



Pengaruh Kemudahan Data, Fitur Layanan Dan Kepercayaan *Customer* Terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* Pada Aplikasi Dana

Moniq Angelia Cahya Kartika

Program Studi S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta, Sukoharjo

Email : moniqangelia141414@gmail.com

Tri Ratna Pamikatsih

Program Studi S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta, Sukoharjo

Email : triratna.pamikatsih@gmail.com

Abstract. *Technological advances in Indonesia are so rapidly developing in human life that it cannot be separated from the use of technology in the midst of global competitors. In the increase in cashless e-wallet transactions for online payments, its application has increased dramatically around the world. DANA introduces its users to payments through digital wallets and non-cash and non-card transactions, making it easier for users. The DANA digital wallet concept is different from other digital wallets that are already present in the Indonesian market, namely with the open platform concept. This study aims to determine the effect of data convenience, service features, and customer trust on asking to use e-wallets in the DANA application. The population in this study were all e-wallet users in East Java. The data collection technique used a questionnaire. Data analysis in the form of multiple linear regression analysis. Partial test results obtained Ease of Data does not have a significant effect on Interest in Using e-wallets in the DANA application. Partial test results obtained Service Features and Customer Trust have a significant effect on Interest in Using e-wallets in the DANA application. Comprehensive results obtained Ease of Data, Service Features, and Trust have a simultaneous effect on Interest in Use.*

Keywords : *Ease of Data, Service Features, Customer Trust, Interest in Use*

Abstrak. Kemajuan teknologi di Indonesia begitu pesat berkembang dalam kehidupan manusia sehingga tidak terlepas dari penggunaan teknologi di tengah pesaing global. Pada peningkatan transaksi *e-wallet* tanpa uang tunai untuk pembayaran online penerapannya mengalami peningkatan yang sangat drastis diseluruh dunia. DANA memperkenalkan para penggunanya dengan pembayaran melalui dompet digital serta transaksi secara non tunai dan non kartu, sehingga mempermudah pengguna. Konsep dompet digital DANA berbeda dengan dompet digital lain yang sudah hadir di pasar Indonesia, yaitu dengan konsep open platform. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan data, fitur layanan, dan kepercayaan *customer* terhadap minat penggunaan *e-wallet* pada aplikasi DANA. Populasi pada penelitian ini adalah keseluruhan pengguna *e-wallet* di Jawa Timur. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data berupa analisis regresi linier berganda. Hasil Uji secara parsial diperoleh Kemudahan Data tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Minat Penggunaan *e-wallet* pada aplikasi DANA. Hasil Uji secara parsial diperoleh Fitur Layanan dan Kepercayaan *Customer* berpengaruh secara signifikan terhadap Minat Penggunaan *e-wallet* pada aplikasi DANA. Hasil komprehensif diperoleh Kemudahan Data, Fitur Layanan, dan Kepercayaan berpengaruh simultan terhadap Minat Penggunaan.

Kata Kunci : Kemudahan Data, Fitur Layanan, Kepercayaan *Customer*, Minat Penggunaan

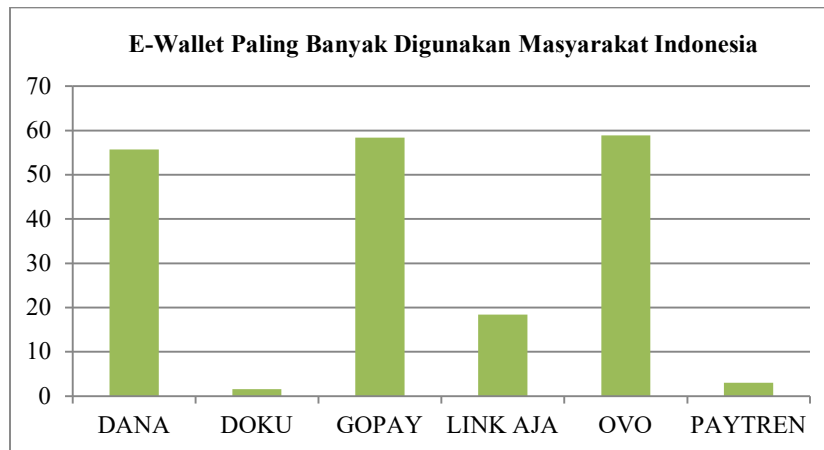
PENDAHULUAN

Saat ini kemajuan teknologi di Indonesia begitu pesat berkembang dalam kehidupan manusia sehingga tidak terlepas dari penggunaan teknologi di tengah pesaing global. Pada peningkatan transaksi *e-wallet* tanpa uang tunai untuk pembayaran *online* penerapannya mengalami peningkatan yang sangat drastis diseluruh dunia. Penggunaan *e-wallet* semakin tinggi dari tahun ketahun, tetapi penggunaan kartu debit dan kartu kredit dari bank mengalami penurunan Nasution (2020). Hal ini dikarenakan munculnya *e-wallet* yang bekerja sama dengan beberapa *e-commerce* dalam melakukan transaksi pembayaran digital. *E-money* yang diterbitkan oleh bank-bank nasional sudah dapat digunakan untuk berbagai bertransaksi, namun pengguna dompet digital ini tidak mendapat keuntungan yang besar seperti saat menggunakan *e-wallet* yang menghadirkan kemudahan, dan beberapa keuntungan seperti promosi dan *cashback* yang sangat besar Ai (2022).

