

Analisa Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA (Studi Kasus Mahasiswa Jambi)

Muhammad Haris Saputra^{1*}, Ivori Gracia S², Melisa³, Icha Saswyta M⁴, Ivan Cristhian⁵, Vidyan Lim⁶

^{1*} Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia, mharissaputra97@gmail.com

² Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia, ivorygs17@gmail.com

³ Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia, melisahu04@gmail.com

⁴ Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia, ichasaswyta12@gmail.com

⁵ Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia, ivanquez93@gmail.com

⁶ Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia, gtglimm@gmail.com

Abstrak

Kemajuan teknologi menciptakan berbagai inovasi dalam pembangunan infrastruktur dan kebiasaan baru untuk mempercepat serta mempermudah seluruh aktivitas sehari-hari manusia. Salah satu inovasi teknologi adalah terbentuknya industri Fintech yang menggabungkan bidang keuangan dan teknologi sebagai percepatan akses layanan keuangan, serta kemudahan dalam bertransaksi keuangan yang dirasakan berbagai pihak. Tujuan penelitian ini ialah guna mengetahui kepuasan mahasiswa pengguna aplikasi DANA yang ada di Jambi berdasarkan aspek kemudahan, kepercayaan dan keamanan yang dirasakan selama bertransaksi menggunakan aplikasi DANA. Sampel yang digunakan dalam studi ini memanfaatkan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuisioner ke 100 responden yang diolah menggunakan skala likert dan aplikasi SPSS dengan jumlah 24 pertanyaan yang disebar ke platform digital dengan sasaran pengguna aplikasi dana dengan lama penggunaan kurang dari 6 bulan hingga lebih dari dua belas bulan dengan segmentasi mahasiswa berusia 17 hingga 27 tahun. Berdasarkan uji T (parsial) menunjukkan variabel kemudahan, dan keamanan memengaruhi kepuasan dari pengguna aplikasi DANA secara positif dan signifikan, sedangkan variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan dari pengguna aplikasi DANA. Hasil dari uji F (simultan) menunjukkan variabel independen yang diuji secara bersama-sama signifikan memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi DANA. Dari nilai hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 71,5% yang mengartikan bahwa kepuasan pengguna aplikasi DANA dapat mewakili variabel kemudahan, kepercayaan, dan keamanan, sementara 28,5% sisanya dapat dipengaruhi dari variabel bebas lainnya di luar penelitian ini.

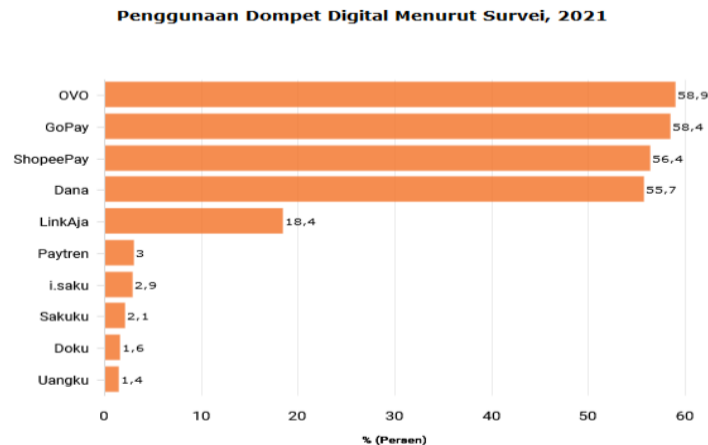
Kata kunci : Kepuasan Pengguna, Fintech, Kemudahan, Kepercayaan, Keamanan

1. Pendahuluan

Kemuculan era digital yang menuntut semuanya serba praktis memicu beberapa perusahaan untuk menciptakan inovasi baru dalam model bisnis penyedia layanan yang dapat dimanfaatkan semua kalangan. Dipacu oleh kecepatan kemajuan teknologi, sektor bisnis juga dituntut untuk berkembang mengiringinya, salah satu bentuk implementasi penggabungan teknologi dan bisnis ialah terciptanya *financial technology* yang kerap dikenal dengan *fintech*. *Financial Technology (Fintech)* merupakan inovasi di bidang jasa keuangan yang membantu sistem pembayaran dan transaksi jual beli dengan lebih ekonomis dan efektif (Bank Indonesia). Dilansir dari sikapiuangmu.ojk.go.id, tujuan dari *fintech* adalah untuk membantu aktivitas jual beli, pembayaran serta investasi dengan layanan jasa keuangan yang praktis, efisien, nyaman dan ekonomis. Klasifikasi jenis fintech menurut OJK yaitu, *crowdfunding*, *microfinancing* *p2p lending service*, *digital payment system*. *Digital payment system* bergerak seperti *digital wallet* dan *payment gateway*. Keunggulan dari *digital payment system* ini adalah kenyamanan serta kemudahannya, pengguna atau pemakai tidak perlu membawa uang fisik, tidak perlu repot mengeluarkan dompet untuk menyimpan uang kembalian, tidak perlu repot menyusun uang

