

## **Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana Pada Mahasiswa Universitas PGRI Semarang**

**Reni Meiliana<sup>1</sup>, Inayah Adi Sari<sup>2</sup>**

email : [renimeiliana31@gmail.com](mailto:renimeiliana31@gmail.com)<sup>1</sup> [inayahadisari@gmail.com](mailto:inayahadisari@gmail.com)<sup>2</sup>

**Universitas PGRI Semarang**

### **Abstract**

*The purpose of this research is because technology has developed using rapidly including in the field of trade. Information technology is very useful in Indonesia in all aspects of daily life, including work, recreation, trade, transportation, and so on. The use of cash is starting to be replaced using digital payments to become a sense of payment. The purpose of this study is to determine the service features, security and promotion of the decision to use the DANA e-wallet. This research means the type of quantitative research using a sample of 387 respondents from PGRI Semarang University students. The technique used is non-probability sampling technique using purposive sampling method. The data analysis technique uses multiple linear regression with classical estimation tests, t tests and F tests. the results of this study prove that there is a positive and significant influence from the service feature variables (X1), Security (X2) and promotion (X3), both partially and simultaneously on the decision to use (Y).*

**Keywords:** Service Features, Security, promotion, and Usage Decisions

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini sebab teknologi telah berkembang menggunakan pesat termasuk pada bidang perdagangan. Teknologi informasi sangat berguna di Indonesia pada semua aspek kehidupan sehari-hari, termasuk pekerjaan, rekreasi, perdagangan, transportasi, dan lain sebagainya. Penggunaan uang tunai mulai digantikan menggunakan pembayaran digital menjadi indera pembayaran. Tujuan penelitian ini buat mengetahui fitur layanan, keamanan serta promosi terhadap keputusan penggunaan e-wallet DANA. Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif menggunakan sampel 387 responden mahasiswa Universitas PGRI Semarang. Teknik yang dipergunakan ialah teknik non probability sampling memakai teknik purposive sampling. Metode analisa data memakai regresi linear berganda memakai pengujian asumsi klasik, uji t serta pengujian F. output penelitian ini menandakan bila adanya pengaruh positif serta signifikan dari variabel fitur layanan (X1), Keamanan (X2) dan promosi (X3), baik secara parsial juga simultan terhadap keputusan penggunaan (Y).

**Kata kunci :** Fitur Layanan, Keamanan, promosi, dan Keputusan Penggunaan

## **PENDAHULUAN**

Uang memegang peranan yang sangat krusial dalam kehidupan. Sebagaimana mata uang berfungsi alat pembayaran pada transaksi, maka mata uang juga tidak dapat dipisahkan dari transaksi ekonomi setiap negara. (Lasondy Istanto S Syarief Fauzie & Syarief Fauzie, 2015). Pada prinsipnya, sistem pembayaran mempunyai dua jenis ialah, sistem pembayaran tunai serta non tunai (Nawawi, 2020). Sistem pembayaran merupakan suatu sistem yg meliputi mekanisme transfer dana berasal penjual pada pembeli dan dibuat untuk memenuhi kewajiban kegiatan ekonomi. (Prameswari, 2022).

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi telah berkembang pesat termasuk di bidang perdagangan. Teknologi informasi sangat bermanfaat di Indonesia dalam semua aspek kehidupan sehari-hari, termasuk pekerjaan, rekreasi, perdagangan, transportasi, dan lain sebagainya. Penggunaan uang tunai menjadi alat pembayaran mulai tergantikan oleh pembayaran digital yang lebih efektif berasal dari kemajuan teknologi pada sistem pembayaran. (Jefry Tarantang, 2019). Dengan pesatnya kemajuan teknologi dan meluasnya penggunaan perangkat seluler yang sangat canggih - canggih termasuk di Indonesia banyak pihak kini menyadari potensi manfaat penggunaan ponsel untuk bertransaksi, terutama dalam hal pembayaran. (Pradono, 2021). Salah satu contoh teknologi finansial adalah Dompot elektronik adalah salah satu kemungkinan yang ditawarkan oleh sistem pembayaran saat ini.