Salah satu *e-wallet* yang hadir di Indonesia adalah DANA yang berasal dari perusahaan PT Espay Debit Indonesia. DANA memperkenalkan para penggunanya dengan pembayaran melalui dompet digital serta transaksi secara non tunai dan non kartu, sehingga mempermudah pengguna. Konsep dompet digital DANA berbeda dengan dompet digital lain yang sudah hadir di pasar Indonesia, yaitu dengan konsep *open platform*. Konsep *open platform* yang dibuat oleh DANA memungkinkan dompet digital ini dapat terhubung dengan berbagai bentuk alat pembayaran seperti : saldo *online*, kartu debit, dan kartu kredit Izzan and Piandi (2022).

Aplikasi DANA adalah dompet digital di Indonesia yang resmi aman dan dapat digunakan untuk transaksi keuangan non tunai, aplikasi DANA digunakan untuk transaksi keuangan dan pembayaran yang dapat diakses melalui *smartphone* kapan saja dan dimana saja. Keunggulan dari aplikasi DANA dengan dompet digital lainnya adalah bisa melakukan segala jenis transaksi mulai dari pembayaran *offline*, transfer saldo, pembelian pulsa, pembayaran tagihan rumah tangga, kartu kredit, pembelian makanan, investasi tahunan, cicilan, dan masih banyak lagi. Aplikasi ini juga digunakan sebagai alat pembayaran virtual karena dapat diakses lewat *smarthphone*, seperti Apple dan Android. DANA dompet digital dapat dihubungkan dengan rekening tabungan dan kartu kredit. Menariknya aplikasi ini, pengguna juga dapat menikmati berbagai promo dan *cashback*. Dengan transaksi non tunai dan non kartu semakin mempermudah masyarakat saat bertransaksi dengan *e-wallet*. *E-wallet* ini berhasil berada pada 5 besar aplikasi dompet digital terbaik di Indonesia berdasarkan data App Annie. Perusahaan yang terdaftar sebagai PT. Espay Debit Indonesia Koe adalah perusahaan yang dibentuk oleh Emtek Group dan Ant Finansial Juliani (2020).

Histogram Ewallet di Indonesia



Sumber :Data Sekunder diolah 2021

Data lain dibuktikan oleh riset diatas *e-wallet* paling banyak digunakan masyarakat Indonesia adalah, aplikasi Dana 55,7%, aplikasi Doku 1,6%, aplikasi GoPay 58,4%, aplikasi Link Aja 18,4%, aplikasi Ovo 58,9%, aplikasi Paytreen 3%. Pengguna dompet digital sangat populer memberikan kemudahan pembayaran *cashless* atau non tunai. Kehadiran dompet digital turut menambah transaksi keuangan digital di Indonesia, penggunaanya bertambah selama masa pandemi Covid-19. *E-wallet* juga menawarkan metode pembayaran yang praktis, aman dan menguntungkan bagi para penggunanya.

Tabel 1. Pengguna *E-Wallet* Di Pulau Jawa

Provinsi	Jumlah Pengguna
Jawa Timur	10,73%
Jawa Barat	5,77%
DIY	4,24 %
Jawa Tengah	2,15%

Sumber :Data Sekunder diolah

Berdasarkan dari data jumlah pengguna di Pulau Jawa diatas, memiliki jumlah penduduk paling banyak Jawa Timur berada di peringkat pertama dengan jumlah pengguna 10,73%, selanjutnya Jawa Barat dengan jumlah 5,77%, DIY dengan jumlah 4,24%, dan Jawa Tengah sebanyak 2,15%. Pengguna *e-wallet* merupakan yang terbesar di Pulau Jawa, khususnya di Jawa Timur memiliki kedudukan pertama di Pulau Jawa. Bahkan, apabila melihat ruang lingkup di Indonesia, Surabaya (ibu kota Provinsi Jawa Timur), menjadi kota terbesar kedua pengguna *e-wallet* DANA di antara *merchant-merchant* Moka di Jawa Timur. Dengan banyaknya penyedia *e-wallet* yang banyak menawarkan promo dan *cashback* juga menawarkan

efisiensi dan kenyamanan dengan integrasi penerimaan sistem pembayaran terlengkap yang telah terintegrasi dengan *e-wallet* lainnya.

Abrilia (2020), kemudahan menurut penggunaannya sangat berpengaruh terhadap minat pengguna dompet digital, untuk berbagai transaksi usahanya. Pratama & Suputra (2019), menjelaskan kemudahan menggunakan *e-wallet* berpengaruh baik terhadap pembelian *online*. Penelitian terdahulu menurut Aprilia & Susanti (2022), menyatakan bahwa hasil penelitian kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan, sedangkan fitur layanan dan promosi masing masing memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan penggunaan.

