

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN
BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN E-WALLET APLIKASI DANA DI
UNIVERSITAS PRISMA**

Chiquita Michelle Berlianmasthan

Universitas Prisma

Yousania V. Ratu Simbiak

Universitas Prisma

Maikel Giovani Kawengian

Universitas Prisma

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui fitur layanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan secara parsial dan secara simultan memiliki pengaruh terhadap keputusan bertransaksi menggunakan *e-wallet* Dana. Penelitian ini dilakukan di Universitas Prisma Manado. Jenis penelitian yang digunakan pada skripsi ini adalah penelitian kuantitatif dengan instrument pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Adapun teknik yang pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dimana telah memiliki tujuan yang jelas yaitu pengguna aplikasi *e-wallet* Dana. Dalam menguji instrument penelitian ini digunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik, sedangkan pada teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) fitur layanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan bertransaksi, 2) keamanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan bertransaksi, 3) kemudahan penggunaan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan bertransaksi, 4) fitur layanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan bertransaksi.

Kata kunci: fitur layanan, keamanan, kemudahan penggunaan, keputusan bertransaksi

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi semakin berkembang begitupun dengan metode pembayaran yang digunakan di Indonesia. Berdasarkan data dari East Ventures (EV) melalui laman website GoodStats bahwa metode pembayaran paling banyak digunakan yaitu e-wallet sebanyak 81% kemudian diikuti oleh virtual account (VA) sebanyak 60% (Naurah, 2023).

Dalam berjalannya penggunaan dompet digital pemerintah Indonesia juga berupaya mengatur industri dompet digital untuk melindungi konsumen dan menjamin stabilitas sektor keuangan. Pemerintah juga menerbitkan peraturan tentang sistem pembayaran dan juga agar layanan dompet digital di Indonesia tertib yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia yaitu Peraturan Bank Indonesia (PBI) nomor 22/23/PBI/2020.

Salah satu e-wallet yang populer dan berkembang dengan cepat yaitu DANA. Dalam lingkungan Universitas Prisma Manado terdapat mahasiswa/i aktif berjumlah 396 orang, serta dosen dan staf berjumlah 65 orang. Penulis melakukan penelitian di Universitas Prisma Manado dengan frekuensi sebanyak 126 orang, e-wallet yang diketahui dan digunakan di Universitas Prisma paling banyak adalah e-wallet DANA dengan persentase sebanyak 96% dan diikuti oleh e-wallet lainnya yaitu OVO sebanyak 29,4% kemudian Gopay

sebanyak 28,6% dan yang terakhir adalah LinkAja sebesar 15,9%.

Menurut Kotler (Kotler, 2008) fitur layanan adalah sarana kompetitif untuk membedakan produk perusahaan dari produk pesaing. Dimana dalam meningkatkan keunggulan fitur layanan ini merupakan salah satu yang penting. Selain fitur layanan Nisa (2023) juga menyatakan keamanan sendiri memiliki pengaruh terhadap transaksi yang dilakukan dalam penggunaan e-wallet. Pertimbangan keamanan dan privasi adalah faktor terpenting untuk meyakinkan pelanggan menggunakan e-wallet (Paulus, 2022). Kemudahan adalah asumsi bahwa ketika pengguna bekerja dengan suatu sistem, mereka tidak membutuhkan banyak daya dan dapat mempermudah pekerjaannya (Marisa, 2020).

Rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah fitur layanan pada aplikasi *e-wallet* DANA mempengaruhi keputusan bertransaksi di Universitas Prisma?
2. Apakah keamanan pada aplikasi *e-wallet* DANA mempengaruhi keputusan bertransaksi di Universitas Prisma?
3. Apakah kemudahan penggunaan pada aplikasi *e-wallet* DANA mempengaruhi

keputusan bertransaksi di Universitas Prisma?

4. Apakah fitur layanan, keamanan dan kemudahan penggunaan pada aplikasi *e-wallet* DANA mempengaruhi keputusan bertransaksi pada di Universitas Prisma?