Bank memandang Penggunaan e-wallet lebih efisien serta mudah, sehingga jenis bisa mendorong kerjasama antara perbankan Indonesia dengan bank dan lembaga terkait pembayaran non tunai dan menciptakan masyarakat yang lebih baik. Bank tidak hanya akan semakin mudah melakukan pengisian saldo di lembaganya, tetapi juga melalui ATM, mobile banking, internet banking, dan ATM Bersama. Dari perspektif ini, bank dapat menyoroti jumlah uang yang mereka cetak setiap tahun dan menjadi kreatif dalam cara mereka melayani nasabah dan menjaga keamanan penggunaannya. (Rahmawati dkk., t.t.). Di Indonesia, aplikasi pembayaran e-wallet yang memudahkan konsumen bertransaksi terus maju, antara lain: Platform pilihannya adalah DANA, sebuah startup yang didirikan pada tahun 2017 ini. Jumlah pengguna DANA meningkat 50% sejak awal tahun ini. (Cindy Mutia Annur, 2020).

Namun penggunaannya tidak selalu lancar, perusahaan atau platform yang ada tentunya akan menemui kendala atau kendala. (Hanina Salsabila, 2022) menyatakan dalam penelitiannya bahwa selain banyaknya fitur dan manfaat menarik yang dimiliki pengguna DANA, ternyata masih banyak konsumen yang mengeluhkan kesalahan pada server DANA saat menggunakan aplikasi DANA (Sistem Aplikasi error), dan DANA sering tidak perhatikan haknya dalam situasi tertentu. Contohnya adalah keterlambatan dalam memberikan kompensasi yang disepakati, kurangnya kompensasi kepada pengguna, dan lambatnya respons terhadap keluhan konsumen.

Penelitian Bintari Penelitian Bintari Rahmawati Putri (2023) menunjukkan bahwa dalam praktiknya, pengguna transaksi QRIS Indonesia masih tidak bisa lepas dari berbagai permasalahan

dan tantangan dalam perlindungan hukum konsumen. Selain pengalaman pribadi, kami juga dapat mengamati dan mendengar keluhan dari pengguna lain yang tidak puas dengan layanan, mengalami kesalahan saat bertransaksi, atau saldonya terpotong karena pembayaran ke merchant tidak berhasil. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk berhati-hati dan berpengetahuan saat menggunakan QRIS di berbagai platform yang tersedia

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini ialah jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif melibatkan perumusan masalah berdasarkan penelitian, di mana hubungan antara dua variabel atau lebih dipertanyakan. Regresi linier berganda adalah metode yang digunakan, dan SPSS. Teknik ini digunakan untuk memastikan hubungan yang diteliti, yaitu dampak keamanan, efisiensi, dan manfaat pada proses transaksi digital. Data utama ialah sumber data yang dipergunakan untuk analisis penelitian ini. pada penelitian ini, data utama ialah data yang langsung diisi oleh partisipan menggunakan memakai kuesioner atau angket.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Model	Unstandardized Coefficients		Standar dized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	26.596	.803		33.121	.000
FITUR LAYANAN	.057	.010	.244	5.579	.000
KEAMANAN	.049	.013	.166	3.777	.000
PROMOSI	.128	.015	.386	8.772	.000

Diperoleh konstanta ( $\alpha$ ) sebanyak 26,596, koefisien regresi untuk variabel fitur layanan ( $\beta_1$ ) sebanyak 0.57, koefisien regresi pada variabel keamanan ( $\beta_2$ ) sebanyak 0,49 dan koefisien regresi pada variabel kenaikan pangkat ( $\beta_3$ ) senilai 0.128. sehingga bisa diperoleh model persamaan regresi berganda seperti berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

$$Y = 26,596 + 0,57X_1 + 0,49X_2 + 0,128X_3 + 0,05$$

Selanjutnya, berdasarkan hasil perhitungan maka dapat dijelaskan bahwa variabel fitur layanan, keamanan dan promosi berpengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan penggunaan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	41.610	3	13.870	49.979	.000 <sup>b</sup>
Residual	106.289	383	.278		
Total	147.899	386			