Menurut Prasanti (2021), fitur Layanan adalah penentuan suatu perusahaan untuk mencapai keuntungan besar dalam mengembangkan aplikasi yang dipromosikan, hal ini sangat mempengaruhi daya tarik promosi layanan terhadap minat penggunaan *e-wallet*. Dan salah satu layanan konsumen adalah fitur layanan merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi pengguna dalam memutuskan transaksi secara *online* atau *offline*. Rithmaya (2016), dalam Endriyanto & Indrarini (2022), menjelaskan salah satu faktor kepercayaan untuk membuktikan kepada pengguna dalam melakukan sebuah transaksi *online* maupun *offline*. Penelitian terdahulu menurut Abrilia (2020), menyatakan untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan fitur menggunakan *e-wallet* pada aplikasi. Penelitian yang dipakai ialah deskriptif kuantitatif, polusinya semua pengguna aplikasi *e-wallet*.

Jogiyanto (2019), kepercayaan menurut hasil individu setelah melewati proses dan mengumpulkan informasi. Kepercayaan dalam bertransaksi online dapat memperoleh keamanan dari aspek lain dalam memenuhi kewajibannya. Jumaili (2005) dalam Agustina, Gustiana and Budiman (2022), menjelaskan kepercayaan dalam penggunaan sistem informasi agar meningkatkan kinerja individu dalam proses kegiatan melaksanakan organisasi dan perusahaan. Penelitian terdahulu menurut Rodiah & Melati (2020), menyatakan kepercayaan sangat berpengaruh positif terhadap para pengguna *e-wallet*.

Menurut Tjiptono (2015) dalam Latief, Dirwan and Idris (2021), minat penggunaan menyatakan bahwa memberikan promosi adalah bagian dari informasi untuk menarik kembali pengguna agar mengingat penggunaan *e-wallet*. Tujuan hal ini untuk memperluas jangkauan pengguna agar masyarakat paham kelebihan dari menariknya *e-wallet*. Dengan adanya promosi menarik ini akan mempengaruhi naiknya minat pengguna *e-wallet* sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut Aksami and Jember (2019), menjelaskan memakai *e-wallet* adalah tahap seseorang pengguna dalam menggunakan layanan sebagai pelunasan. Minat penggunaan dompet digital, pengguna meningkat karena kebutuhan masyarakat yang menggunakan *e-wallet*. Penelitian terdahulu menurut Suhendry (2021), hasil penelitian ini

berkontribusi dalam pengembangan teori-teori perilaku konsumen dalam minat penggunaan suatu teknologi khususnya faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan *e-wallet*. Hasil penelitian ini berpengaruh terhadap variabel minat penggunaan *e-wallet* secara simultan. Dan secara parsial variabel yang mempengaruhi variabel minat penggunaan *e-wallet* secara signifikan adalah variabel *perceived usefulness*, *perceived security*, dan *promotion*.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, ditetapkan identifikasi dan rumusan masalah penelitian yaitu salah satu bukti perkembangan teknologi yang pesat dan berkembangnya teknologi keuangan berupa *e-wallet* yang berisiko diperlukan adanya kepercayaan terhadap penyedia *e-wallet*. Oleh karena itu, perlu diidentifikasi Pengaruh Kemudahan Data, Fitur Layanan dan Kepercayaan *Customer* Terhadap Minat Pengguna *E-Wallet* Pada Aplikasi DANA.

KAJIAN TEORI

Kemudahan

Menurut Abrilia (2020), kemudahan merupakan suatu tingkat kepercayaan seseorang bahwa menggunakan suatu sistem aplikasi merupakan hal yang tidak sulit dipahami dan memudahkan pengguna saat menggunakan suatu sistem. Indikator kemudahan menurut Silaen and Prabawani (2019), antara lain, (1) *E-wallet* mudah dipelajari, (2) *E-wallet* bekerja dengan mudah sesuai dengan yang diinginkan oleh pengguna, (3) *E-wallet* mudah untuk meningkatkan keterampilan pengguna, (4) *E-wallet* mudah dioperasikan.

Fitur Layanan

Dewi dan Jatra dalam Deana (2021), fitur layanan merupakan personalitas tambahan untuk menarik pengguna terhadap penggunaan aplikasi. Dalam penggunaan aplikasi, pengguna awal yang mengenalkan fitur ini dapat dianggap bernilai dan hal ini menjadi cara yang paling efektif ketika bersaing. Indikator fitur layanan menurut Poon (2008) dalam Aprilia & Susanti (2022), antara lain, (1) Kemudahan akses informasi tentang produk atau jasa, (2) Keberagaman layanan transaksi, (3) Keberagaman fitur, (4) Inovasi produk.

Kepercayaan

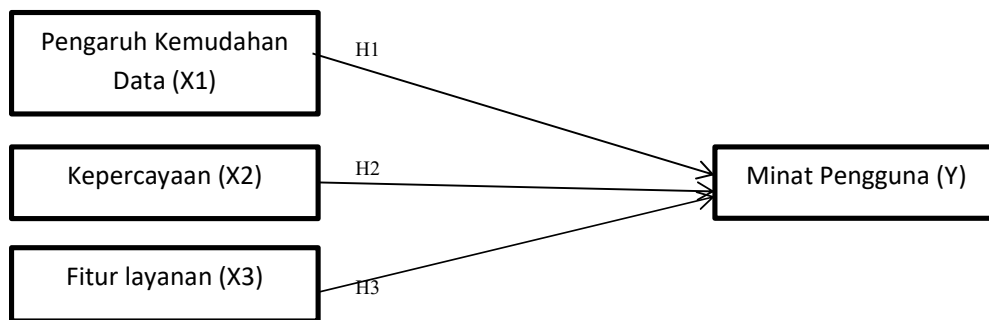
Menurut Jogiyanto (2019), kepercayaan adalah keputusan individu setelah memperoleh, mengolah, dan mengumpulkan informasi yang kemudian mengarah pada berbagai penilaian dan asumsi. Indikator kepercayaan menurut Kolter dalam Ramadhan (2021) antara lain, (1) Kemantapan terhadap sebuah produk, (2) Kebiasaan dalam bertransaksi,

(3) Memberikan rekomendasi kepada orang lain, (4) Kenyamanan dengan melakukan transaksi berulang.