II. TINJAUAN TEORI

Fitur Layanan

Menurut Kotler (2008) Fitur layanan adalah cara kompetitif untuk membedakan produk suatu perusahaan dari produk pesaingnya. Menurut Schmitt (1999) fitur adalah karakteristik yang menambah fungsionalitas dasar suatu produk. Dari definisi fitur layanan di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa fitur layanan sangat penting dalam produk perusahaan, seperti produk mata uang kripto. Menurut Schmitt (1999), indikator fungsi layanan adalah:

1. Akses mudah ke informasi
2. Layanan transaksi yang beragam
3. Fitur yang beragam
4. Inovasi produk

Keamanan

Menurut Ahmad dan Pambudi (2014) keamanan adalah kemampuan melindungi data atau informasi dari konsumen dari perilaku atau tindakan pencurian dan penipuan. Keamanan bertransaksi dalam dompet digital adalah pengguna teknologi informasi tersebut

terlindungi dari kesalahan, kerusakan dan pencurian. Dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi dari seseorang. Menurut Izza (2021) terdapat indikator keamanan bahwa tingkat keamanan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Tidak repot memberikan informasi
2. Percaya bahwa informasi dilindungi
3. Percaya bahwa uang aman di perangkat elektronik terjamin pada saat bertransaksi

Kemudahan

Davis (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang menganggap suatu teknologi mudah untuk dipahami. Dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan yaitu dimana keadaan atau kondisi seseorang yang akan menggunakan suatu sistem tidak perlu untuk mengeluarkan usaha besar dalam menggunakan sistem tersebut. Robaniyah dan Kurnianingsih (2021) menyatakan kemudahan penggunaan terdapat indikator kemudahan penggunaan yang dirasakan adalah sebagai berikut:

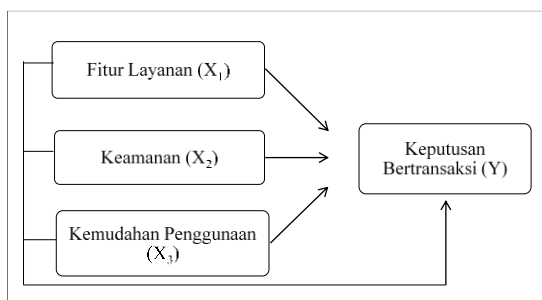
1. Jelas dan mudah dipelajari
2. Mudah digunakan
3. Jelas dan dapat dimengerti
4. Menjadi mahir

Keputusan Bertransaksi

Menurut Kabir (2013), keputusan penggunaan merupakan keputusan pelanggan untuk menggunakan suatu jasa melalui berbagai pertimbangan, seperti pertimbangan fisik, emosional, rasional, praktis, interpersonal, dan struktural. Dapat disimpulkan bahwa keputusan bertransaksi atau keputusan penggunaan merupakan hasil dari pertimbangan yang dilalui oleh pelanggan yang akhirnya melakukan suatu tindakan. Adapun indikator dalam keputusan penggunaan dalam (Sihite & Lawura, 2023) yaitu:

1. Perlu identifikasi .
2. Pencarian informasi
3. Evaluasi alternative
4. Keputusan penggunaan
5. Perilaku pasca penggunaan

III. KERANGKA BERPIKIR



Hipotesis

Ha1 :Fitur Layanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi di Universitas Prisma

Ha2 :Keamanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi di Universitas Prisma

Ha3 :Kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi di Universitas Prisma

Ha4 :Fitur layanan, keamanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi terkhususnya aplikasi e-wallet DANA

IV. METODE PENELITIAN

Penelitian yang penulis gunakan adalah kuantitatif. Menurut Ezmir (2009) menjelaskan pengertian pendekatan kuantitatif sebagai pendekatan yang terutama menggunakan post-positivisme dalam pengembangan ilmu pengetahuan seperti sebab akibat, reduksi variabel, hipotesis dan pertanyaan spesifik melalui pengukuran, observasi, dan pengujian teori, menggunakan strategi penelitian seperti survei dan eksperimen yang membutuhkan data statistik. Dalam penelitian ini juga menggunakan metode survei dengan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data dari responden.