receh yang hasil kembalian, karena dengan *digital payment system* ini dapat menyimpan uang didalam aplikasi yang dapat digunakan bertransaksi pembayaran *online* ataupun *offline*.

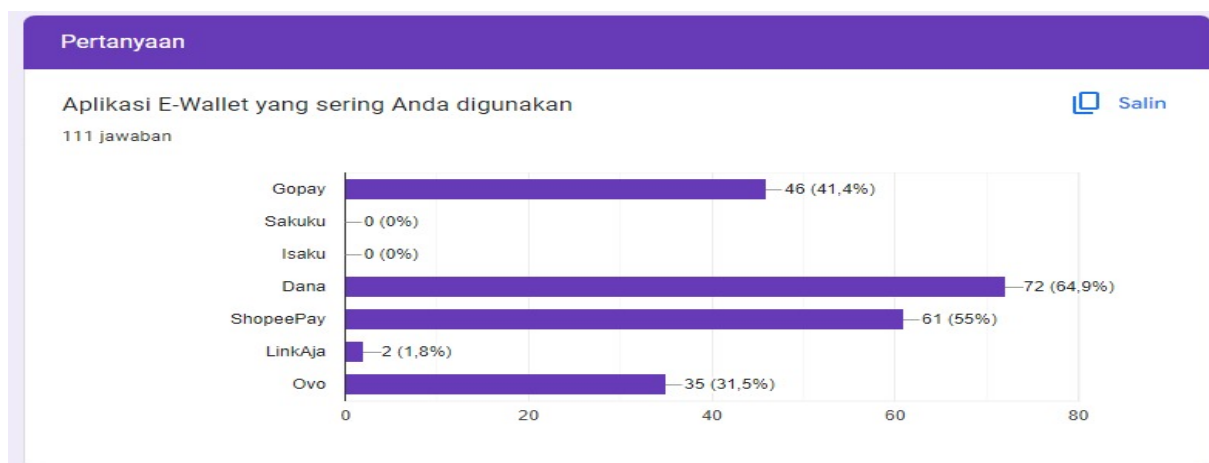
Gambar 1. Survey Insight Asia 2021



Sumber : <https://katadata.co.id/lavinda/finansial/6384a25362e03/survei-insightasia-71-warga-pakai-dompot-digital-gopay-paling-laris?page=2>

Gambar 1 memvisualkan jumlah pengguna aplikasi *fintech* di 7 kota besar Indonesia antara lain Jabodetabek, Palembang, Bandung, Makassar, Medan, Pekanbaru, dan Semarang yang mengikutsertakan 1300 responden. Kemunculan beberapa aplikasi dompet digital seperti OVO, Go-Pay, DANA, dan shoppe-pay menimbulkan persaingan bisnis. Meskipun DANA merupakan adalah satu aplikasi digital wallet karya anak bangsa yang memiliki berbagai keunggulan diantaranya ; didukung oleh 2 data center sebagai penjamin kelancaran transaksi , divertifikasi dan berlisensi oleh Bank Indonesia, Lembaga Keuangan Digital dan transfer uang online, yang mana sudah banyak bekerja sama dengan perusahaan terkenal seperti Cinema XXI, Sepulsa, Alfamart, Indomaret, BPJS Kesehatan , BPJS Ketenagakerjaan, Ajaib, ATM Bersama, Ramayana, namun persentase penggunaannya berdasarkan Insight Asia tidak mencapai posisi tiga teratas pada survey di atas, dan tidak mengikutsertakan Jambi. Maka dari itu kami ingin mengobservasi kembali mengenai jumlah peminat dan pengguna dari masing-masing aplikasi *Fintech* yang ada di Indonesia kepada sejumlah mahasiswa yang ada di Jambi.

