

## **PENGARUH KEAMANAN, KEMANFAATAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI E-WALLET DANA**

**Alfi Syahrul Rozi**

Program Studi Manajemen, Universitas Putra Bangsa

E-mail : [alfi.syahrul04@gmail.com](mailto:alfi.syahrul04@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keamanan, kemanfaatan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna layanan e-wallet dana di Kebumen. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, penelitian ini mengambil sampel sebanyak 120 responden. Variabel bebas pada penelitian ini terdiri dari keamanan, kemanfaatan, dan kepercayaan sedangkan variabel terikatnya yaitu kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dan statistik meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan analisis linear berganda dengan menggunakan bantuan program *SPSS 25 for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel valid dan reliabel, tidak terdapat multikolinearitas, tidak terjadi heteroskedastisitas dan model memenuhi asumsi normalitas. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel keamanan, kemanfaatan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan e-wallet dana, Secara simultan variabel keamanan, kemanfaatan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata kunci :** keamanan, kemanfaatan, kepercayaan dan kepuasan pengguna

### **Abstract**

*This study aims to determine the effect of security, usability and trust on the satisfaction of e-wallet fund service users in Kebumen. Data was collected by distributing questionnaires. This study uses purposive sampling technique, this study took a sample of 120 respondents. The independent variables in this study consisted of security, usefulness, and trust, while the variables used were user satisfaction. This study uses data analysis techniques using descriptive and statistical analysis techniques including validity testing, reliability testing, classical assumption testing, hypothesis testing, and multiple linear analysis using SPSS 25 for windows. The results of this study indicate that all variables are valid and reliable, there is no multicollinearity, there is no heteroscedasticity and the model meets the assumption of normality. The results obtained in this study indicate that partially security, expediency and trust variables have a significant effect on user satisfaction with e-wallet fund services. Simultaneously, security, expediency and trust variables have a significant effect on user satisfaction.*

**Keywords:** security, usability, trust and user satisfaction

## PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan transaksi secara online beberapa tahun belakangan ini, secara tidak langsung juga mendorong perkembangan sistem pembayaran secara signifikan. Tidak terkecuali dalam hal pembelanjaan yang saat ini telah beralih menjadi sistem belanja online. Sistem peralihan teknologi saat ini memiliki perkembangan yang sangat pesat. Penerimaan sebuah teknologi informasi dapat diukur salah satunya dengan *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan suatu teori yang lazim digunakan dalam pendekatan analisis mengenai perilaku individual konsumen yang terkait dengan Teknologi Informasi dan Sistem Informasi (Surendran, 2012). Salah satu bentuk peralihan teknologi saat ini dapat dilihat dengan sistem pembayaran elektronik atau e-wallet.

E-Wallet merupakan layanan yang bersifat elektronik dan berfungsi untuk menyimpan data serta instrumen dari pembayaran. Dengan e-wallet pengguna dapat menyimpan uangnya untuk melakukan transaksi keuangan, baik online maupun offline. Salah satu perusahaan e-wallet yang bergerak di bidang jasa uang elektronik yang terbesar di Indonesia adalah DANA. DANA merupakan layanan *electronic wallet (ewallet)* yang berperan sebagai alat pembayaran digital untuk menggantikan dompet konvensional yang berdiri dibawah PT. Espay Debit Indonesia Koe Investor utama dari Dana adalah PT Elang Sejahtera Mandiri dengan porsi kepemilikan mencapai 99%. DANA memiliki kerja sama khusus dengan bank-bank nasional, seperti Bank Mandiri, BCA, BRI dan bank yang lain. DANA dikembangkan sebagai dompet yang dikhususkan menyimpan jumlah dana terbatas sesuai dengan regulasi Bank Indonesia dan standar keamanan.