Menurut Ismiyanto (2003), populasi adalah keseluruhan subjek atau keseluruhan subjek penelitian, yang dapat berupa orang, benda, atau objek yang di dalamnya penelitian dapat memperoleh dan/atau dapat memberikan keterangan (data). Notoatmodjo (2005) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian yang diambil dari

seluruh populasi penelitian dan dianggap mewakili seluruh populasi. Penelitian ini berlokasi di Universitas Prisma Manado Jl.Pomorrow. Penelitian ini mengambil sampel orang yang berada di Universitas Prisma sebagai subjek.

Dalam penelitian ini terdapat 7(tujuh) uji data yang dilakukan yaitu: uji multikolinearitas, uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear sederhana, uji regresi linear berganda dan uji koefisien determinasi.

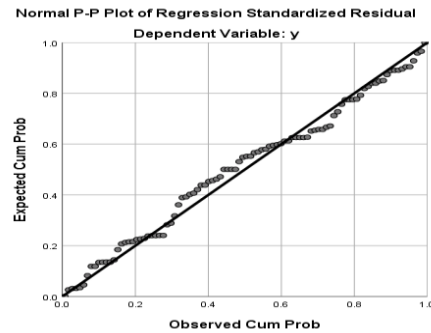
Hasil Penelitian

Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Fitur layanan	.869	1.150
	Keamanan	.900	1.112
	Kemudahan Penggunaan	.949	1.053

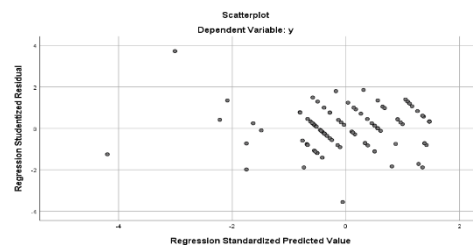
Dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk variabel fitur layanan lebih kecil dari 10, kemudian untuk variabel keamanan, dan variabel kemudahan penggunaan semua nilai dapat dilihat lebih kecil dari 10, dapat disimpulkan bahwa bentuk regresi variabel fitur layanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Uji Normalitas



Dalam uji normalitas pada gambar diatas diindikasikan bahwa data tersebut berdistribusi normal sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Heteroskedastisitas



Dapat dilihat bahwa penyebaran yang dialami pada diagram dapat disimpulkan bahwa model regresi linier sederhana bebas dari asumsi klasik heteroskedastisitas dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Validitas

Dapat dilihat hasil yang didapat dilakukan uji validitas untuk variabel fitur layanan, keamanan, kemudahan penggunaan, dan keputusan transaksi didapat bahwa setiap butir pernyataan dinyatakan valid untuk digunakan dalam penelitian. Hal ini dapat dilihat dari nilai r

hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu nilai r tabel 0,201.

Uji Reliabilitas

Dapat dilihat bahwa nilai dari rumus cronbach's alpha setiap variabel yang ada memiliki nilai lebih dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator atau kuesioner yang digunakan semuanya dinyatakan stabil atau dapat digunakan untuk penelitian.

Uji Regresi Linear Sederhana (uji t)

Pengaruh fitur layanan terhadap keputusan transaksi

Model		Unstandardizes Coefficient		Standar dized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.547	.508		10.919	.000
	Fitur Layanan	.798	.038	.906	20.762	.000

Berdasarkan dari hasil uji t bahwa nilai probabilitas (signifikan) untuk variabel fitur layanan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga menunjukkan bahwa H_a diterima, dan disimpulkan bahwa fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan transaksi menggunakan e-wallet Dana di Universitas Prisma.