Gambar 1. Survei Penggunaan Aplikasi E-Wallet di Kota Jambi



Sumber : Data Diolah, 2023

Temuan dari Gambar 2 di atas memaparkan bahwasanya aplikasi DANA menempati peringkat pertama dalam kategori aplikasi e-wallet yang sering digunakan oleh responden dengan tingkat persentase mencapai 64,9% yang mengungguli aplikasi pesaingnya seperti Gopay, Shoppesay, dan Ovo. Sehingga dengan data di atas kami ingin meneliti lebih lanjut mengenai Aplikasi DANA dalam memuaskan penggunaannya dengan mempertimbangkan aspek kemudahan, kepercayaan dan keamanan. Menurut (Saladin, 2003), Kepuasan pelanggan adalah kesesuaian hasil atau manfaat sebuah produk dari ekspektasinya melalui perasaan seseorang yang membandingkan. (Azzhira & Supriyadi, 2022) mengungkapkan bahwasanya variabel kemudahan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pengguna e-wallet atau dompet digital DANA dikarenakan aplikasi mudah digunakan mulai dari pendaftaran dan fitur pembayaran, serta kecepatan fiturnya menjadi daya tarik bagi pengguna. Variabel kepercayaan memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi e-wallet DANA secara positif, karena responden merasa aman dan terjamin ketika meregistrasikan informasinya karena DANA memberikan perlindungan pada penggunaannya. Variabel kepuasan pengguna e-wallet DANA dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh variabel keamanan karena menjaga informasi penggunaannya dengan fitur PIN dan verifikasi dua langkah dengan pembagian kode OTP, hingga pengguna percaya menyimpan uang di aplikasi dan tidak perlu membawa uang tunai. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Gustiana & Agustina, 2023) yang menyimpulkan bahwasanya variabel kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pengguna aplikasi DANA dikarenakan mahasiswa merasa fitur aplikasi DANA jelas dan mudah dipahami, variabel kepercayaan dikarenakan mahasiswa merasa pelayanan aplikasi yang sangat baik, serta merasa aman karena kerahasiaan data dan informasinya. Sejalan dengan perkembangan ilmu teknologi dan digitalisasi keuangan yang menciptakan peluang meluasnya industri *financial technology*, indikator seperti kemudahan, kepercayaan dan keamanan yang mempengaruhi para konsumen untuk menggunakan *financial technology* (Marini, 2022). DANA harus mencermati dan mengevaluasi indikator-indikator tersebut sebagai bentuk pemenuhan kepuasan pengguna sehingga pengguna menjadi lebih yakin dalam menggunakan aplikasi DANA sebagai salah satu alat pembayaran dalam bertransaksi di kehidupan sehari-hari. Kemudahan mengakses berbagai fitur, kepercayaan dari terdapatnya keinginan konsumen, serta keamanan informasi pengguna akan memberikan efek yang positif kepada tingkat kepuasan konsumen, sehingga dapat diharapkan aplikasi DANA dapat mengungguli para pesaingnya dalam bidang e-wallet dan *digital payment*.

Tujuan penelitian ini ialah guna mengetahui kepuasan mahasiswa pengguna aplikasi DANA yang ada di Jambi berdasarkan aspek kemudahan, kepercayaan dan keamanan yang dirasakan selama bertransaksi menggunakan aplikasi DANA. Studi ini boleh dimanfaatkan sebagai bahan peninjauan keputusan dan evaluasi bagi aplikasi DANA untuk meningkatkan kepuasan para pengguna dengan meninjau faktor Kemudahan, Kepercayaan dan Keamanan, dan sebagai referensi banyak pihak untuk melakukan uji atau penelitian menggunakan variabel serupa serta diharapkan dapat menambah wawasan pembaca.

2. Metode

Pada studi kali ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif untuk mengukur data numerik/ statistik dari suatu populasi tertentu yang ditujukan untuk pengujian hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2017). Olah data dan pengumpulan data jawaban kuisioner dengan menggunakan skala likert, dengan bantuan *google form* sebagai media pertanyaan yang disebarkan kepada mahasiswa di Jambi dan pengumpulan data responden sesuai dengan pertanyaan dan indikator dari variabel yang telah ditentukan. Penyebaran kuisioner ke 100 responden yang diolah menggunakan skala likert dan aplikasi SPSS dengan jumlah 24

pertanyaan yang disebar ke platform digital dengan sasaran pengguna aplikasi dana dengan lama penggunaan kurang dari 6 bulan hingga lebih dari dua belas bulan dengan segmentasi mahasiswa berusia 17 hingga 27 tahun.