Minat Pengguna

Sari and Nugroho (2019), minat pengguna merupakan ketertarikan seseorang kepada suatu teknologi. Sehingga pengguna baru bisa melakukan penilaian terfokus pada suatu teknologi, dan hasilnya akan menjadi bukti bahwa aplikasi tersebut layak digunakan, hal ini akan menimbulkan minat penggunaan aplikasi DANA. Indikator minat pengguna menurut Walgito dalam Agustino, Ujianto dan Yousida (2021), antara lain (1) Ketertarikan pada obyek minat, 2) Perasaan senang, 3) Kecenderungan untuk menggunakan.

KERANGKA PIKIR



Hipotesis Penelitian

Berdasarkan penelitian terdahulu dan tinjauan teori, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

Penelitian yang dilakukan Wahyuningsih dan Nirawati (2022), menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-wallet* untuk kegiatan usahanya.

H1 : Kemudahan Data berpengaruh signifikan positif terhadap minat penggunaan *e-wallet* pada aplikasi DANA di Jawa Timur.

Penelitian yang dilakukan Romadloniyah (2018), menyatakan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-wallet* pada aplikasi DANA di Jawa Timur.

H2 : Kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap minat pengguna *e-wallet* pada aplikasi DANA di Jawa Timur.

Penelitian yang dilakukan Widiyanti (2020), menyatakan bahwa promosi berpengaruh signifikan positif terhadap minat penggunaan *e-wallet* pada aplikasi DANA di Jawa Timur.

H3 : Fitur layanan berpengaruh signifikan positif terhadap minat pengguna *e-wallet* pada aplikasi DANA di Jawa Timur.

METODE PENELITIAN

Strategi penelitian ini adalah keseluruhan pengguna kualitatif menjadi kuantitatif. Penelitian dilakukan di Jawa Timur, dengan pengumpulan data menggunakan Kuesioner yang dianalisis menggunakan koefisien korelasi dan pengujian hipotesis. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pengguna *e-wallet* di Jawa Timur.

Arikunto (2019), sampel adalah bagian populasi yang diteliti. Alasan menggunakan metode tersebut karena jumlah populasinya tidak diketahui. Teknik sampel yang digunakan adalah *purposive* sampling, yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan yang ditentukan peneliti. Sugiyono (2019), teknik sampling adalah sampel yang menggunakan beberapa pertimbangan sesuai dengan kriteria yang diinginkan dan hasilnya akan menentukan jumlah sampel yang diteliti. Kriteria sampel dalam penelitian adalah pengguna yang menggunakan aplikasi DANA. Teknik ini dipilih peneliti karena diambil dengan menggunakan rumus Hair, et al. Menurut Hair dalam Hidayat (2021), sehingga sulit untuk mengukur kecocokan yang baik. Oleh karena itu, ukuran sampel minimal 5-10 pengamatan untuk setiap parameter yang diestimasi.

Ukuran sampel diambil dari rumus Hair et al, karena ukuran populasi tidak diketahui secara pasti dan menyarankan ukuran sampel minimal 5-10 dikali variabel indikator sebanyak 15 indikator $(15 \times 10) = 150$ responden. Sehingga dengan menggunakan perhitungan rumus Hair (2010) dalam Hidayat (2021) didapatkan dari jumlah sampel penelitian ini minimal 150 responden yang menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA di Jawa Timur.

Berdasarkan perhitungan di atas diketahui bahwa jumlah sampelnya dalam penelitian ini sebanyak 150 orang tidak diketahui, maka teknik sampling yang digunakan adalah *purposive* sampling. Sumber data yang digunakan yaitu, data primer dan data sekunder. Sugiyono (2017). Data primer yaitu, data yang diperoleh peneliti secara langsung dari tangan pertama, sedangkan data sekunder yaitu, data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung pemberian dapat berupa dokumentasi, jurnal, artikel yang berkaitan dengan penelitian *e-wallet* pada aplikasi DANA.

Metode pengumpulan data ini peneliti menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk di isi sesuai dengan jawaban. Dalam penelitian ini, akan menyebar kuesioner secara online kepada pengguna aplikasi DANA di Jawa Timur dengan media *Goggle Form* dan secara langsung memberi lembar kuesioner kepada responden. Peneliti akan melakukan pengecekan hasil kuesioner untuk jawaban dari responden yang memenuhi kriteria. Jika hasil responden

melebihi jumlah sampel yang telah ditentukan sebelumnya, jawaban dari responden yang diterima lebih awal yang digunakan.

