Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dompot Digital Dana (Study Pengguna Dompot Digital Dana Di Kecamatan Kalianda)

Riski Armelia Putri*¹, Tamam ²,

^{1,2,3} *Manajemen, Universitas Muhammadiyah Kalianda*

Abstrak

Dompot digital merupakan salah satu bentuk pembayaran *fintech* yang semakin populer. Penggunaannya meningkat seiring dengan kebijakan pemerintah yang mendukung gerakan masyarakat tanpa uang tunai (*cashless society*). Pengurangan penggunaan uang tunai didorong oleh berbagai faktor, seperti tingginya jumlah uang yang beredar, banyaknya kasus pemalsuan uang, dan biaya operasional besar yang dikeluarkan oleh bank sentral untuk mencetak, menyimpan, dan mendistribusikan uang tunai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, metode pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner) yang dibagikan kepada Pengguna Dompot Digital DANA di Kecamatan Kalianda, populasi pada penelitian ini adalah pengguna Dompot Digital DANA di Kecamatan Kalianda dan pengambilan sampel pada penelitian menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 130 responden, uji instrument menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik, analisis pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (H1) Nilai $t_{hitung} 4,774 > t_{tabel} 1,65685$ artinya Persepsi Manfaat berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna. (H2) Nilai $t_{hitung} 3,602 > t_{tabel} 1,65685$ artinya Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (H3) nilai $f_{hitung} 46,721 > f_{tabel} 3,07$ artinya Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan Pengguna Aplikasi Dompot Digital Dana (Study Pengguna Dompot Digital DANA Di Kecamatan Kalianda). Kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut : Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan Pengguna Aplikasi Dompot Digital Dana (Study Pengguna Dompot Digital DANA Di Kecamatan Kalianda).

Kata Kunci: *Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Kepuasan Pengguna*

✉ Corresponding author :

Email Address : riskiarmeliaputri@gmail.com, tamamdjamil@gmail.com

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang transaksi keuangan. Salah satu inovasi penting yang muncul adalah dompet digital (*e-wallet*), yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi keuangan, seperti pembayaran tagihan, transfer uang, dan pembelian barang serta jasa dengan lebih efisien dan cepat (Bank Indonesia, 2024). Inovasi di sektor teknologi juga telah memicu perkembangan sistem pembayaran elektronik yang semakin canggih. Salah satu terobosan utama dalam bidang ini adalah pengembangan teknologi finansial (*fintech*). Menurut Bank Indonesia (2024), *fintech* adalah integrasi antara layanan keuangan dan teknologi yang secara fundamental mengubah cara bisnis beroperasi, dari model tradisional menjadi lebih modern dan efisien, sehingga banyak orang mulai mengadopsinya (Bank Indonesia, 2024) <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/mengenal-Financial-Teknologi.aspx>. Kehadiran *fintech* telah membawa perubahan besar dalam cara masyarakat melakukan transaksi keuangan. Aktivitas keuangan yang sebelumnya memerlukan waktu dan biaya yang besar kini menjadi lebih praktis, cepat, dan efisien. Layanan *fintech* memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi secara jarak jauh tanpa perlu bertemu langsung atau membawa uang tunai dalam jumlah besar. Dengan demikian, *fintech* tidak hanya menyederhanakan proses transaksi tetapi juga menawarkan solusi yang lebih ekonomis dan aman bagi masyarakat (Ramadhanti et al., 2023).

Dompet digital atau *e-wallet* merupakan salah satu bentuk pembayaran *fintech* yang semakin populer. Penggunaannya meningkat seiring dengan kebijakan pemerintah yang mendukung gerakan masyarakat tanpa uang tunai (*cashless society*). Pengurangan penggunaan uang tunai didorong oleh berbagai faktor, seperti tingginya jumlah uang yang beredar, banyaknya kasus pemalsuan uang, dan biaya operasional besar yang dikeluarkan oleh bank sentral untuk mencetak, menyimpan, dan mendistribusikan uang tunai. Hal ini juga didukung oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2024 mengenai Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran (Bank Indonesia). Pembayaran nontunai menggunakan dompet digital menawarkan kemudahan dan efisiensi karena tidak memerlukan kartu fisik atau uang tunai. Aplikasi dompet digital memungkinkan pengguna untuk menyimpan uang dengan aman dan melakukan pembayaran hanya dengan ponsel, tanpa perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar. <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/mengenal-Financial-Teknologi.aspx>

