

Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan *E-wallet* DANA Pada Generasi Z Jepara

Sherli Septia Sofiyanti, Antono Herry Purnomo Adhi

email: sheiryseptia57@gmail.com, antonoherry@gmail.com

Universitas PGRI Semarang

Abstract

The influence of convenience, security, and service quality on the decision of Jepara Generation Z to use the DANA e-wallet is the subject of this study. This study is based on the fact that the younger generation uses many e-wallets; however, there are some problems with the appearance of the application, data security, and service quality. This study was conducted with a quantitative approach and used a purposive sampling method in selecting a sample of 400 active DANA application users. Data were obtained through a Likert scale questionnaire, then processed using multiple linear regression. The results show that service quality is the main factor in the decision to use, and the three independent variables have a positive and significant effect. These findings indicate the importance of improving convenience, security, and service features in increasing the loyalty of e-wallet users, especially Generation Z.

Keywords: Convenience, Security, Service Quality, and Usage Decisions

Abstrak

Pengaruh kemudahan, keamanan, dan kualitas layanan terhadap keputusan Generasi Z Jepara untuk menggunakan *e-wallet* DANA adalah subjek penelitian ini. Penelitian ini didasarkan pada fakta bahwa generasi muda menggunakan banyak *e-wallet*; namun, ada beberapa masalah dengan tampilan aplikasi, keamanan data, dan kualitas layanan. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode *purposive sampling* dalam pemilihan sampel terhadap 400 orang pengguna aplikasi DANA secara aktif. Data diperoleh melalui kuesioner skala likert, kemudian diolah menggunakan regresi linier berganda. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor utama dalam keputusan penggunaan, dengan ketiga variabel independen berpengaruh positif dan signifikan. Temuan ini menunjukkan betapa pentingnya meningkatkan fitur kemudahan, keamanan, dan layanan dalam meningkatkan loyalitas pengguna *e-wallet*, terutama Generasi Z.

Kata Kunci: Kemudahan, Keamanan, Kualitas Pelayanan, dan Keputusan Penggunaan

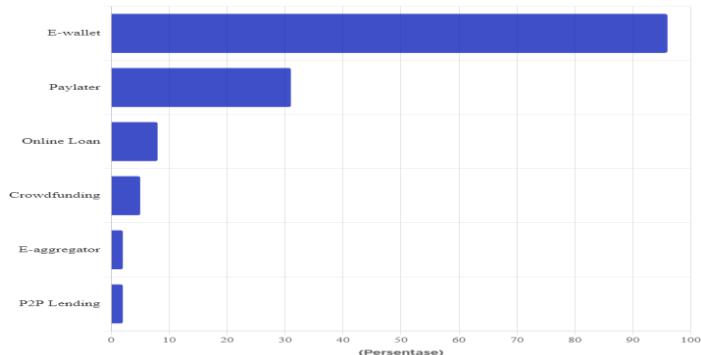
PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang pesat telah mendorong perubahan dalam sistem pembayaran, dari yang semula berbasis tunai menjadi digital. Perubahan sistem pembayaran dari tunai ke digital dinilai lebih efisien dan praktis seiring kemajuan teknologi, seperti yang disampaikan oleh (Tarantang dkk, 2019). Salah satu bentuk inovasi digital di bidang keuangan adalah *financial technology* (fintech), yang menggabungkan sistem keuangan dengan teknologi untuk mempermudah transaksi keuangan

(Raharjo, 2021). Perkembangan fintech turut memunculkan layanan *e-wallet* yang kini banyak digunakan, khususnya oleh Generasi Z..

Gambar 1.

Metode Pembayaran Digital Terpopuler Di Indonesia



Sumber : (GoodStats, 2024)

Berdasarkan hasil survei JakPat (GoodStats, 2024), mayoritas masyarakat Indonesia, terutama generasi muda, telah memanfaatkan *e-wallet* dalam kesehariannya. Dengan banyaknya ulasan di platform pengunduh aplikasi seperti App Store dan Google Play Store, DANA dianggap sebagai salah satu *e-wallet* terpopuler di Indonesia (Yahya Abdillah, 2024). *E-wallet* seperti DANA dinilai mampu memberikan kemudahan dalam transaksi, efisiensi waktu, serta akses yang luas untuk berbagai layanan seperti pembayaran, transfer dana, hingga pembelian produk digital (Kumala dan Intan, 2020).

Namun, di balik popularitasnya, DANA juga menghadapi berbagai permasalahan. Masih terdapat pengguna yang mengeluhkan fitur aplikasi yang dinilai sulit dipahami dan kurang ramah bagi pengguna baru (Huda dkk, 2023). Dari sisi keamanan, pengguna juga menyuarakan kekhawatiran terhadap perlindungan data pribadi serta efektivitas fitur verifikasi (Utomo dan Rahman, 2024). Selain itu, keluhan terhadap lambatnya respons pusat bantuan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi ini masih perlu ditingkatkan (Gunawan, Wahyuni, dan Sheka, 2021).