Lewat Aplikasi DANA, pengguna memungkinkan lebih mudah dalam melakukan transaksi mulai dari pembayaran tagihan, transaksi menggunakan *barcode scan*, hingga *e-commerce*. Saat ini DANA sedang menduduki peringkat ketiga untuk bisnis yang bergerak di bidang *fintech*. Untuk memperluas jangkauannya, kini DANA bekerjasama dengan beberapa bisnis *e-commerce*, seperti: Tokopedia Lazada dan Kudo.

**Tabel I- 1**  
**Peringkat 4 besar E-wallet selama periode Q2 2019-Q2 2020**

Aplikasi	Peringkat				
	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020
GOPAY	1	1	1	1	1
OVO	2	2	2	2	2
DANA	3	3	3	3	3
LINK AJA	4	4	4	4	4

Sumber data: iprice 2020

Ketatnya persaingan layanan e-wallet saat ini, DANA harus selalu meningkatkan kualitas layanannya. DANA perlu memahami faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna sehingga berkeinginan menggunakan jasa layanan *e-wallet* secara berulang. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, inovasi serta menjadi pemimpin dalam bisnis bidang jasa ini.

Nilai suatu barang atau jasa yang diperoleh menjadi faktor pertimbangan seseorang dalam pemanfaatan platform online shopping secara berkesinambungan. Kepuasan merupakan salah satu bentuk sikap yang ditunjukkan seseorang setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan pengguna akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pengguna akan semakin baik. Kotler (2000) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan sebuah kinerja dan harapan, jika kinerja dibawah harapan, maka pengguna atau nasabah akan merasa puas.

Perkembangan e-wallet saat ini menjadi sebuah media transaksi sekaligus promosi bagi para pelaku bisnis salah satunya adalah e-wallet DANA. Tidak hanya itu, keberadaan belanja online ini juga mendorong majunya sistem pembayaran online yang saat ini sedang diterapkan dalam industri bisnis dunia karena dinilai dapat membantu pelanggan maupun perusahaan untuk melakukan transaksi dengan lebih mudah.

Fenomena ini tidak hanya tumbuh di negara maju, namun juga di negara berkembang seperti Indonesia. Dapat dilihat dengan munculnya istilah *mobile payment* pada tahun 2007, yang merupakan salah satu sektor bisnis Fintech (Financial Technology) di Indonesia (Bank Indonesia, 2009) yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia dalam 11/12/PBI/2009. Semakin didukung dengan peluncuran program GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai) yang bertujuan untuk mengajak masyarakat untuk mulai menggunakan jasa transaksi non-tunai

**Tabel I- 2**  
**Jumlah Transaksi Uang Elektronik di Indonesia Tahun 2021**

Periode	Volume	Nominal
Januari	381,705,947	20.746.479,38
Februari	360,064,302	19,189,083.10
Maret	420,510,643	21,420,774.89
April	421,606,419	22,848,143.59
Mei	450,414,342	23,659,837.71
Juni	444,336,707	24,160,774.80
Juli	415,258,589	25,390,247.20
Agustus	439,015,177	24,754,101.87

September	470,906,025	27,637,429.79
Oktober	514,266,736	29,231,098.99
November	530,022,350	31,297,757.70
Desember	602,293,039	35,100,099.84

Sumber : [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id) (2021)

Ket : Volume dalam satuan transaksi

Nominal dalam juta Rupiah

Berdasarkan data yang diperoleh dari Bank Indonesia dapat dilihat bahwa indeks transaksi non-tunai di Indonesia mengalami peningkatan dari bulan Januari dimana transaksi hanya terjadi sebanyak 381,705,947 kali dengan nominal sebesar Rp 20.746.479,38 Sedangkan pada bulan Februari sedikit mengalami penurunan 20% yaitu dimana transaksi 360,064,302 dengan jumlah nominal Rp 19.189.083,10 pada bulan Maret, April, Mei terus mengalami lonjakan yang signifikan peningkatan jumlah pengguna uang elektronik terus berlanjut hingga bulan Desember dimana jumlah transaksi 602,293,039 dengan nominal sebesar Rp 35,100,099.84 Melihat jumlah pengguna uang elektronik yang terus meningkat setiap tahunnya, maka diprediksi lonjakan pengguna ini akan terus meningkat di tahun yang akan datang. Pesatnya perkembangan layanan transaksi online di kalangan masyarakat juga disebabkan oleh perkembangan zaman yang menuntut semua serba instan dan praktis, sehingga tanpa disadari juga ikut mengubah pola hidup masyarakat beberapa tahun belakangan ini.