Uji yang dilakukan pada studi ini yakni Uji Instrumen meliputi Uji Validitas, dan Uji Reabilitas untuk meninjau seberapa jauh data kuesioner dapat merepresentasikan indikator dari variabel yang akan diuji. Dalam mengukur apa yang diukur biasanya menggunakan uji validitas untuk melihat sejauh mana alat ukur yang digunakan. (Ghozali, 2009) menerangkan suatu kuesioner dapat diukur sah atau valid tidaknya dengan menggunakan uji validitas. Bila pertanyaan bisa mengungkapkan hal yang akan diukur maka dapat dikatakan kuesioner tersebut valid. Sejauh mana alat ukur bisa diandalkan dalam bentuk indeks disebut uji reliabilitas (Singarimbun & Effendi, n.d.). Alat pengukur dikatakan reliabel kalau alat pengukur itu ketika dipakai dengan gejala yang sama dan hasilnya relatif konsisten. Dapat dikatakan bahwasanya untuk menunjukkan konsistensi alat ukur dengan gejala yang sama menggunakan reliabilitas. Data dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha if Item deleted $> 0,60$.

Uji Asumsi Klasik meliputi Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Autokorelasi. Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk melihat apakah model regresi dari suatu variabel dependen dan variabel independen atau keduanya menghasilkan hasil distribusi yang normal atau tidak (Ghozali, 2016). Uji ini membandingkan tingkat signifikansi dengan nilai alpha yang menunjukkan bahwasanya data memiliki distribusi yang normal jika sig lebih besar dari alpha (0,05). Uji multikolinearitas dimanfaatkan untuk melihat apakah terjadi hubungan atau korelasi antar variabel independen. Model regresi dapat dikatakan baik apabila di antara variabel independent yang diteliti tidak ditemukan hubungan atau korelasi apapun. (Ghozali, 2005). Bila nilai VIF lebih kecil dari 10 dapat disimpulkan bahwasanya tidak ada ditemukannya masalah multikolinearitas. Uji Heteroskedastisitas ialah untuk melihat kecenderungan penyimpangan yang dimulai dari satu persepsi lalu ke persepsi berikutnya dari model regresi. Model pemeriksaan yang layak adalah ketika tidak terjadi heteroskedastisitas di dalamnya (Ghozali, 2016). Uji heteroskedastisitas ini seharusnya dapat dilihat melalui grafik scatterplot. Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui gejala korelasi pengganggu dari model regresi yang ingin diuji (Ghozali : 2018). Durbin-watson digunakan untuk menguji autokorelasi. Jika data tersebut mengalami gejala autokorelasi maka nilai Durbin-Watson nya di atas +2 dan di bawah -2.

Untuk uji hipotesis yang digunakan yaitu, Analisis Koefisien Determinasi. Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2) di gunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model regresi dalam menjelaskan variabel terikat/dependen. Nilai koefisien dari Adjusted R Square tersebut adalah antara 0 dan 1 yang mana bila nilai Adjusted R Square nya mendekati angka 1 variabel dependen/terikat dipengaruhi sangat besar oleh variabel independen/bebas. Jika Adjusted R Square nya hampir mendekati angka 0 maka variabel independen memiliki pengaruh yang sangat kecil terhadap variabel dependennya. Menurut (Sugiyono, 2021) Uji T adalah uji untuk melihat secara parsial sumbangan variabel bebas/independen terhadap variabel terikat/dependen. Untuk mengetahui apakah punya pengaruh yang bermakna/tidak terhadap variabel terikat/dependen dengan menguji tiap koefisien regresi bebas.

Uji Signifikansi yang terbagi menjadi dua, yaitu Uji F (Simultan) dan uji T (Parsial). Uji F merupakan suatu uji yang diperlukan untuk mengetahui apakah variabel independen yang diteliti dapat secara bersama-sama (simultan) memberikan peningkatan terhadap variabel dependen yang diteliti. (Diansyah, 2016), nilai signifikansi yang digunakan pada penelitian ini sebesar 5% atau dapat dikatakan 0,05. jika nilai signifikan F yang didapatkan dibawah atau lebih kecil dari 0,05 hal ini menunjukkan bahwasanya variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara simultan ataupun sebaliknya. Untuk menyimpulkan jika variabel X

memiliki pengaruh terhadap variabel Y juga dapat ditentukan menggunakan kriteria berupa $F_{hitung} > F_{tabel}$.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Uji yang dilakukan dalam penelitian ini yakni Uji Instrumen meliputi Uji Validitas, dan Uji Reabilitas untuk meninjau seberapa jauh data kuisioner dapat merepresentasikan indikator dari variabel yang akan diuji. Uji Asumsi Klasik meliputi Uji Multikolinearitas, Uji Heterokedastisitas dan Uji Autokorelasi. Untuk uji hipotesis yang digunakan yaitu, Analisis Koefisien Determinasi, Uji F (Simultan dan uji T (Parsial).