Pengaruh keamanan terhadap keputusan transaksi

Model		Unstandardizes Coefficient		Standar dized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.375	.822		15.054	.000
	Keamanan	.285	.064	.417	4.446	.000

Berdasarkan dari hasil uji t bahwa nilai probabilitas (signifikan) untuk variabel fitur layanan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga menunjukkan bahwa H_a diterima, dan disimpulkan bahwa keamanan berpengaruh terhadap keputusan transaksi menggunakan e-wallet Dana di Universitas Prisma.

Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan transaksi

Model		Unstandardizes Coefficient		Standar dized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.529	.801		16.887	.000
	Kemudahan penggunaan	.196	.063	.304	3.094	.003

Berdasarkan dari hasil uji t bahwa nilai probabilitas (signifikan) untuk variabel kemudahan penggunaan sebesar $0,003 < 0,05$ sehingga menunjukkan bahwa H_a diterima, dan disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan transaksi menggunakan e-wallet DANA di Universitas Prisma.

Uji Regresi Linear Berganda (uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	347.654	3	115.885	175.249	.000b
	Residual	60.836	92	.661		
	Total	408.490	95			

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai probabilitas (signifikan) $0,000 < 0,05$, yang memiliki arti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga variabel fitur layanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan transaksi menggunakan *e-wallet* Dana di Universitas Prisma.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.283	.555		7.723	.000
	Fitur layanan	.739	.038	.839	19.440	.000
	Keamanan	.097	.029	.142	3.358	.001
	Kemudahan penggunaan	.067	.027	.104	2.515	.014

Diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 4,283, variabel fitur layanan (X_1) sebesar 0.739, variabel keamanan (X_2) sebesar 0,097 dan variabel kemudahan penggunaan (X_3) sebesar 0,067.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.923 ^a	.851	.846	.813

Dapat disimpulkan berdasarkan hasil perhitungan bahwa fitur layanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan mampu menjelaskan variasi dari perubahan keputusan transaksi sebesar 84,6% sedangkan sisanya 15,4% mampu dijelaskan oleh variable lain.

V. PEMBAHASAN

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, pengujian data yang dilakukan terhadap pengaruh fitur layanan terhadap keputusan bertransaksi, hasil analisis data dengan menggunakan uji t mendapatkan hasil bahwa nilai probabilitas (signifikan) variabel fitur layanan sebesar $0,000 < 0,05$, artinya variabel fitur layanan berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan *e-wallet* DANA. Pada pengujian data terhadap pengaruh keamanan terhadap keputusan bertransaksi mendapatkan hasil bahwa nilai probabilitas (signifikan) variabel fitur layanan sebesar $0,000 < 0,05$, artinya variabel keamanan berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan *e-wallet* DANA.

Pengujian data yang dilakukan pada pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan bertransaksi mendapatkan hasil bahwa nilai probabilitas (signifikan) variabel kemudahan penggunaan sebesar $0,003 < 0,05$, artinya variabel kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan *e-wallet* DANA.

Dilakukan juga uji secara bersamaan pada pengaruh fitur layanan sebagai variabel (X_1), keamanan sebagai variabel (X_2) dan kemudahan penggunaan sebagai variabel (X_3) terhadap keputusan bertransaksi sebagai variabel (Y) dengan menggunakan uji F diperoleh bahwa hasil probabilitas (signifikan) $< 0,05$ yang memiliki arti bahwa variabel fitur layanan, keamanan dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh terhadap variabel keputusan bertransaksi.

VI. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis tentang “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan bertransaksi menggunakan e-wallet DANA di Universitas Prisma” yang dapat ditarik kesimpulan yaitu fitur layanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan e-wallet DANA dengan nilai variabel sebesar

0,798. Keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan e-wallet DANA dengan nilai variabel sebesar 0,285. Kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan e-wallet DANA dengan nilai variabel sebesar 0,196. Fitur layanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan e-wallet DANA.