Pesatnya perkembangan layanan transaksi online di kalangan masyarakat juga disebabkan oleh perkembangan zaman yang menuntut semua serba instan dan praktis, sehingga tanpa disadari juga ikut mengubah pola hidup masyarakat beberapa tahun belakangan ini.

Keamanan merupakan pondasi yang kuat untuk menentukan sukses atau tidaknya e-wallet kedepan. faktor penting yang harus diperhatikan dalam aplikasi yang berbasis dompet digital seperti DANA ini namun keamanan juga perlu di perhatikan karena keamanan bisa mempengaruhi keputusan saat bertransaksi, menurut Kotler sendiri dalam Indrasari (2019:63) mengemukakan bahwa "Keamanan yaitu layanan yang diberikan harus bebas risiko, bahaya dan keraguan serta kerugian". Keamanan transaksi dengan dompet digital turut didukung oleh sistem perlindungan keamanan berlapis, misalnya password atau personal identification number (PIN). Meski sudah menghadirkan sistem perlindungan keamanan berlapis, tak dapat dipungkiri penipuan online masih menjadi ancaman bagi pengguna dompet digital. Akibat penipuan itu, pengguna e-wallet berpotensi mengalami kehilangan saldo untuk transaksi yang tidak diketahui. Penyalahgunaan tersebut termasuk brute force attack, yakni kehilangan saldo akibat upaya login tidak sah yang menyebabkan pengambilalihan akun DANA sehingga terjadi transaksi di luar kendali.

Selain keamanan terdapat pula faktor lain yang mempengaruhi kepuasan bertransaksi di aplikasi e-wallet seperti DANA ini yakni kemanfaatan sebagai alat pembayaran tunai seperti e-wallet harus didasari oleh kemauan dari pengguna agar dapat menggunakan suatu aplikasi e-wallet tersebut. Maka dibutuhkan informasi manfaat yang dirasakan penggunanya. *Perceived usefulness* atau persepsi manfaat yaitu tingkatan dimana seorang pengguna percaya bahwa teknologi atau sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja. Ketika seorang pengguna merasakan manfaat sesuai yang dijanjikan suatu aplikasi akan membentuk kepuasan dalam dirinya. Davis (1989) mengemukakan *perceived usefulness* sebagai kepercayaan yang dimiliki seseorang dalam menggunakan teknologi dapat bermanfaat untuk meningkatkan suatu kinerja.

Faktanya, kepercayaan pelanggan merupakan konsep dasar dari keberlangsungan bisnis online (Fang, Jiaming, Shao, & Wen, 2016), hal ini dikarenakan konsumen tidak memiliki kendali langsung atas transaksi yang dilakukannya. Kurangnya kepercayaan dapat menjadi salah satu alasan pelanggan untuk tidak menggunakan layanan online tersebut (Hoffman & Novak, 1999). Salah satu cara yang efektif digunakan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan adalah menjalin komunikasi dan interaksi melalui social media perusahaan sambil memberi jaminan terhadap penawaran mereka (Laroche, 2016).