Teknik Analisis pada pengujian statistik ini menggunakan uji instrumen yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis dengan menggunakan SPSS versi 25.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel Keterangan	Butir	R Hitung	R Tabel	
Kemudahan Data (X1)	1	0,700	0,1603	Valid
	2	0,771	0,1603	Valid
	3	0,758	0,1603	Valid
	4	0,786	0,1603	Valid
Fitur Layanan (X2)	1	0,665	0,1603	Valid
	2	0,746	0,1603	Valid
	3	0,714	0,1603	Valid
	4	0,782	0,1603	Valid
Kepercayaan Customer Valid (X3)	1	0,679	0,1603	
	2	0,730	0,1603	Valid
	3	0,763	0,1603	Valid
	4	0,810	0,1603	Valid
Minat Pengguna (Y)	1	0,836	0,1603	Valid
	2	0,836	0,1603	Valid
	3	0,814	0,1603	Valid

Sumber: data primer diolah, 2023

Berdasarkan pada tabel 3, dapat dilihat bahwa besarnya nilai r hitung dari masing-masing pernyataan variabel lebih besar daripada r tabel. Sehingga, item pernyataan dari masing-masing variabel dinyatakan valid karena $r - \text{hitung} > 0,1603$. Pengujian selanjutnya dapat dilakukan dengan pengujian Reliabilitas sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Pengaruh Kemudahan (X1)	0,747	Reliabel
Fitur Layanan (X2)	0,704	Reliabel
Kepercayaan Customer (X3)	0,730	Reliabel
Minat Pengguna (Y)	0,758	Reliabel

Sumber: data primer diolah, 2023

Hasil uji reliabelitas yang telah dilakukan dapat diperoleh hasil pada variabel Pengaruh kemudahan (X1) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,747. Fitur layanan (X2) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,704. Kepercayaan customer (X3) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,730. Minat pengguna (Y) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,758. Semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Jadi, semua variabel dalam penelitian ini konsisten atau reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

N			
150			
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		
,0000000			
	Std. Deviation		
1,20375738			
Most Extreme Differences	Absolute		
,109			
	Positive		
,071			
	Negative		-
,109			
Asymp. Sig. (2-tailed)			
0.60			

Sumber: data primer diolah, 2023

Berdasarkan uji normalitas menunjukkan bahwa data berdistribusi secara normal. Hal tersebut dapat dilihat pada nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0,60 yang artinya diatas 0,05.

Uji Multikolinieritas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Collinearity Statistic</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
(Constant)		
Kemudahan (X1) 1,372	,729	
Fitur Layanan (X2)	,635	1,574
Kepercayaan (X3)	,499	2,005

Sumber: data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa hasil nilai VIF < 10 dan nilai tolerance $\geq 0,10$ maka dapat disimpulkan bahwa setiap variabel bebas pada penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	t	Sig
Kemudahan (X1) 0,363	-0,912	
Fitur Layanan (X2) 0,689	0,401	
Kepercayaan (X3) 0,132	-1,516	

Sumber: data primer diolah, 2023

Berdasarkan variabel penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, dikarenakan bahwa nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Dapat ditinjau dalam tabel diatas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Hasil Analisis Linier Berganda

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Constant	-.092	0,923			-,099
Kemudahan (X1) 0,070	0,108	0,059	0,131		1.827
Fitur Layanan (X2)	0.220	0,070	0,241	3.128	0,002
Kepercayaan (X3)	0.401	0,083	0,422	4.858	0,000

Sumber: data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 8, bentuk persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = -0,092 + 0,108 X_1 + 0,220 X_2 + 0,401 X_3 + e$$

Dari persamaan Regresi Linier Berganda dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- Constant -0,092 menyatakan apabila nilai Kemudahan (X1), Fitur Layanan (X2) , Kepercayaan (X3) sama dengan nol, maka Minat Penggunaan (Y) mempunyai nilai - 0,092 poin.
- Koefisien regresi variabel Kemudahan (X1) 0,108 atau bernilai positif menyatakan apabila nilai Kemudahan (X1) mengalami peningkatan 1% akan menaikkan nilai Minat Penggunaan (Y) sebanyak 0,108 poin.
- Koefisien regresi variabel Fitur Layanan (X2) 0,220 atau bernilai positif menyatakan apabila nilai Fitur Layanan (X2) mengalami peningkatan 1% akan menaikkan nilai Minat Penggunaan (Y) sebanyak 0,220 poin.
- Koefisien regresi variabel Kepercayaan (X3) 0,401 atau bernilai positif menyatakan apabila nilai Kepercayaan (X3) mengalami peningkatan 1% akan menaikkan nilai Minat Penggunaan (Y) sebanyak 0,401 poin.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Variabel bebas dan variabel terikat dapat signifikan jika nilai sig. dalam uji t > 0,05.