3.1.1 Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas)

Uji Validitas

Dibawah ini menunjukkan hasil dari uji validitas menggunakan nilai Sig. (2-Tailed) pada masing-masing indikator pertanyaan dari variabel yang diujikan.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Nomor Pertanyaan	Nilai Sig. (2 Tailed)	Keterangan
Kemudahan (X1)	X1.1	0,000	Valid
	X1.2	0,000	
	X1.3	0,000	
	X1.4	0,000	
	X1.5	0,000	
	X1.6	0,000	
Kepercayaan (X2)	X2.1	0,000	Valid
	X2.2	0,000	
	X2.3	0,000	
	X2.4	0,000	
	X2.5	0,000	
	X2.6	0,000	
Keamanan (X3)	X3.1	0,000	Valid
	X3.2	0,000	
	X3.3	0,000	
	X3.4	0,000	
	X3.5	0,000	
	X3.6	0,000	
Kepuasan Pengguna (Y)	Y1	0,000	Valid
	Y2	0,000	
	Y3	0,000	
	Y4	0,000	
	Y5	0,000	
	Y6	0,000	

Sumber : Data diolah ; 2023

Seluruh indikator variabel, yang terdiri dari variabel Kemudahan, Kepercayaan, Keamanan serta variabel Kepuasan Pengguna (Y) dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,005$) maka dapat disimpulkan bernilai valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach Alpha's Kemudahan	Cronbach Alpha's Kepercayaan	Cronbach Alpha's Keamanan
0,885	0,919	0,932

Sumber : Data diolah, 2023

Semua indikator variabel memperoleh nilai Cronbach Alpha If Item Deleted lebih besar dari angka 0,6 maka dapat dinyatakan reliabel karena terpenuhinya syarat asumsi Cronbach Alpha If Item Deleted.

3.1.2 Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pada tabel berikut menunjukkan hasil dari uji normalitas variabel kemudahan, kepercayaan dan keamanan dengan melihat tingkat signifikansi dengan nilai alpha yang menunjukkan bahwa data akan berdistribusi normal jika sig lebih besar dari alpha (0,05).

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Kepuasan Pengguna		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,12524764
Most Extreme Differences	Absolute Positive	,087
	Negative	,052
Kolmogorov-Smirnov Z		-,087
Asymp. Sig. (2-tailed)		,873
		,431

Sumber: Data diolah, 2023

Uji Normalitas menunjukkan nilai signifikansi 0,431 dimana pada hal ini bermakna jika nilai sig yang diperoleh melebihi nilai alpha yang telah ditetapkan ($0,431 > 0,05$) sehingga dapat diartikan bahwa data berdistribusi dengan normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4 menjelaskan hasil uji multikolinearitas dengan menggunakan nilai VIF. Jika nilai VIF lebih kecil dari 10 dapat disimpulkan dengan tegas bahwasanya tidak terdapat ditemukannya masalah multikolinearitas.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error		t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	2,429	1,473		1,648	,103		
Kemudahan	,407	,088	,387	4,636	,000	,413	2,424
Kepercayaan	,107	,090	,121	1,182	,240	,273	3,663
Total_X3	,337	,074	,423	4,548	,000	,333	3,002

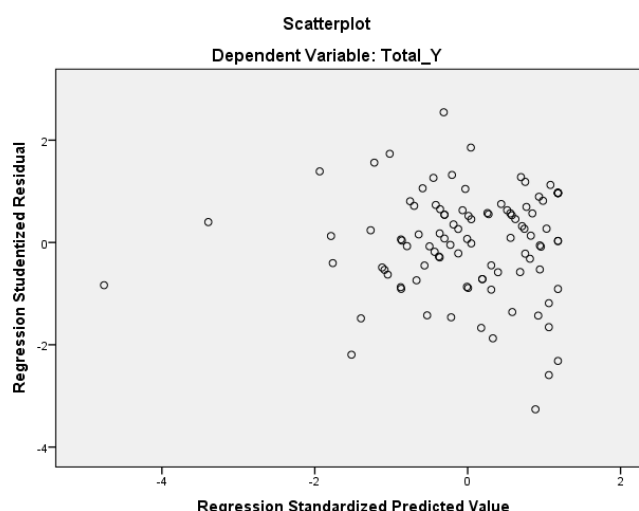
Sumber: Data diolah, 2023

Pada tabel yang di tampilkan dapat di lihat bahwa nilai VIF variabel independen Kemudahan (X1) adalah 2,4 ; Kepercayaan (X2) : 3,6 dan Keamanan (X3) 3,0. Maka dapat di artikana bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitsn antara variabel independent.