Fenomena ini menjadi penting untuk diteliti, mengingat Generasi Z merupakan kelompok usia dominan di Jepara dengan populasi lebih dari 580.000 jiwa (Nihlatussifa & Susilo, 2024). Generasi

ini sangat akrab dengan teknologi digital dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan yang cepat, aman, dan mudah digunakan. Beberapa penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, keamanan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* (Ramalda, Widarko, dan Slamet, 2024) Namun, hasil temuan yang bervariasi pada masing-masing variabel menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut.

METODE PENELITIAN

Sugiyono (2023), menjelaskan bahwa metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. dan bermaksud melakukan pengujian hipotesis melalui analisis statistik. Data utama dikumpulkan dari 400 orang Generasi Z di Jepara yang berusia antara 13 hingga 27 tahun dan telah menggunakan aplikasi DANA selama minimal enam bulan. Instrumen berupa kuesioner online dengan rentang skala Likert 1–4 digunakan dalam proses pengumpulan data melalui Teknik *Purposive Sampling* adalah metode pengambilan sampel.

Kemudahan (X1), keamanan (X2), kualitas pelayanan (X3), dan keputusan penggunaan (Y) adalah variabel yang diteliti, masing-masing diukur dengan indikator yang sesuai. Koefisien determinasi, validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, dan uji F (R2) adalah semua analisis data yang dilakukan dengan menggunakan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini tujuannya untuk mengetahui bagaimana Generasi Z di Jepara memilih untuk menggunakan *e-wallet* DANA berdasarkan kemudahan, keamanan, dan kualitas layanan. Analisis data dilakukan melalui penerapan regresi linier berganda pada hasil pengumpulan data 400 responden.

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.187	1.438		.825	.410
Kemudahan	.131	.049	.147	2.641	.009
Keamanan	.219	.033	.327	6.670	.000
Kualitas Pelayanan	.353	.061	.346	5.741	.000

Sumber : Data diolah (2025)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, model persamaan diidentifikasi:

$$Y = 1,187 + 0,131X_1 + 0,219X_2 + 0,353X_3 + e$$

Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh variabel independen berkontribusi positif terhadap keputusan penggunaan. Konstanta sebesar 1,187 mengindikasikan bahwa jika kemudahan, keamanan, dan kualitas pelayanan bernilai nol, maka keputusan penggunaan tetap berada pada nilai 1,187. Koefisien regresi kemudahan sebesar 0,131 berarti peningkatan persepsi kemudahan akan meningkatkan keputusan penggunaan. Misalnya, saat fitur aplikasi mudah diakses, pengguna lebih cenderung untuk terus menggunakan. Koefisien keamanan sebesar 0,219 menunjukkan bahwa sistem perlindungan data yang kuat akan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam bertransaksi. Sementara itu, kualitas pelayanan memiliki pengaruh paling besar dengan koefisien 0,353. Artinya,

pelayanan yang cepat, sopan, dan responsif akan memperkuat loyalitas pengguna terhadap aplikasi DANA.

Hasil Uji Hipotesis (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	5060.908	3	1686.969	162.679	.000 ^b
Residual	4106.489	396	10.370		
Total	9167.398	399			

Sumber : Data diolah (2025)

Hasil uji F menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kemudahan, keamanan, dan kualitas layanan memengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan *e-wallet* DANA.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.743 ^a	.552	.549	3.220

Sumber : Data diolah (2025)

Dengan nilai R Square sebesar 0,552, Karena variabel kemudahan, keamanan, dan kualitas pelayanan dimasukkan, model regresi yang digunakan dianggap cukup untuk menjelaskan hubungan antar variabel memberikan kontribusi 55,2% dari variasi keputusan penggunaan *e-wallet* DANA. Variabel lain yang mempengaruhi sisa 44,8% adalah faktor di luar model penelitian ini.

Hasil regresi menunjukkan kemudahan, keamanan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan untuk menggunakan DANA *e-wallet*. Di antara ketiganya, kualitas pelayanan memiliki pengaruh paling besar, disusul oleh keamanan dan kemudahan.

