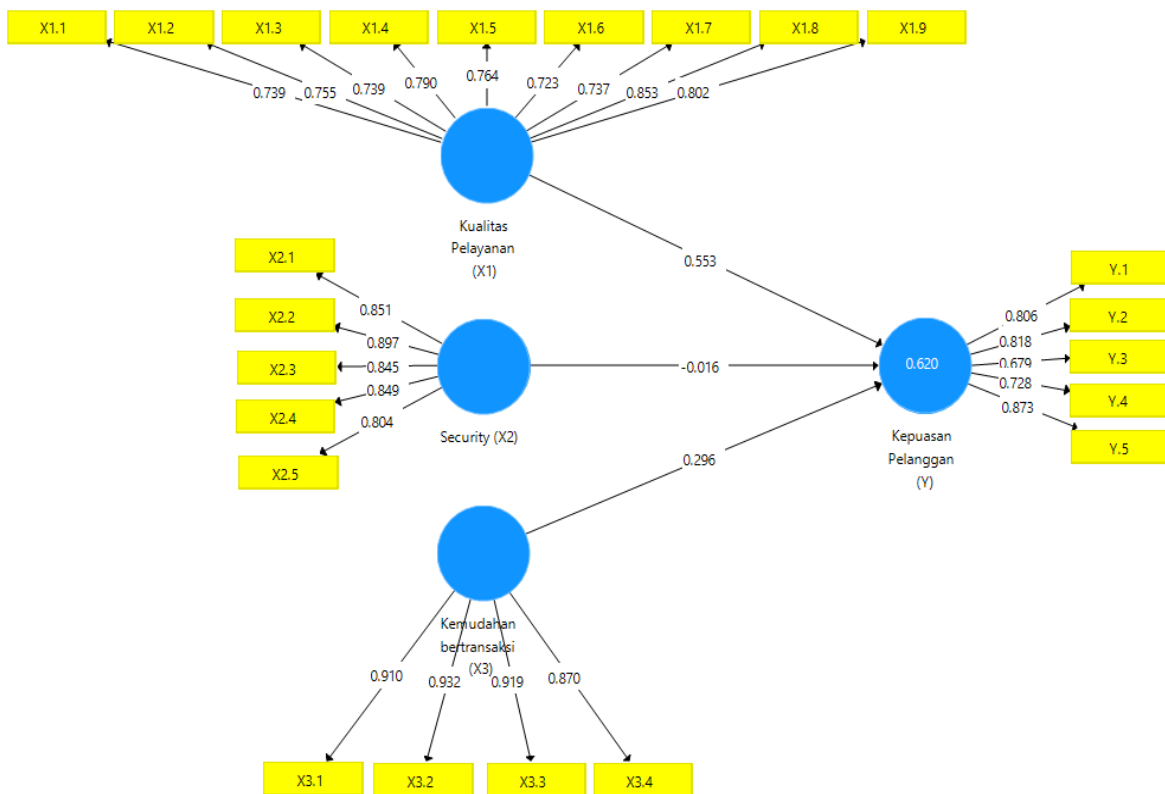
Menurut hasil pengumpulan data primer tersebut, maka didapat profil responden pengguna *e-wallet* DANA berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan per bulan, pekerjaan serta domisili sebagai berikut:

Karakteristik	Keterangan	Jumlah Responden	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	61	50,8 %
	Perempuan	59	49,2 %
	<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100,0 %</b>
Usia	<20 Tahun	6	5,0 %
	21-30 Tahun	48	40,0 %
	31-40 Tahun	23	19,2 %
	>40 Tahun	43	35,8 %
	<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100,0 %</b>
Pendidikan	SMP	2	1,7 %
	SMA	18	15,0 %
	Diploma	1	0,8 %
	Sarjana	81	67,5 %
	Pasca Sarjana	18	15,0 %
	<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100,0 %</b>
Pendapatan Perbulan	Rp 0 – Rp 2.000.000	17	14,2 %
	Rp 2.100.000 – Rp 4.000.000	9	7,5 %
	Rp 4.100.000 – Rp 8.000.000	36	30,0 %
	> Rp 8.000.000	58	48,3 %
	<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100,0 %</b>
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	11	9,2 %
	Karyawan Swasta	75	62,5 %
	Wiraswasta	27	22,5 %
	PNS	7	5,8 %
	<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100,0 %</b>
Domisili	Jabodetabek	93	77,5 %
	Lainnya	27	22,5 %
	<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100,0 %</b>