Berdasarkan hasil perhitung pada 4.13 diatas, Nilai signifikansi pada uji F sebanyak 0,000. sebab  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan  $Sig. < \alpha$ , membuat  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima adalah ada dampak yang signifikan pada keputusan pemakaian e- Wallet DANA.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.530 <sup>a</sup>	.281	.276	.527

Sesuai tabel 1.11, di tabel Model summary nilai *Adjusted R Square* (koefisien determinasi) senilai 0,276. Lalu dinyatakan bila fitur layanan, keamanan serta promosi berpengaruh sebanyak 27,6% pada keputusan penggunaan e-wallet DANA, sisanya 72,4% disebabkan dari variabel - variabel lain yg tidak diteliti peneliti

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Menurut output penelitian yang telah dilaksanakan serta telah diolah peneliti mampu disimpulkan bila variabel fitur layanan, keamanan dan promosi berdampak positif dan signifikan pada keputusan pemakaian e-wallet DANA. Penelitian ini semoga dapat berguna untuk penelitian selanjutnya agar bisa dijadikan bahan referensi mahasiswa dengan menggunakan sampel baru yang lebih banyak, dan dapat menambah variabel-variabel baru yang belum di teliti pada penelitian ini, dengan tempat penelitian yang berbeda.

Peneliti selanjutnya diharapkan bisa menggunakan variabel bebas yang berpengaruh terhadap keputusan penggunaan lainnya, misalnya variabel kemudahan, risiko, privasi, citra merk dan kepuasan. DANA diharapkan untuk terus menerus mempertahankan kualitas, fitur layanan dan

keamanan serta menerima keluhan dari pengguna khususnya disaat ketika update aplikasi yang masih ada beberapa gangguan aplikasi seperti server error, dll, sehingga akan memperlambat kinerja layanan tersebut.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- BI. (2018). Peraturan Bank Indonesia tentang Uang Elektronik.
- Bintari Rahmawani Putri. (2023). Perlindungan Konsumen Pengguna Qriss (Quick Response Code Indonesian Standard)) pada Mahasiswa Angkatan 2019 Fakultas Hukum Universitas Jambi. UNJA Respotory.
- Cindy Mutia Annur. (2020). Riset 89% UKM RI Kembangkan Bisnis Pakai Facebook hingga Instragram. katadata.
- Ghozali. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanina Salsabila. (2022). Perlindungan Hukum Konsumen Transaksi Elektronik Pengguna Layanan Dompot Elektronik DANA. USJ Palembang.
- Jefry Tarantang, A. A. (2019). PERKEMBANGAN SISTEM PEMBAYARAN DIGITAL PADA ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DI INDONESIA. Jurnal Al Qardh, Volume 4.
- Lasondy Istanto S Syarief Fauzie, & Syarief Fauzie. (2015). Analisis Dampak Pembayaran Non Tunai Terhadap Jumlah Uang Beredar Di Indonesia. Jurnal Ekonomi dan Keuangan , 2.
- Nawawi, H. H. (2020). Penggunaan E-wallet di Kalangan Mahasiswa. 189 -205.
- Pradono, M. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet Pada Konumen Marketplace Di Semarang dengan Pendekatan Tecnology Acceptance Model (TAM) .thesis.
- Prameswari, A. H. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa UINSU Medan Dalam Menggunakan Sistem Pembayaran E- Wallet Pendahuluan Semenjak virus Covid-19 mewabah diIndonesia . Segala macam aktivitas masyarakat harus dibatasi untuk menekan penyebaran virus. C. 40, 60 - Rahmawati, Y. D., Yuliana, R., Tinggi, S., Bank, I. E., & Jateng, B. (t.t.). Pada Mahasiswa STIE BANK BPD JATENG.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan (Cetakan ke 21). ALFABETA1