Artinya, aplikasi yang mudah digunakan, sistem yang aman, dan pelayanan yang baik secara langsung meningkatkan keputusan pengguna, khususnya Generasi Z. Ketiga aspek tersebut penting untuk diperhatikan guna mendorong penggunaan DANA secara berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Generasi Z di Jepara memilih untuk menggunakan *e-wallet* DANA berdasarkan kemudahan, keamanan, dan kualitas layanan. Menurut hasil analisis regresi linier berganda terhadap 400 responden, ditemukan bahwa ketiga Variabel ini berdampak positif dan signifikan pada keputusan penggunaan. Di antara ketiganya, kualitas pelayanan menjadi faktor yang paling dominan memengaruhi keputusan, disusul oleh keamanan dan terakhir kemudahan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna lebih mempertimbangkan kecepatan, ketepatan, dan sikap profesional dari layanan yang diberikan oleh aplikasi, dibandingkan hanya sekadar tampilan aplikasi atau sistem keamanan yang ditawarkan. Meskipun demikian, keamanan dan kemudahan tetap berperan penting karena dapat meningkatkan rasa nyaman serta mempermudah akses pengguna dalam menjalankan transaksi digital. Dengan demikian, pengalaman pengguna secara keseluruhan menjadi penentu utama dalam membentuk loyalitas dan keberlanjutan penggunaan *e-wallet*.

Berdasarkan temuan penelitian ini, disarankan agar pihak pengelola aplikasi DANA memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan, seperti menyediakan layanan pelanggan yang lebih responsif, mempercepat proses penyelesaian keluhan, serta menjaga sikap profesional dan ramah dari petugas layanan. Di samping itu, sistem keamanan aplikasi perlu terus diperkuat dengan penerapan teknologi verifikasi yang lebih canggih dan edukasi pengguna terkait pentingnya menjaga data pribadi agar kepercayaan tetap terjaga. Kemudahan penggunaan juga perlu diperhatikan melalui

penyederhanaan desain antarmuka dan navigasi fitur yang intuitif, terutama untuk menjangkau pengguna baru dari kalangan Generasi Z. Untuk penelitian lebih lanjut, disarankan meneliti variabel seperti kepercayaan (*trust*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), atau pengalaman pengguna (*user experience*) guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap perilaku pengguna *e-wallet*. Selain itu, cakupan penelitian juga dapat diperluas ke wilayah lain atau membandingkan beberapa platform *e-wallet* untuk mengetahui perbedaan preferensi pengguna secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Huda, N., Tambunan, D.A., Satria, F. dan Putra, M.R.B., 2023. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *E-WALLET* DANA MENGGUNAKAN METODE SUS Info Artikel Abstrak. *Jurnal Ilmiah Teknik dan Ilmu Komputer*, 2(3), pp.61–68. <https://doi.org/10.55123>.
- GoodStats, 2024. *Platform Fintech yang Paling Banyak Dimiliki Masyarakat Indonesia*. 2024.
- Gunawan, A., Wahyuni, N. and Sheka, V.N., 2021. KUALITAS PELAYANAN APLIKASI DANA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *JOURNAL OF INTEGRATED SYSTEM*, (2), pp.181–198.
- Kumala, I. dan Intan, I., 2020. PEMANFAATAN APLIKASI DOMPET DIGITAL TERHADAP TRANSAKSI RETAIL MAHASISWA. *Seminar Nasional Riset dan Teknologi (SEMNAS RISTEK)*, 4, pp.64–69.
- Nihlatussifa dan Susilo, E., 2024. PENGARUH PENGGUNAAN *E-WALLET* DAN ISLAMIC FINANCIAL LITERACY TERHADAP PERILAKU IMPULSE BUYING PADA GEN Z PENGGUNA *E-WALLET* DI JEPARA. *Economics and Digital Business*, 5(2), pp.876–887.
- Raharjo, B., 2021. *FINTECH: TEKNOLOGI FINANSIAL Perbankan Digital*. Semarang.
- Ramalda, N., Widarko, A. dan Slamet, A.R., 2024. PENGARUH KEMUDAHAN, PENGGUNAAN, KEMANFAATAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *E-WALLET* (DANA) DI KOTA MALANG(STUDI KASUS PADA MASYARAKAT DI KOTA MALANG). *Jurnal Riset Manajemen*, 13(2302–7061), pp.2323–2334.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. 19th ed. Bandung: Alfabeta.
- Tarantang, J., Awwaliyah, A., Astuti, M. dan Munawaroh, M., 2019. PERKEMBANGAN SISTEM PEMBAYARAN DIGITAL PADA ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DI INDONESIA. *Jurnal Al Qardh*, pp.60–74.

- Utomo, B.C. dan Rahman, A.A., 2024. ANALISIS KESADARAN KEAMANAN DATA PRIBADI PADA PENGGUNA *E-WALLET* DANA. *Jurnal Riset Sains dan Teknologi*, 8(2), pp.155–166. <https://doi.org/10.30595/jrst.v8i2.21162>.
- Yahya Abdillah, M., 2024. PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP E-SATISFACTION SERTA DAMPAKNYA E-LOYALTY PENGGUNA *E-WALLET* OVO DI KOTA MEDAN. *Jurnal Media Mahardika*, 22(3)