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data yang dikumpulkan berupa data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data berupa observasi, studi pustaka dan kuesioner. Instrumen atau alat pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket. Populasi dalam penelitian ini merupakan pengguna e-wallet dana dengan sampel penelitian berjumlah 120 orang yang dipilih dengan menggunakan *purposive sampling*. Kriteria yang digunakan dalam *purposive sampling* adalah pengguna e-wallet dana yang sudah pernah top up minimal dua kali. Teknik analisis berupa analisis deskriptif dan analisis statistik meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan analisis linear berganda dengan menggunakan alat bantu berupa program aplikasi computer yaitu SPSS (*Statistical Product and Services Solution*) for windows versi 25.0.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif

Berdasarkan data diri responden yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui bahwa, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang lebih dominan dalam penelitian ini adalah laki-laki

sebanyak 81 orang atau sebesar 67,5%, sedangkan responden perempuan sebanyak 39 orang atau sebesar 32,5%. dengan rentan usia 18-25 tahun sebanyak 104 orang atau sebesar 86,7%, berstatus pelajar/mahasiswa berjumlah 56 orang dengan prosentase 46,7%, dengan pendapatan/bulan < Rp 1.000.000 sebanyak 82 orang atau sebesar 68,3%, dan responden paling banyak beralamatkan Kecamatan Kutowinangun yaitu sebanyak 39 orang atau sebesar 32,5%, Kecamatan Kebumen sebanyak 23 orang atau sebesar 19,2%

### Analisis Statistik

#### 1. Uji Validitas

Berdasarkan hasil Uji validitas dilakukan terhadap semua instrumen variabel penelitian yaitu variabel bebas (*independent*) yang meliputi keamanan ,kemanfaatan dan kepercayaan serta variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan pengguna. Kuesioner dinyatakan valid apabila korelasi ( $r_{hitung}$ ) lebih besar dari nilai ( $r_{tabel}$ ) dengan tingkat signifikansi < 0.05, maka diperoleh ( $r_{tabel}$ ) 0.1779 dari 120 responden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua instrument yang digunakan dinyatakan valid (sah) dan dapat dilanjutkan untuk pengambilan data berikutnya.

#### 2. Uji Reliabilitas

Tabel IV-10 Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Syarat Reliabel	Ket.
1	Kepuasan Menggunakan	0,809	$\alpha > 0,60$	Reliabel
2	Keamanan	0,647	$\alpha > 0,60$	Reliabel
3	Kemanfaatan	0,721	$\alpha > 0,60$	Reliabel
4	Kepercayaan	0,869	$\alpha > 0,60$	Reliabel

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2022

Berdasarkan tabel IV-10 di atas hasil analisis dapat dijelaskan bahwa uji reliabilitas terhadap 4 instrumen menunjukkan bahwa hasilnya adalah reliabel, karena masing – masing instrumen memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih dari > 0,60. Dengan demikian interpretasi koefisien korelasinya menunjukkan hubungan yang kuat dengan tingkat interval koefisien > 0,60.

#### 3. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Multikoleniaritas

Tabel IV-11 Hasil Uji Multikoleniaritas

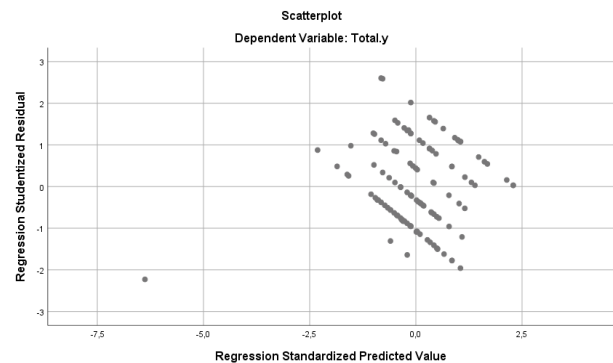
No	Model	Collinearity Statistic	
		Tolerance	VIF
1	Keamanan	0,691	1,448
2	Kemanfaatan	0,888	1,126
3	Kepercayaan	0,711	1,406

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2022

Berdasarkan hasil pengujian multikoleniaritas pada tabel IV-11 di atas, dapat dilihat pada kolom collinearity statistics yang menunjukkan nilai tolerance dari variabel keamanan ,kemanfaatan dan kepercayaan lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF tidak lebih besar dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikoleniaritas antar variabel bebas, sehingga model ini dapat dipakai.