Tabel.8 sebagai berikut:

- Variabel Kemudahan (X1) mempunyai nilai sig. 0,070, maka secara parsial Kemudahan (X1) tidak mempengaruhi Minat Penggunaan (Y) dengan signifikan.
- Variabel Fitur Layanan (X2) mempunyai nilai sig. 0,002 maka secara parsial Fitur Layanan (X2) mempengaruhi Minat Penggunaan (Y) dengan signifikan.
- Variabel Kepercayaan (X3) mempunyai nilai sig. 0,000 menyatakan apabila nilai Kepercayaan (X3) mempengaruhi Minat Penggunaan (Y) dengan signifikan.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R square	Adjusted R Square
1	0,671 ^a	0,450	0,438

Sumber: data primer diolah, 2023

Tabel hasil uji koefisien determinasi menunjukkan memperoleh nilai R square sebesar 0,450 atau 45%. Hal tersebut berarti Kemudahan (X1), Fitur Layanan (X2), Kepercayaan (X3) mempunyai kontribusi sebesar 45% terhadap Minat Penggunaan (Y), sedangkan sisanya sebesar 55% dipengaruhi oleh faktor lain.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kemudahan Data (X1) terhadap Minat Penggunaan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan data secara parsial memiliki nilai sig. 0,070 ($>0,05$) yang berarti kemudahan data tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan pada aplikasi DANA di Provinsi Jawa Timur, sehingga H_1 ditolak. Hal ini berarti kemudahan data yang ada di aplikasi DANA kurang memudahkan para *customer*, sehingga tidak semuanya memahami tentang aplikasi DANA.

Hal ini didukung oleh penelitian Aprilia & Susanti (2022), dimana kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* DANA di Kota Jawa Timur. Tentunya hal ini mengimplikasikan bahwa responden tidak merasakan kemudahan dalam penggunaan aplikasi DANA, karena tidak sesuai layanan yang ditawarkan. Secara tidak langsung diketahui bahwa kemudahan data sebagai layanan yang ditawarkan oleh aplikasi DANA tidak dirasakan oleh pengguna di Jawa Timur. Sehingga minat pengguna dalam menggunakan *e-wallet* DANA juga mengalami penurunan. Hasil ini secara tidak langsung menjelaskan bahwa minat penggunaan *e-wallet* DANA di Jawa Timur dipengaruhi oleh hal lain yang dianggap lebih memiliki ke urgency dibandingkan kemudahan data pada saat menggunakan aplikasi DANA. Masyarakat di Jawa Timur menyakini bahwa dalam menggunakan suatu *e-wallet* dapat digunakan dengan jelas dan tidak membutuhkan banyak usaha tetapi harus mudah digunakan agar mudah untuk mengoperasikannya. Berdasarkan liputan 6 justru mengungkap bahwa penggunaan *e-money* di Jawa Timur mengalami peningkatan sebesar 18,2% pada tahun 2021. Tentunya hal ini mengimplikasikan dimana peningkatan ini dipengaruhi oleh hal lain selain kemudahan data yaitu pandemic seperti apa yang diungkap dalam berita tersebut. Liputan6 (2022)

Hal ini justru bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Abrilia & Tri (2020) dimana kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat dalam penggunaan aplikasi DANA di Surabaya. Selain itu pada penelitian Rodiah & Melati (2020), ditemukan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap minat dalam menggunakan *e-wallet* pada generasi milenial di Kota Jawa Timur. Responden pada kedua

penelitian ini merupakan generasi milenial yang memiliki minat tinggi terhadap penggunaan *e-wallet*, tentu kemudahan menjadi aspek penting dalam pemilihan *e-wallet* untuk penggunaan sehari-hari.

Pengaruh Fitur Layanan terhadap Minat Penggunaan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fitur layanan secara parsial memiliki nilai sig. 0,002 ($<0,05$) yang berarti fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan pada aplikasi DANA di Provinsi Jawa Timur, sehingga H_2 diterima. Hal ini berarti fitur layanan yang ada di aplikasi DANA dapat memudahkan akses informasi fitur terbaru pada aplikasi DANA, keragaman layanan transaksi pada aplikasi DANA sangat beragam, sehingga *customer* dapat menggunakan sesuai dengan kebutuhannya. Contohnya : pembelian token listrik, pembelian paket data, dan transfer antar bank tanpa dikenakan biaya admin.

Hal ini didukung oleh penelitian Aprilia & Susanti (2022), dimana fitur layanan memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi *e-wallet* DANA. Kembali ditemui hasil yang sama pada penelitian Kesuma & Nurbaiti (2023), dimana fitur layanan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-wallet* DANA di Provinsi Jawa Timur. Hal ini mengimplikasikan bahwa *e-wallet* DANA telah memberikan fitur layanan kepada masyarakat di Jawa Timur. Sehingga pengguna merasa bahwa fitur layanan yang diberikan oleh aplikasi DANA mudah dimengerti, maka hal ini akan sangat menguntungkan pengguna *e-wallet* di Jawa Timur. Masyarakat pengguna di Jawa Timur semakin meningkat dan hal ini bisa mempengaruhi penggunaan aplikasi *e-wallet* DANA. Beberapa fitur yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi penggunanya dalam mempengaruhi minatnya terhadap penggunaan aplikasi *e-wallet* DANA, seperti fitur untuk mengakses informasi produk ataupun jasa. Sehingga diketahui bahwa semakin baik fitur layanan yang diberikan *e-wallet* maka akan semakin tinggi pula minat seseorang untuk menggunakan *e-wallet* tersebut.