Kepuasan pengguna adalah tanggapan pengguna dalam melakukan penilaian terhadap perbedaan antara harapan dan penggunaan produk actual, (Visakha and Keni, 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mandasari dan Giantari (2017), ditemukan bahwa persepsi manfaat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, semakin tinggi persepsi pengguna terhadap manfaat yang diperoleh dari menggunakan suatu produk atau layanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka. Sebaliknya, Ginting dan Nugraha (2019) menemukan bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam konteks penelitian mereka, manfaat yang dirasakan tidak cukup mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan, mungkin karena faktor lain yang lebih dominan. Ramadhanti, Buchdadi, dan Fawaiq (2023) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi

manfaat memiliki pengaruh signifikan terhadap adopsi *e-wallet*, dengan kepercayaan memainkan peran mediasi yang signifikan dalam memperkuat hubungan tersebut.

Berdasarkan data dari Bank Indonesia, beberapa aplikasi dompet digital (*e-wallet*) yang resmi saat ini di Indonesia antara lain GoPay, OVO, DANA, ShopeePay, LinkAja, Sakuku, Paytren, Jenius, i.saku, dan BluePay.

DANA adalah aplikasi dompet digital yang semakin populer di Indonesia dan dapat diunduh melalui *Google Play Store* atau *Apple App Store*. Dikembangkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe, DANA mulai diperkenalkan pada tahun 2018. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan berbagai kalangan masyarakat Indonesia, baik yang memiliki latar belakang sosial, budaya, maupun ekonomi yang berbeda, dalam melakukan transaksi baik secara *online* maupun *offline*. DANA memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai jenis transaksi non-tunai, seperti membayar di *merchant* yang bekerja sama, membeli pulsa, membayar tagihan, cicilan, dan bertransaksi di *e-commerce*. Pengguna DANA juga dapat mengirim dan menarik tunai dari saldo mereka melalui akun bank atau di kasir toko seperti Alfamart dan Indomaret, yang memudahkan akses dan penggunaan uang mereka. Untuk mengisi saldo di DANA, pengguna dapat menggunakan berbagai metode seperti kartu debit, transfer melalui ATM, *internet banking*, *mobile banking*, atau *SMS banking*. Salah satu fitur unik dari DANA adalah kemampuan untuk berbagi saldo dengan teman melalui kode QR. Pengguna cukup memasukkan nomor handphone teman yang terdaftar di DANA untuk mengirim saldo, menjadikan proses berbagi sangat cepat dan mudah (DANA, 2023).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengkaji bagaimana Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dompet Digital Dana (Study Pengguna Dompet Digital Dana Di Kecamatan Kalianda)

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 130 responden, dengan teknik *probability sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan secara daring dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 24.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi manfaat (X1) dan persepsi kemudahan(X2), sementara variabel dependen adalah kepuasan pengguna (Y). Validitas dan reliabilitas instrumen diuji sebelum analisis data dilakukan. Uji t dan uji F digunakan untuk menguji pengaruh parsial dan simultan, serta koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji T Parsial bertujuan untuk mengetahui pengaruh parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel pada tingkat signifikansi 0,05 atau 5%. Dimana t tabelnya sebesar 1.65685.

Table 1. Hasil Uji T Parsial

Model	Coefficients ^a			
	Unstandardized Coefficients	Standardized	t	Sig.
		ed		.

		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	8.900	1.341		6.636	.000
	Persepsi_manfaat	.395	.083	.411	4.772	.000
	Persepsi_Kemudahan	.340	.094	.310	3.602	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

Tabel 1 hasil uji T parsial diperoleh bahwa:

a) Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 22 diatas diketahui bahwa $t_{hitung} 4,772 > t_{tabel} 1.65685$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan Persepsi manfaat (X_1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah benar.

b) Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 22 diatas diketahui bahwa $t_{hitung} 3,602 > t_{tabel} 1.65685$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan menyatakan Pesepsi Kemudahan (X_2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah benar.

Uji Simultan (F)

Uji simultan atau Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independent secara bersama - sama (simultan) dapat mempengaruhi variabel dependen dan sekalian juga untuk menguji hipotesis ketiga. Dimana $F_{tabel} : 2;n-k = 2;130 = 3,07$.