**Tabel 4.** Profil Responden pengguna *e-wallet* DANA

Berdasarkan data profil responden yang diperoleh, memberikan sebuah gambaran bahwa responden pengguna aplikasi DANA sebagian besar adalah laki-laki sebanyak 61 (50.8%) responden, kemudian sebagian besar pengguna berusia antara 21 sampai 30 tahun sebanyak 48 (40%) responden. Selanjutnya sebagian besar responden memiliki pendidikan sarjana sebanyak 81 (67.5%) responden. Serta memiliki pendapatan per bulan dengan penghasilan paling banyak > Rp 8 jt yaitu sebanyak 58 (48,3%) responden, sebagian besar responden tersebut bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 75.(62.5%) responden, kemudian berdomisili di jabodetabek sebesar 93 (77.5%) responden.





**Gambar 2.** Outer Model

<u>Variabel</u>	<u>Indikator</u>	<u>Outer Loading</u>	<u>Keterangan</u>
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,739	Valid
	X1.2	0,755	Valid
	X1.3	0,739	Valid
	X1.4	0,790	Valid
	X1.5	0,764	Valid
	X1.6	0,723	Valid
	X1.7	0,737	Valid
	X1.8	0,853	Valid
	X1.9	0,802	Valid
Security (X2)	X2.1	0,851	Valid
	X2.2	0,897	Valid
	X2.3	0,845	Valid
	X2.4	0,849	Valid
	X2.5	0,804	Valid
Kemudahan Transaksi (X3)	X3.1	0,910	Valid
	X3.2	0,932	Valid
	X3.3	0,919	Valid
	X3.4	0,870	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Y.1	0,806	Valid
	Y.2	0,818	Valid
	Y.3	0,679	Valid
	Y.4	0,728	Valid
	Y.5	0,873	Valid

**Tabel 5.** Outer Loading

Menurut hasil uji validitas tersebut yang telah disimpulkan oleh 23 indikator pada tabel 5, dinyatakan bahwa setiap indikator pada variabel yang telah diteliti dapat dinyatakan layak serta valid jika memiliki nilai *outer loading* lebih besar dari 0,6.

Variabel	Composite Reliability	Cronbach Alpha	AVE
Kualitas Pelayanan	0.928	0.912	0.589
Security	0.929	0.904	0.723
Kemudahan Transaksi	0.949	0.929	0.824
Kepuasan Pengguna	0.888	0.846	0.615

Tabel 6. Composite Reliability

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 6 terlihat bahwa nilai reliabilitas komprehensif semua variabel dalam penelitian ini memenuhi syarat reliabilitas komprehensif >0,6. Nilai variabel kualitas layanan adalah 0,928 untuk keandalan keseluruhan, keamanan 0,929, kenyamanan transaksi 0,949, dan kepuasan pengguna 0,888. Suatu variabel dinyatakan memenuhi composite reliability jika nilai composite reliability-nya lebih besar dari 0,6. Oleh karena itu, peneliti menyimpulkan bahwa variabel yang diteliti memiliki reliabilitas yang tinggi secara keseluruhan.

Kemudian uji reliabilitas berikutnya menggunakan reliabilitas komposit dan menambah nilai cronbach alpha. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai cronbach alpha-nya memenuhi kriteria nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,7. Berdasarkan data tersebut, nilai  $\alpha$  Cronbach antar variabel penelitian berada di atas 0,7. Variabel kualitas layanan 0,912, variabel keamanan 0,904, variabel kenyamanan transaksi 0,929, dan variabel kepuasan pengguna 0,846. Terlihat bahwa variabel penelitian yang diteliti semuanya memenuhi persyaratan nilai  $\alpha$  Cronbach, sehingga dapat disimpulkan bahwa indeks keseluruhan memiliki reliabilitas yang tinggi.

Berdasarkan data pada tabel tersebut, nilai cronbach alpha antar variabel penelitian lebih besar dari 0,7. Variabel kualitas layanan 0,912, variabel keamanan 0,904, variabel kenyamanan transaksi 0,929, dan variabel kepuasan pengguna 0,846. Terlihat bahwa variabel penelitian yang diteliti semuanya memenuhi persyaratan nilai  $\alpha$  Cronbach, sehingga dapat disimpulkan keseluruhan indeks memiliki reliabilitas yang tinggi.