Jadi secara garis besar diketahui bahwa fitur layanan memiliki pengaruh terhadap minat seseorang dalam penggunaan *e-wallet*. Berdasarkan apa yang diungkap oleh Tjiptono (2015), dimana fitur layanan menjadi salah satu unsur utama dalam suatu produk maupun jasa. Hal ini dilakukan untuk menarik minat calon pengguna dengan memperhatikan apa fitur apa yang dibutuhkan pengguna dalam aplikasi *e-wallet*. Terlebih menutip dari detiknews bahwa Jawa Timur merupakan provinsi terbesar ketiga dalam penetrasi mobile payment di Pulau Jawa setelah DKI Jakarta dan Banten. Meilisa (2019). Tentunya hal ini membuat pihak penyedia *e-wallet* perlu memperhatikan fitur layanan karena dengan banyaknya pengguna di Jawa Timur tersebut merupakan sebuah peluang untuk terus mengembangkannya.

Pengaruh Kepercayaan Customer terhadap Minat Pengguna

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan *customer* secara parsial memiliki nilai sig.0,000 (<0,05) yang berarti kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna pada aplikasi DANA di Pulau Jawa, sehingga H₃ diterima. Hal ini berarti *customer* aplikasi DANA percaya bahwa dalam bertransaksi memberikan kenyamanan dalam penggunaan sehari-hari, sehingga *customer* dapat merekomendasikan kenyamanan bertransaksi kepada masyarakat bahwa aplikasi DANA dapat dipercaya dalam bertransaksi.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Kesuma & Nurbaiti (2023), dimana kepercayaan memiliki pengaruh terhadap minat dalam penggunaan *e-wallet* DANA di Pulau Jawa. Hasil yang sama juga ditemukan pada penelitian Rodiah & Melati (2020), dimana kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-wallet* di Pulau Jawa. Hal ini mengimplikasikan bahwa kepercayaan menjadi salah satu faktor yang perlu dijaga oleh pihak aplikasi DANA agar masyarakat di Jawa Timur tetap memiliki minat dalam menggunakannya. Sehingga masyarakat pengguna *e-wallet* meyakini pembayaran digital menggunakan aplikasi DANA menjadi keputusan dalam kebutuhan bertransaksi sehari-hari, seperti keberadaan jaminan dari pihak penyedia layanan *e-wallet* DANA sesuai dengan berbagai macam penggunaan. Terlebih di Pulau Jawa termasuk provinsi Jawa Timur merupakan daerah dengan minat penggunaan mobile payment yang besar, mengingat mayoritas penduduk Indonesia tinggal di Pulau Jawa yang menjadikannya sebagai pasar potensial dalam mengembangkan *e-wallet*. Meilisa (2019), jadi bagi pihak penyedia *e-wallet* dapat terus meningkatkan kepercayaan konsumennya sebagai usahanya untuk terus menarik minat konsumen dalam menggunakannya.

Salah satu hal yang dapat membuat pengguna *e-wallet* memiliki kepercayaan ialah faktor keamanan. Karena seringkali terjadi kebocoran data pribadi hingga keamanan bertransaksi yang dialami pengguna *e-wallet*. Menurut Jumaili dalam Rodiah & Melati (2020), kepercayaan sudah menjadi hal pokok yang diperlukan pengguna untuk meningkatkan produktivitas dalam kegiatan sehari-harinya. Oleh karena itu penting bagi pihak penyedia *e-wallet* untuk memperhatikan hal ini untuk tetap menjaga minat penggunanya.

KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Hasil Uji Hipotesis ditemukan bahwa secara parsial Kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Minat Penggunaan *e-wallet* pada aplikasi DANA.
2. Hasil Uji Hipotesis ditemukan bahwa secara parsial Fitur Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Minat Penggunaan *e-wallet* pada aplikasi DANA.
3. Hasil Uji Hipotesis ditemukan bahwa secara parsial Kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap Minat Penggunaan *e-wallet* pada aplikasi DANA.

SARAN

Diharapkan bagi aplikasi *e-wallet* DANA dapat meningkatkan kemudahan data dalam rangka peningkatan kualitas yang berkelanjutan, meskipun dalam penelitian ini diketahui bahwa kemudahan data tidak memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan. Selain itu penting bagi aplikasi *e-wallet* untuk terus melakukan peningkatan kualitas pada sektor fitur layanan dengan terus memperbaiki fitur layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan kepercayaan *customer* dengan terus memberikan keamanan terutama terhadap data pribadi. Terlebih pada penelitian ini diketahui dimana fitur layanan dan kepercayaan *customer* memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan. Keterbatasan dalam penelitian ini hanya mengampu beberapa variabel saja, sehingga bagi peneliti selanjutnya perlu dilakukan pengkajian dengan cara mengembangkan atau menambah variabel lain yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan penelitian dapat lebih sempurna.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N. D. (2020) 'Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya', *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (Jptn)*, 8(3).
- Abrilia, N. D. And Tri, S. (2020) 'Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya', *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 8(3), Pp. 1006–1012.
- Adisty, N. (2022) 'Pengguna Dompot Digital Di Indonesia Kian Tinggi, Mana Yang Paling Banyak Digemari?' Good Stats. Available At: <https://goodstats.id/article/penggunaan-dompot-digital-di-indonesia-kian-tinggi-dompot-digital-apa-paling-banyak-digunakan-0c7nx>.
- Agustina, R., Gustiana, R. And Budiman, M. R. (2022) 'Pengaruh Kepercayaan, Kegunaan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet Go-Pay Pada Masyarakat Di Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala', *Dinamika Ekonomi-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1).