SARAN

- Bagi perusahaan DANA, disarankan untuk perusahaan agar dapat memperbaiki permasalahan dan meningkatkan kualitas fitur layanan, keamanan dan bias lebih mempermudah tampilan agar konsumen dapat dengan nyaman menggunakan aplikasi DANA, juga agar bias menambahkan fitur yang lebih lengkap lagi dari yang ada sekarang.
- Bagi Mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemahaman dan pengalaman tentang fitur layanan, keamanan dan kemudahan penggunaan yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam bertransaksi.
- Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk peneliti selanjutnya agar dapat

mengembangkan penelitian ini agar lebih berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N. D., & Sudarwanto, T. (2020). Pengaruh persepsi kemudahan dan fitur layanan terhadap minat menggunakan E-Wallet pada aplikasi DANA di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8, 1006-1012.
- Ahmad, & Pambudi. (2014). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, keamanan dan ketersediaan fitur terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan internet banking. *Jurnal Studi Manajemen*, 1-11.
- Akbar, M. A., & Alam, S. N. (2020). *E-Commerce dasar teori dalam bisnis digital*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Arriza, U. (2021). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat serta persepsi kepercayaan terhadap minat penggunaan E-Wallet DANA. *repository.unisma.ac.id*.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived easy of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*.
- Ezmir. (2009). *Metodologi penelitian pendidikan: kualitatif dan kuantitatif*: Ezmir. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Faidatunnida. (2022). *Pengaruh fitur layanan, benefit dan pengalaman terhadap keputusan konsumen menggunakan Shopeepay*. Purwokerto: eprints.uinsaizu.ac.id.
- Izza, M. N. (2021). *Pengaruh pengetahuan produk, persepsi manfaat, pengaruh sosial dan keamanan terhadap minat menggunakan E-Wallet DANA (studi pada pengguna E-Wallet DANA di Kota Kudus)*. Kudus: Repository.iainkudus.ac.id.
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Erlangga.
- Kabir, M. (2013). Factors influencing the usage of mobile banking: Incident from a developing country. *World Review of Business Research*, 96-114.
- Kholifa, A. p., Hirdayati, N., & Athia, I. (2023). Pengaruh kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan Brimo pada nasabah bank BRI Kota Malang. *e-Jurnal Riset Manajemen*, 241-252.

- Kurnianingsih, H., & Maharani, T. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-Money di Jawa Tengah. *Jurnal Ilmia Akuntansi dan Teknologi (Akunteknologi)*, Vol. 12.
- Nisa, Y. F. (2023). Pengaruh fitur layanan, keamanan dan kemudahan penggunaan E-Wallet terhadap transaksi mahasiswa menggunakan E-Wallet aplikasi DANA. *repository.radenintan.ac.id*.
- Paulus, A. (2022). *Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi keamanan, dan pengalaman terhadap minat generasi Z menggunakan sistem pembayaran E-Wallet*. *stieykpn.ac.id*.
- Robaniyah, L., & Kurnianingsih, H. (2021). Pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap minat menggunakan aplikasi OVO. *Journal Image*, 53-62.
- Sari, I. (2019). *Pengaruh kemudahan, manfaat penggunaan teknologi, fitur layanan dan keamanan, terhadap minat menggunakan E-Money, dengan sikap penggunaan sebagai variabel intervening*. Perpustakaan IAIN Salatiga.
- Schmitt. (1999). *Experiential marketing: How to get customer to sense, feel, think, act, relate*. Free Press.
- Sihite, B., & Lawura, E. (2023). *Pengaruh kemudahan dan manfaat terhadap keputusan bertransaksi dengan menggunakan uang elektronik pada mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Medan*. Medan: *repository.uhn.ac.id*.
- Sitompul, B. (2021). Pengaruh kemudahan, keakuratan dan manfaat terhadap keputusan bertransaksi menggunakan uang elektronik pada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Negeri Medan 2021. *Liabilities Jurnal pendidikan Akuntansi*.
- Skousen. (2007). *Financial accounting*. New York: Worth publisher.
- Tirta, M. R. (2023). *Analisis pengaruh persepsi manfaat, kemudahan, kepercayaan dan keamanan terhadap minat dalam menggunakan e-wallet*. Yogyakarta: *dspace.uii.ac.id*.