Kriteria selanjutnya adalah AVE. Kriteria AVE menunjukkan varians rata-rata yang dibagi di antara variabel dengan indeksinya. Nilai kritisnya adalah 0,5. Artinya, nilai AVE lebih dari 0,5 menunjukkan varian rata-rata yang dapat diterima. *Discriminant Validity* dapat diterima ketika nilai AVE untuk variabel berada di atas varians bersama antara variabel itu dan variabel lainnya (kuadrat dari nilai koefisien korelasi antar variabel). Nilai AVE seperti yang ditunjukkan Tabel 5, dengan nilai variabel kualitas pelayanan 0.589, variabel *security* sebesar 0.723, variabel kemudahan transaksi 0.824 dan variabel kepuasan pengguna sebesar 0.615, dengan demikian semua kriteria tersebut berada diatas tingkat standar, dan hasilnya dapat diterima.

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pengguna	0.620	0.610

Tabel 7. R Square

Evaluasi inner model berdasarkan tabel 7 dapat kita lihat dari nilai R-square, nilai R-square kepuasan pengguna sebesar 0,620 serta nilai R-square Adjusted sebesar 0,610. Dalam

menilai model *structural Equation Modelling* menggunakan PLS, dapat dilakukan dengan cara melihat nilai R-square, apabila nilai R-square semakin besar, maka hasil yang didapatkan lebih baik dikarenakan data tersebut menunjukkan seberapa baik suatu konstruk menjelaskan konstruk yang lain.

Nilai R-Square variabel kepuasan pengguna adalah sebesar 0.620 (62.0%). Dengan demikian berdasarkan data tersebut variabel kepuasan pengguna di pengaruhi sebesar 62.0% oleh kualitas pelayanan, *security* serta kemudahan transaksi dan sisanya sebesar 38,0% dijelaskan oleh variabel yang tidak diteliti diluar penelitian ini.

Hipotesis	Beta	t-Statistic	p-Values	Hasil
Kualitas Pelayanan => Kepuasan Pengguna	0.553	5.768	0.000	Diterima
Keamanan => Kepuasan Pengguna	- 0.016	0.126	0.899	Ditolak
Kemudahan Transaksi => Kepuasan Pengguna	0.296	2.809	0.005	Diterima

Tabel 8. Path Coefficient

Hasil analisis *path coefficient* berdasarkan data diatas bahwa kualitas pelayanan memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai " $\beta=0.553$ ,  $t\text{-statistic}=5.768$ ,  $p\text{-values}<0.05$ ", oleh sebab itu H1 diterima. H1 ini didukung oleh penelitian terdahulu MT and Sukresna (2021) yang menyatakan bahwa "kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna".

Keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan nilai " $\beta=-0.016$ ,  $t\text{-statistic}=0.126$ ,  $p\text{-values}>0.05$ ", oleh sebab itu H2 ditolak. Hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh (Li et al. 2021) yang menemukan bahwa "keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna". Hal ini mungkin disebabkan oleh perbedaan persepsi pada setiap responden sehingga menimbulkan hasil yang berbeda.

Sedangkan kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai  $\beta=0.296$ ,  $t\text{-statistic}=2.809$ ,  $p\text{-values}<0.05$ , dari hasil tersebut H3 diterima. H3 ini didukung oleh penelitian terdahulu oleh (Valencia and Layman 2021) yang menyimpulkan hasil bahwa "persepsi kemudahan penggunaan *e-wallet* berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan".

## Pembahasan

### Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil dari penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi *e-wallet* DANA. Hal ini menyebabkan *e-wallet* DANA berupaya untuk membangun layanan premium bagi pengguna dengan menyediakan layanan berkualitas tinggi yang konsisten, menandakan bahwa upaya tersebut diharapkan dapat mendorong pengguna untuk selalu menggunakan *e-wallet* DANA untuk bertransaksi. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh MT and Sukresna (2021) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna..

### Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Keamanan tidak memengaruhi hubungan dengan kepuasan pengguna. Dari penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil bahwa keamanan (X2) tidak berpengaruh dalam



meningkatkan kepuasan pengguna (Y), sekaligus membantah hasil dari penelitian sebelumnya. Hasil ini menyimpulkan bahwa terdapat atau tidaknya keamanan tidak mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi DANA. Serta hasil studi ini membuktikan dan berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan Abid and Purbawati (2020) yang menyatakan bahwa e-security memiliki pengaruh positif terhadap e-satisfaction. Berdasarkan hasil dari kuesioner yang diperoleh, konsumen tidak mengutamakan keamanan dalam mempengaruhi kepuasan dalam penggunaan aplikasi DANA, akan tetapi pengguna aplikasi DANA lebih melihat faktor kualitas pelayanan serta kemudahan transaksi.