##### b. Uji Heteroskedastisitas

Gambar IV- 1 Hasil Uji Heterokrditastisitas

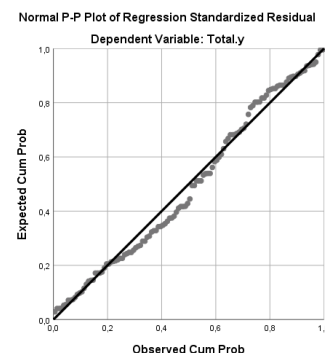


Sumber : Data Primer yang Diolah, 2022

Berdasarkan gambar IV-1 menunjukkan bahwa tidak ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) dan tidak ada pola yang jelas sehingga dapat disimpulkan model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

##### c. Uji Normalitas

Gambar IV- 1 Hasil Uji Normalitas



Sumber : Data Primer yang Diolah, 2022

Berdasarkan gambar IV-2 di atas (Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual) diketahui bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

4. Analisis Linear Berganda

Tabel IV-13 Hasil Analisis Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	
(Constant)	3,131	10,224	
Keamanan ( X1)	0,265	0,094	0,242
Kemanfaatan (X2)	0,169	0,070	0,184
Kepercayaan (X3)	0,245	0,053	0,388

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2022

Berdasarkan tabel IV diatas maka hasil analisis dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta (a) = 3,131

Jika Variabel keamanan (X1), kemanfaatan (X2), kepercayaan (X3) = 0 maka kepuasan pengguna (Y) sebesar 3,131 dengan asumsi variabel lain tidak berubah.

2. Variabel Independen

- a.  $b_1 = 0,265$

Koefisien regresi X1 sebesar 0,265, artinya jika nilai keamanan naik 1 poin sementara variabel lain tetap, maka kepuasan pengguna akan naik sebesar 0,265.

- b.  $b_2 = 0,169$

Koefisien regresi X2 sebesar 0,169, artinya jika nilai kemanfaatan naik 1 poin sementara variabel lain tetap, maka kepuasan pengguna akan naik sebesar 0,169.

- c.  $b_3 = 0,245$

Koefisien regresi X3 sebesar 0,245, artinya jika nilai kepercayaan naik 1 poin sementara variabel lain tetap, maka kepuasan pengguna akan naik sebesar 0,245.

5. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial

Tabel IV-14 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	T	Sig.
(Constant)	2,559	0,012
Keamanan ( X1)	2,813	0,006
Kemanfaatan (X2)	2,426	0,017
Kepercayaan (X3)	4,585	0,000

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2022

- a. Pengaruh keamanan terhadap kepuasan pengguna

Hasil Uji t pada tabel IV-14 di atas

menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,813 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,980 dan nilai signifikansi sebesar 0,006 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna atau dapat diartikan bahwa hipotesis ( $H_1$ ) diterima.

- b. Pengaruh kemanfaatan terhadap kepuasan pengguna

Hasil Uji t pada tabel IV-14 di atas menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,426 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,980 dan nilai signifikansi sebesar 0,017 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemanfaatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna atau dapat diartikan bahwa hipotesis ( $H_2$ ) diterima.

- c. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna

Hasil Uji t pada tabel IV-14 di atas menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,585 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,980 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna atau dapat diartikan bahwa hipotesis ( $H_3$ ) diterima.

2. Uji Simultan

Tabel IV-15 Hasil Uji Simultan (Uji f)

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	146,540	3	48,847	26,649	0,000 <sup>b</sup>
Residual	212,627	116	1,833		
Total	359,167	119			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant) Keamanan ,Kemanfaatan ,Kepercayaan

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2022

Berdasarkan data tabel IV-15 di atas, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 26,648 dengan nilai signifikan 0,000, karena nilai  $F_{hitung}$  sebesar 26,648 >  $F_{tabel}$  2,68 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa keamanan, kemanfaatan dan kepercayaan memiliki pengaruh simultan terhadap kepuasan pengguna.