Uji Heteroskedastisitas

Berikut yakni hasil uji heterokedastisitas untuk menilai apakah model regresi terdapat gejala penyimpangan data

Gambar 1. Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Data diolah 2023

Pada gambar 1 menunjukkan bahwa titik- titik yang berada di sekitar plot menyebar dan tidak beraturan. Data yang di katakan mengalami gejala heterokedastisitas adalah jika titik titik yang ada di sekitar plot nya tidak menyebar. Oleh karna itu dapat disimpulkan data dari model regresi tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

Uji Autokorelasi

Tabel 5 ini memperlihatkan hasil dari uji autokorelasi pada variabel uji dengan menggunakan nilai Durbin-Watson.

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,851 ^a	,723	,715	2,158	1,789

Sumber: Data diolah, 2023

Hasil pengunjian pada nilai Durbin-Watson menunjukkan angka 1,789 yang dimana diantara -2 dan 2, dengan ini dapat dinyatakan bahwasanya data diatas tidak terjadi gejala autokorelasi

3.1.3 Uji Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan Tabel 6 berikut menampilkan hasil uji koefisien determinasi untuk menilai seberapa jauh variabel independenn memengaruhi variabel dependennya.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,851 ^a	,723	,715	2,158	1,789

Sumber: Data diolah, 2023

Hasil uji dari penelitian ini memiliki nilai Adjusted R Square Variabel Kemudahan, Kepercayaan dan Keamanan memengaruhi variabel kepuasan pengguna sebesar 0,715 atau 71,5%, sisanya dipengaruhi oleh faktor - faktor lain selain pada studi ini.

3.1.4 Uji Signifikansi

Uji F

Pada tabel dibawah ini melampirkan hasil uji Signifikansi F (Simultan) untuk mengetahui apakah variabel independen yang diteliti dapat memberikan peningkatan secara bersamaan terhadap variabel dependen yang diteliti.

Tabel 7. Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1169,409	3	389,803	83,688	,000 ^b
Residual	447,151	96	4,658		
Total	1616,560	99			

Sumber: Data penelitian diolah, 2023

Tabel di atas dapat menjelaskan bahwa variabel independen (Kemudahan, kepercayaan dan keamanan) secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang cukup bermakna terhadap variabel dependen yakni kepuasan pelanggan. Dapat dijelaskan dengan nilai signifikan F yang diperoleh sebesar 0,000 dimana nilai signifikansinya kurang dari nilai 5%. Dan juga nilai F_{hitung} yang didapatkan melebihi nilai F_{tabel} yakni $118,230 > 2,70$.

Uji T (Parsial)

Berdasarkan tabel di bawah ini menunjukkan hasil uji T (Parsial) yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

Tabel 8. Hasil Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	2,429	1,473		1,648	,103		
Kemudahan	,407	,088	,387	4,636	,000	,413	2,424
Kepercayaan	,107	,090	,121	1,182	,240	,273	3,663
Total_X3	,337	,074	,423	4,548	,000	,333	3,002

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan data tabel 8. Secara parsial variabel kepercayaan tidak bermakna atau tidak memberikan pengaruh yang tidak signifikan atau tidak begitu bermakna terhadap variabel kepuasan pengguna dikarenakan nilai signifikansi yang ditemukan ternyata lebih besar dibandingkan 0,05 yakni 0,240. Sedangkan variabel kemudahan dan kemanan memiliki pengaruh signifikan yang memengaruhi peningkatan pada variabel kepuasan pengguna dikarenakan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 yang dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05.

3.2 Pembahasan

Pengaruh Variabel Kemudahan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna

Variabel Kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi DANA. Hal ini didukung oleh penelitian (Azzhra & Supriyadi, 2022), yang memperoleh hasil analisis yang sama, yang artinya layanan aplikasi yang cepat, fitur yang lengkap, memuat informasi yang jelas dan mudah dimengerti serta prosedur pendaftaran yang jelas dan mudah dipelajari oleh pengguna baru menjadikan DANA mudah dioperasikan sebagai sistem pembayaran yang fleksibel sehingga memberikan kepuasan bagi pengguna aplikasi DANA.