### **Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pengguna**

Kemudahan transaksi (X3) berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Hal tersebut juga menunjukkan bahwa kemudahan transaksi dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA, Rahmawati and Yuliana (2020). Selanjutnya hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Valencia and Layman 2021) yang menyimpulkan hasil bahwa persepsi kemudahan pengguna *e-wallet* berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dari teori tersebut dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam bertransaksi juga menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

### **KESIMPULAN**

Saat ini, teknologi informasi berkembang pesat dan agresif di banyak industri. Salah satu dampak positif yang terjadi adalah perubahan pola transaksi sosial. Dompet digital atau *e-wallet* menjadi pilihan untuk melakukan transaksi di berbagai media (offline dan online). Ada banyak jenis aplikasi dompet digital di Indonesia, dan DANA adalah salah satunya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, faktor keamanan, dan faktor kenyamanan bertransaksi terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi *e-wallet* DANA. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 120 responden, disimpulkan bahwa faktor kualitas layanan dan kenyamanan bertransaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sedangkan faktor keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Menurut penulis, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk variabel keamanan dengan populasi yang lebih banyak serta dapat dilakukan penelitian dengan variabel-variabel yang lain dalam pengukuran kepuasan pengguna terhadap *e-wallet* DANA. Dapat juga dilakukan penelitian untuk membandingkan dengan *e-wallet* lain yang mempunyai market share lebih besar dari DANA untuk dapat memahami kekurangan dari DANA jika dibandingkan dengan *e-wallet* lain.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abid, M. M. F., & 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.
- Akbar, A., Pradana, M., Wardhana, A., & Adhiim, D. M. (2021). The Effect of E-Service Quality on E-Customer Loyalty of a Financial Technology Applications through E-Customer Satisfaction as Intervening Variable. *ITALIENISCH*, 11(2), 496-501.
- Barusman, A. R. P. (2019). The Effect of Security, Service Quality, Operations and Information Management, Reliability & Trustworthiness on E-Loyalty Moderated by Customer Satisfaction on the Online Shopping Website. *International Journal Of Supply Chain Management*, 8(6), 586-594.

- Dirnaeni, D., Handrijaningsih, L., TR, S. M., & Anisah, A. (2021). PERSEPSI KEMUDAHAN, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN E-WALLET MELALUI. *Ultima Management: Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(2), 287-303.
- Faddila, S. P., Khalida, L. R., & Fauji, R. (2022). e-Service Quality and e-Trust Models in Increasing Generation Z e-Customer Satisfaction in e-Wallet Transactions with ShopeePay Application. *Jurnal Mantik*, 6(1), 210-214.
- Herath, H., & Herath, H. (2019). Impact of Green banking initiatives on customer satisfaction: A conceptual model of customer satisfaction on green banking. *Journal of Business and Management*, 1(21), 24-35.
- Ipsos. (2021). Estimated E-Wallet Market Share in Indonesia.
- Kominfo. (2022). Frekuensi Penggunaan Dompot Digital Di Indonesia.
- Lando, A. T., Arifin, A. N., Selintung, S., Sari, K., Djamaluddin, I., & Caronge, M. A. (2019). Sosialisasi dan pendampingan sistem pengelolaan sampah menjadi kompos skala sekolah di SD Inpres Kantisang, Tamalanrea. *Panrita Abdi-Jurnal Pengabdian pada Masyarakat*, 3(2), 113-124.
- Li, F., Lu, H., Hou, M., Cui, K., & Darbandi, M. (2021). Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality. *Technology in Society*, 64, 101487.
- 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 Dompot Digital (e-Wallet) OVO di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 10(1).
- Ping, T. A., Tunjung Sari, H. K., & Sari, W. P. Proceedings of the 2nd Tarumanagara International Conference on the.
- Pratama, A. B., & Suputra, I. D. G. D. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. *E-jurnal Akuntansi*, 27(2), 927-953.
- Pujianto, S. (2018). Pengaruh Responsiveness, Ease Of Use, Reliability, Convenience, Fulfillment, dan Security and Privacy terhadap Customer Satisfaction Mandiri Mobile. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 20(2), 149-154.
- Rahmawati, Y. D., & Yuliana, R. Y. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet. *Journal Of Economics And Banking*. [Http://182.253, 197](http://182.253.197).
- Saviour, F. (2019). A study on customer satisfaction of mobile wallet services provided by Paytm. *International Journal of Engineering and Management Research*, 9(1), 19-26.
- Visakha, M. D., & Keni, K. (2022). The Impact of Security and Perceived Ease of Use on Reuse Intention of E-Wallet Users in Jakarta: The Mediating Role of E-Satisfaction. 3rd Tarumanagara International Conference on the Applications of Social Sciences and Humanities (TICASH 2021),