3. Uji Koefisien Determinasi

Tabel IV- 16 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ )

<i>Model Summary</i>				
Mode	<i>R</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	
1	0,639 <sup>a</sup>	0,408	0,393	1,35388

a. Predictors: (Constant), Keamanan ,Kemanfaatan dan Kepercayaan

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2022

Berdasarkan hasil Tabel IV-16 diatas, hasil uji menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,393, sehingga variabel kepuasan pengguna yang dapat di jelaskan oleh keamanan,kemanfaatan dan kepercayaan dalam penelitian ini sebesar 39,3% sedangkannya sebesar 60,7% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh keamanan terhadap kepuasan pengguna

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh variabel keamanan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel keamanan ( $X_1$ ) sebesar  $0,006 < 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $2,813 > t_{tabel}$  sebesar 1,980. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna e-wallet dana

Berdasarkan jawaban responden yang diperoleh dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang cukup tinggi terhadap variabel keamanan. Hal ini membuktikan bahwa pengguna e-wallet dana merasa bahwa keamanan yang disediakan e-wallet dapat memenuhi kebutuhan mereka.

### 2. Pengaruh kemanfaatan terhadap kepuasan pengguna

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh variabel kemanfaatan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel kemanfaatan ( $X_2$ ) sebesar  $2,426 > 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $0,017 < t_{tabel}$  sebesar 1,980. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemanfaatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna e-wallet dana

Berdasarkan jawaban responden yang diperoleh dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang cukup tinggi

terhadap variabel kemanfaatan. Hal ini membuktikan bahwa kemanfaatan mampu mempengaruhi kepuasan pengguna e-wallet dana.

### 3. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh variabel kepercayaan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel kepercayaan ( $X_3$ ) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $4,585 > t_{tabel}$  sebesar 1,980. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna e-wallet dana.

Berdasarkan jawaban responden yang diperoleh dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang cukup tinggi terhadap variabel kepercayaan. Hal ini membuktikan bahwa pengguna layanan e-wallet dana lebih puas ketika kepercayaan mereka diutamakan.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan analisis data melalui pembuktian terhadap hipotesis dari permasalahan yang diangkat mengenai Pengaruh keamanan ,kemanfaatan dan kepercayaan terhadap Kepuasan pengguna pada aplikasi layanan e-wallet dana, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan e-wallet dana. Hal ini membuktikan bahwa pengguna e-wallet dana merasa bahwa keamanan yang disediakan e-wallet dapat memenuhi kebutuhan mereka.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemanfaatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan e-wallet dana Hal ini membuktikan bahwa kemanfaatan mampu mempengaruhi kepuasan pengguna e-wallet dana.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan e-wallet dana Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan e-wallet dana lebih puas ketika kepercayaan mereka diutamakan sehingga variabel kepercayaan mampu mempengaruhi kepuasan pengguna.
4. Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $26,649 > F_{tabel}$  2,68 dan nilai

signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan

bahwa keamanan, kemanfaatan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan e-wallet dana.