Kemudahan penggunaan yang diberikan oleh suatu sistem atau teknologi dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Jika sesuatu mudah digunakan atau diakses, pelanggan biasanya senang. Kejadian sebaliknya juga berlaku: jika sesuatu sulit atau rumit, pelanggan mungkin merasa tidak puas. Jika pengguna dapat dengan mudah memahami, mempelajari dan mengakses Fitur tanpa adanya masalah, maka pengguna akan merasakan kepuasan. Sebaliknya, jika mengakses aplikasi sulit, memakan banyak waktu dalam pengoperasiannya, ini menyebabkan inefisiensi yang tidak memuaskan serta mengecewakan pengguna. Intinya, kemudahan menciptakan kepuasan karena konsumen lebih senang ketika segalanya berjalan dengan lancar.

Oleh karena itu, bisnis berusaha untuk membuat produk dan layanan mereka mudah digunakan agar konsumen merasa senang dan loyal. Sebagai contoh berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Chusnah & Indriana, 2020) mengemukakan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi keuangan memiliki pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA. Penelitian lain yang dilakukan oleh Nura Urfanya dan (Urfany & Muthohar, 2022) pada situs e-commerce Tokopedia juga menemukan hasil yang serupa.

Pengaruh Variabel Kepercayaan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna

Variabel Kepercayaan berdampak positif namun tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi DANA. Hasil yang sama juga diperoleh penelitian (Claudia Mawey et al., 2018), sehingga dapat diasumsikan bahwa kepercayaan pengguna tidak menghasilkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat diakibatkan oleh kepercayaan pengguna yang terbagi karena kecenderungan penggunaan aplikasi e-wallet lebih dari satu sehingga walaupun merasa percaya akan layanan yang ditawarkan namun pengguna akan lebih puas dengan fitur berupa layanan, keamanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna.

Kepercayaan konsumen adalah keyakinan yang dimiliki oleh konsumen mengenai produk atau lainnya mengenai berbagai atribut dan manfaatnya. Kepercayaan ini berguna mempertahankan sebuah hubungan jangka panjang yang mana menjadi variabel utama dalam pengembangan keinginan yang kuat. Kepuasan konsumen, di sisi lain, adalah evaluasi subjektif dari pengalaman konsumen dengan produk atau layanan yang diberikan.

Sementara itu, penelitian oleh (Kotler, 2009) menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen yang lebih percaya akan mudah untuk diberikan kepuasan dibanding konsumen yang kurang percaya. Hal yang mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap suatu produk, jasa maupun perusahaan, antara lain pengalaman, kualitas produk, kualitas website, dan lain-lain. Penelitian lain oleh Firdayanti (2012) juga menunjukkan bahwasanya kepercayaan konsumen memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

Pengaruh Variabel Keamanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna

Variabel keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan penelitian (Azzhra & Supriyadi, 2022) yang menyatakan hasil signifikansi yang sama. Keamanan informasi berupa penggunaan PIN dan pemberian kode OTP dalam bertransaksi di aplikasi guna sebagai sarana verifikasi dua langkah, serta itu fasilitas garansi berupa fitur Dana Protection dan mendapatkan lisensi dari Bank Indonesia sebagai salah satu instrumen pembayaran yang dapat memberikan perlindungan keamanan sehingga pengguna nyaman dalam bertransaksi dan puas dalam penggunaan aplikasi DANA.

Keamanan ialah kondisi yang terbebas dari ancaman bahaya, kejahatan, atau segala bentuk kecelakaan. Keamanan dan kepuasan konsumen saling terkait dan dapat memengaruhi satu sama lain dalam konteks bisnis. Keamanan dalam transaksi online juga berkontribusi pada kepuasan konsumen. Konsumen ingin memastikan bahwa informasi pribadi dan finansial mereka dilindungi dengan baik selama proses transaksi. Sistem keamanan yang kuat dapat menciptakan kepercayaan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Sebaliknya, tingkat kepuasan konsumen juga dapat menjadi indikator seberapa baik suatu produk atau layanan menjaga keamanan konsumen. Jika konsumen puas, ini mungkin menunjukkan bahwa produk atau layanan telah memenuhi atau melebihi harapan keamanan mereka. Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan keamanan dalam semua aspek bisnis dapat berkontribusi secara positif terhadap kepuasan konsumen. Keamanan yang baik membangun kepercayaan, dan elemen utama dalam membangun hubungan positif dengan konsumen adalah kepercayaan.