- Agustino, L., Ujianto And Yousida, I. (2021) ‘Pengaruh Promosi, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna E-Wallet Di Kota Banjarmasin’, *Kindai*, 17(3), Pp. 401–422. Doi: 10.35972/Kindai.V17i3.631.
- Ai, N. (2022) *Transaksi Top-Up Dalam Ovo-Pay (Studi Terhadap Aplikasi Ovo)*. Stis Hidayatullah Balikpapan.
- Aksami, N. M. D. And Jember, I. M. (2019) ‘Analisis Minat Penggunaan Layanan E-Money Pada Masyarakat Kota Denpasar’, *E-Jurnal Ep Unud*, 8(9).
- Apjii (2022) *Profil Internet Indonesia 2022*. Sra Consulting.
- Aprilia, R. W And Susanti, D. N. (2022) ‘Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana Di Kabupaten Kebumen’, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (Jimmba)*, 4(3).
- Aprilia, Risma Weti And Susanti, D. N. (2022) ‘Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana Di Kabupaten Kebumen’, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (Jimmba)*, 4(3), Pp. 399–409. Doi: 10.32639/Jimmba.V4i3.121.
- Arikunto, S. (2019) *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Deana, O. (2021) *Pengaruh Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Minat Generasi Milenial Menggunakan Internet Banking Pada Bank Syariah*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Endriyanto, R. And Indrarini, R. (2022) ‘Pengaruh Promosi Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Linkaja (Studi Kasus Di Surabaya)’, *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 5(1).
- Hidayat, R. (2021) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Grand Garden Restaurant Bogor’, *Bogor Hospitality Journal*, 5(1).
- Izzan, A. And Piandi, A. (2022) ‘Konsep Uang Digital Di Aplikasi Dana Perspektif Hukum Ekonomi Syariah’, *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah (Jhesy)*, 1(1).
- Jogiyanto (2019) *Persepsi Manfaat*. Yogyakarta: Andi.
- Juliani, F. (2020) *Positioning Uang Elektronik Berdasarkan Perceptual Mapping (Studi Deskriptif Positioning Ovo, Gopay, Dana Dan Linkaja Di Yogyakarta)*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Kesuma, P. And Nurbaiti, N. (2023) ‘Minat Menggunakan E-Wallet Dana Di Kalangan Mahasiswa Di Kota Medan’, *Jesya*, 6(1), Pp. 694–703. Doi: 10.36778/Jesya.V6i1.979.
- Latief, F., Dirwan, D. And Idris, M. (2021) ‘Determinan Minat Penggunaan E-Wallet ShopeePay’, *Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(3).
- Liputan6 (2022) *Imbas Pandemi, Jumlah Pengguna E-Money Di Jawa Timur Alami Peningkatan*, *Liputan6.Com*.
- Meilisa, H. (2019) *Penggunaan Mobile Payment Jatim Terbesar Ketiga Di Pulau Jawa*, *Detiknews*.
- Nasution, R. A. (2020) *Analisis Persepsi Pedagang Pada Penggunaan Qris Sebagai Alat Transaksi Umkm Di Kota Medan*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

- Prasanti, E. (2021) *Pengaruh Pendapatan, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Daya Tarik Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan E-Money (Studi Kasus Pada Mahasiswa Politeknik Harapan Bersama Tegal)*. Politeknik Harapan Bersama.
- Pratama, B. And Suputra, D. (2019) 'Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik', *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 27.
- Ramadhan, U. K. (2021) *Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan, Transparansi Terhadap Keputusan Donatur Dan Muzaki Dalam Membayar Zakat, Infak, Sedekah Melalui Platform E- Wallet*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Rodiah, S. R And Melati, I. S. (2020) 'Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Generasi Milenial Kota Semarang', *Journal Of Economic Education And Entrepreneurship*, 1(2).
- Rodiah, Siti Rodiah And Melati, I. S. (2020) 'Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Generasi Milenial Kota Semarang', *Journal Of Economic Education And Entrepreneurship*, 1(2), P. 66. Doi: 10.31331/Jee.V1i2.1293.
- Romadloniyah, L. A. (2018) 'Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Money Pada Bank Bri Lamongan', *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Akuntansi*, Iii(2).
- Sari, V. N. And Nugroho, M. A. S. (2019) *Pengaruh Gratis Ongkos Kirim, Diskon, Dan Iklan Shopee Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta*. Stie Widya Wiwaha.
- Silaen, E. And Prabawani, B. (2019) 'Pengaruh Persepsi Kemudahan Menggunakan E-Wallet Dan Persepsi Manfaat Serta Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Saldo E-Wallet Ovo', *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(4).
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendry, W. (2021) 'Minat Penggunaan E-Wallet Dana Di Kota Pontianak', *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 7(1).
- Tjiptono (2015) *Strategi Pemasaran*. 4th Edn. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyuningsih, D. And Nirawati, L. (2022) 'Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Aplikasi Dana', *Jurnal Pendidikan Ekonomi (Jurkami)*, 7(3).
- Widiyanti, W. (2020) 'Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Ovo Di Depok', *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1).