Table 2. Hasil Uji Simultan (F)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	241.824	2	120.912	46.721	.000 ^b
	Residual	328.668	127	2.588		
	Total	570.492	129			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna
 b. Predictors: (Constant), Persepsi_Kemudahan, Persepsi_manfaat

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 2 diatas diketahui nilai $F_{hitung} 46,721 > F_{tabel} 3,07$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan pengaruh antara Persepsi Manfaat dan Pesepsi Kemudahan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna adalah benar.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh satu atau variabel X terhadap variabel Y. Dalam penelitian ini, untuk menentukan koefisien determinasi digunakan software SPSS 24 dengan merujuk pada output tabel dibawah ini antara lain sebagai berikut.

Table 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.651 ^a	.424	.415	1.609

a. Predictors: (Constant), Persepsi Kemudahan, Persepsi manfaat

Dari tabel 3 diatas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi R square sebesar 0,424 hal ini berarti 42,4% Kepuasan Pengguna dapat dipengaruhi oleh variabel Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan sedangkan sisanya 57,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Analisa temuan penelitian yang berkaitan dengan variabel - variabel berdasarkan pengumpulan responden dan data penelitian yang telah diolah dengan SPSS versi 24.

1 Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 1 diatas diketahui bahwa $t_{hitung} 4,772 > t_{tabel} 1.65685$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan Persepsi Manfaat (X₁) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah benardan terbukti.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meileny dan Wijaksana (2020) yang menyatakan Persepsi Manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

2 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 1 diatas diketahui bahwa $t_{hitung} 3,602 > t_{tabel} 1.65685$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan Persepsi Kemudahan (X₂) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah benar dan terbukti.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2023) yang menyatakan Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan E-Wallet.

3 Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 2 diatas diketahui bahwa nilai $f_{hitung} 46,721 > f_{tabel} 3,07$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan Keragaman Persepsi Manfaat (X₁) dan Persepsi Kemudahan (X₂) secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah benar dan terbukti.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratama dan Dewi (2021) yang menyatakan bahwa Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menggunakan Aplikasi E-Wallet pada Mahasiswa

SIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi dompet digital DANA (Study Pengguna Dompet Digital DANA Di Kecamatan Kalianda). Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada taraf signifikansi 5% dan menggunakan Program SPSS 24, Maka kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa $t_{hitung} 4,774 > t_{tabel} 1.65685$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan Persepsi Manfaat (X_1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah benar dan terbukti.

2. Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa t_{hitung} dan nilai $t_{hitung} 3,602 > t_{tabel} 1.65685$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan Persepsi Kemudahan (X_2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah benar dan terbukti.

3. Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa $f_{hitung} 46,721 > f_{tabel} 3,07$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan Persepsi Manfaat (X_1) dan Persepsi Kemudahan (X_2) secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah benar dan terbukti.

Referensi :

- Bank Indonesia. (2024). *Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2024 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.*
- Bank Indonesia. (2024). *Jumlah transaksi uang elektronik yang beredar di Indonesia.*
- DANA. (2023). *Tentang DANA: Pengembangan dan fitur aplikasi dompet digital.*
- Ginting, N., & Nugraha, R. (2019). *Manajemen pemasaran: Teori dan aplikasi dalam bisnis modern.* Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mandasari, A., & Giantari, I. (2017). *Pengaruh persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna e-wallet.* Jurnal Ekonomi Digital, 14(3), 92-104.
- Pratama, R., & Dewi, N. (2021). *Analisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan kepercayaan terhadap keputusan menggunakan aplikasi e-wallet pada mahasiswa.* Jurnal Teknologi Informasi, 17(3), 66-79.
- Rahmawati, S. (2023). *Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan gaya hidup digital terhadap penggunaan e-wallet di generasi milenial.* Jurnal Ekonomi Digital, 21(4), 12-29.

- Ramadhanti, S., Buchdadi, T., & Fawaiq, M. (2023). *Persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat dalam adopsi e-wallet*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Keuangan*, 10(2), 122-134.
- Visakha, M. D., & Keni, K. (2022). *The Impact of Security and Perceived Ease of Use on Reuse Intention of E-Wallet Users in Jakarta: The Mediating Role of E-Satisfaction*. 3rd Tarumanagara International Conference on the Applications of Social Sciences and Humanities (TICASH 2021),