Pengaruh Variabel Kemudahan, Kepercayaan dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan penelitian (Azzhra & Supriyadi, 2022) yang menyatakan hasil signifikansi yang sama. Keamanan informasi berupa penggunaan PIN dan pemberian kode OTP dalam bertransaksi di aplikasi guna sebagai sarana verifikasi dua langkah, serta itu fasilitas garansi berupa fitur Dana Protection dan mendapatkan lisensi dari Bank Indonesia sebagai salah satu instrumen pembayaran yang dapat memberikan perlindungan keamanan sehingga pengguna nyaman dalam bertransaksi dan puas dalam penggunaan aplikasi DANA. Keamanan dan kepuasan konsumen saling terkait dan dapat memengaruhi satu sama lain dalam konteks bisnis. Keamanan dalam transaksi online juga berkontribusi pada kepuasan konsumen. Konsumen ingin memastikan bahwa informasi pribadi dan finansial mereka dilindungi dengan baik selama proses transaksi. Sistem keamanan yang kuat dapat menciptakan kepercayaan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Sebaliknya, tingkat kepuasan konsumen juga dapat menjadi indikator seberapa baik suatu produk atau layanan menjaga keamanan konsumen. Jika konsumen puas, ini mungkin menunjukkan bahwa produk atau layanan telah memenuhi atau melebihi harapan keamanan mereka. Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan keamanan dalam semua aspek bisnis dapat berkontribusi secara positif terhadap kepuasan konsumen. Keamanan yang baik membangun kepercayaan, dan elemen utama dalam membangun hubungan positif dengan konsumen adalah kepercayaan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh, kesimpulan yang didapatkan pada penelitian ini adalah:

1. Kemudahan dapat dikatakan sangat baik dikarenakan berpengaruh positif dan memengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan terhadap pengguna aplikasi DANA di Jambi artinya semakin mudah fitur dan layanan yang ditawarkan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA.
2. Kepercayaan dapat dikatakan cukup dikarenakan berpengaruh positif dan namun tidak begitu memengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan terhadap pengguna aplikasi DANA di Jambi, hal ini mengartikan bahwa dasar kepercayaan saja kurang memengaruhi kepuasan pengguna, karena kepuasan apengguna lebih mengevaluasi pengalaman pengguna dengan produk atau layanan yang diberikan.
3. Keamanan dapat dikatakan sangat baik dikarenakan berpengaruh positif dan memengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan terhadap pengguna aplikasi DANA di Jamb. Peran keamanan dalam menjaga informasi dan rasa terlindungi secara finansial dari sistem keamanan yang ditawarkan berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna dalam bertransaksi.

5. Daftar Pustaka

- Azzhra, S., & Supriyadi, A. (2022). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PENGGUNAAN E-WALLET DANA SEBAGAI SISTEM PEMBAYARAN (STUDI KASUS MAHASISWA DI JAKARTA)*.
- Chusnah, C., & Indriana, K. T. (2020). PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN FINTECH. *Kinerja*, 3(1).
<https://doi.org/10.34005/kinerja.v3i1.1280>
- Claudia Mawey, T., Tumbel, A., & W.J Ogi, I. (2018). PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK SULUTGO. *EMBA*, 6(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20106>
- Diansyah. (2016). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LAPTOP LENOVO DENGAN INOVASI PRODUK SEBAGAI VARIABEL MODERATING*. 19(2).
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS (III)*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS (IV)*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8) (VII)*. Universitas Diponegoro.
- Gustiana, R., & Agustina, R. (2023). Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Dana Pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi STIE Nasional Banjarmasin. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 16(1), 72–89.
- Kotler, K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Marini. (2022). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Keamann Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi DANA dalam Perspektif Ekonomi Islam [Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang]. In *Journal of Chemical Information and Modeling*. <https://repository.radenfatah.ac.id/22654/>
- Saladin, D. (2003). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian*. Linda Karya.

- Singarimbun, M., & Effendi, S. (n.d.). *Metode Penelitian Survei* (Revisi). Pustaka LP3ES.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D* (II). Alfabeta.
- Urfany, N., & Muthohar, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen Tokopedia). *Selekta Manajemen*, 1(6).