### Saran

1. Adanya pengaruh positif signifikan antara keamanan dalam layanan E-Wallet Dana terhadap kepuasan pengguna di Kabupaten Kebumen. Hal ini dapat dilihat dari layanan E-Wallet Dana yang mampu memberikan tingkat keamanan pada data pribadi pengguna, mampu memberikan rasa aman ketika nasabah bertransaksi menggunakan layanan E-Wallet Dana, menjadi semua informasi yang diberikan melalui layanan E-Wallet Dana itu aman dan terbebas dari manipulasi dan penipuan.
2. Adanya pengaruh positif signifikan antara kemanfaatan dalam layanan E-Wallet Dana terhadap kepuasan pengguna di Kabupaten Kebumen. Hal ini dapat dilihat dari layanan E-Wallet Dana yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna melalui E-Wallet Dana tanpa harus melakukan banyak usaha yang berlebih, seperti kemanfaatan dalam menggunakan layanan E-Wallet Dana.
3. Adanya pengaruh positif signifikan antara kepercayaan dalam layanan E-Wallet Dana terhadap kepuasan pengguna di Kabupaten Kebumen. Hal ini dapat dilihat dengan adanya rasa percaya dalam diri pengguna terhadap layanan E-Wallet Dana. Rasa kepercayaan ini meliputi layanan E-Wallet Dana merupakan layanan yang aman untuk digunakan, percaya akan datanya dalam layanan E-Wallet Dana akan dijaga dengan baik dan tidak disalahgunakan.

### DAFTAR PUSTAKA

Achmad, M. 2013. *Pengaruh Service Quality Pospay PT. Pos Indonesia Terhadap Kepuasan Konsumen*. TEBS Library & Knowledge Center, Administrasi Bisnis

Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Artina, N. 2021. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan E-Money Di Kota Palembang*. In FORBISWIRA FORUM BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN-SINTA 4 (Vol. 11, No. 1, pp. 120-131).

Davis. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance*

Fadhillah, A., Irda, I., & Wiry, U. 2021. *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Harga Dan Persepsi Manfaat Fitur Go-Pay Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Di Kota Padang* (Doctoral dissertation, Universitas Bung Hatta).

Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta Forrester Research Inc.

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

Gunawan, I. 2020. *Keamanan Data: Teori dan Implementasi*. Google Publisher.

Husson, T. 2015. *The Future of Mobile Wallets lies beyond Payments*. U.S.A: Indonesia. Jawa Timur

Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press. Surabaya. Information System Technology. MIS Quarterly.

Johannes, & Frima, W. 2018. *Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Lpse* (. 3(1), 59–66).

Kotler, P., & Armstrong, G. 2012. *Principles Of Marketing*. Prentice Hall: Jakarta.

Kotler, Philip. 2009. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

Lin, H. H., & Wang, Y. S. 2006. *An Examination of The Determinants of Management*.

Meileny, F., & Wijaksana, T. I. 2020. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia*. Jurnal Ecodemica, 4(2), 201-202. Moneo. Journal of Internet Banking & Commerce, Vol.13(1).

Muflihadi, I., & Rubiyanti, R. N. 2016. *Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Trust Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Gojek Bandung)*. *eProceedings of Management*, 3(2).

Prastuti, E., & Sari, W. 2022. *Persepsi citra merek dan komunikasi interpersonal sebagai prediktor kepuasan konsumen: Studi pada mahasiswa pengguna e-Wallet OVO*. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 10(1), 222-229.

Purba, M., Samsir, S., & Arifin, K. 2020. *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan*.

- Putri, E. M. 2021. *Pengaruh Kualitas Produk, Perceived Ease Of Use, Dan Perceived Risk Terhadap Kepuasan Pelanggan E-WALLET OVO (Studi Kasus di PT. Global Vision Impex)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Rezky, R. 2021. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Dompot Digital OVO Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada Pengguna OVO Di Wilayah Kecamatan Jatinegara Jakarta Timur)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Sahut, J. 2008. *The Adoption and Diffusion of Electronic Wallets*.
- Setyanto, I., & Pangestuti, E. 2019. *Pengaruh komponen destinasi wisata (4A) terhadap kepuasan pengunjung Pantai Gemah Tulungagung. Jurnal Administrasi Bisnis, 72(1), 157-167* SABK Institut Manajemen Telkom.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung.
- Suryadharma, dan Budyastuti, T. 2019. *Sistem Informasi Manajemen*. Uwais Inspirasi