PENGARUH FITUR LAYANAN, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN BERTRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL DANA PADA MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH RIAU

Vini Rahmadani Rahman, Hichmaed Tachta Hinggo, Wan Laura Hardilawati
Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Riau
*e-mail: 210304162@student.umri.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fitur layanan, kemudahan, dan keamanan bertransaksi terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau yang menggunakan dompet digital DANA. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Analisis data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur layanan, kemudahan, dan keamanan bertransaksi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA. Secara parsial, fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan, yang menunjukkan bahwa kelengkapan fitur dan kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan transaksi mampu meningkatkan keputusan mahasiswa untuk menggunakan dompet digital DANA. Kemudahan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan, yang mengindikasikan bahwa aplikasi yang mudah dipelajari, mudah dioperasikan, dan praktis digunakan dapat mendorong mahasiswa untuk memilih DANA sebagai alat pembayaran digital. Selain itu, keamanan bertransaksi turut berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan, yang berarti semakin tinggi tingkat keamanan dalam melindungi data pribadi dan transaksi pengguna, maka semakin tinggi pula keputusan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau untuk menggunakan dompet digital DANA.

Kata Kunci: ***Fitur Layanan, Kemudahan, Keamanan Bertransaksi, Keputusan Penggunaan, Dompet Digital DANA.***

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan dalam berbagai aktivitas masyarakat, termasuk sistem pembayaran. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah dompet digital yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi secara non-tunai melalui perangkat digital (Rahmawati dan Yuliana, 2020). Dalam menentukan penggunaan suatu dompet digital, pengguna tidak hanya mempertimbangkan fungsi aplikasi sebagai alat pembayaran, tetapi juga kualitas fitur layanan, kemudahan penggunaan, dan keamanan transaksi.

Keputusan penggunaan dalam penelitian ini diposisikan sebagai variabel

dependen (Y) yang dipengaruhi oleh fitur layanan (X1), kemudahan (X2), dan keamanan bertransaksi (X3). Fitur layanan yang lengkap dan sesuai kebutuhan dapat meningkatkan nilai guna aplikasi. Kemudahan penggunaan membuat pengguna dapat melakukan transaksi secara praktis dan efisien, sedangkan keamanan bertransaksi berperan dalam membangun kepercayaan melalui perlindungan data pribadi dan transaksi.

DANA dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan salah satu dompet digital yang banyak digunakan masyarakat Indonesia dan menawarkan beragam fasilitas transaksi. Namun, hasil penelitian terdahulu mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan dompet digital masih menunjukkan ketidakkonsistenan. Beberapa penelitian menemukan pengaruh positif fitur layanan, kemudahan, dan keamanan, sedangkan penelitian lain menemukan hasil yang berbeda.

Selain adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu, penelitian yang secara khusus menguji ketiga variabel tersebut terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh fitur layanan, kemudahan, dan keamanan bertransaksi terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau.

KAJIAN PUSTAKA

Keputusan penggunaan

Menurut Kotler & Amstrong (2024), keputusan penggunaan ialah keputusan konsumen dalam memilih dan memanfaatkan suatu produk atau layanan setelah melakukan evaluasi terhadap manfaat, kemudahan, dan pengalaman penggunaan. Dalam penelitian ini, keputusan penggunaan diukur melalui indikator minat, kepuasan, kesesuaian penggunaan, dan ketergantungan.

Fitur Layanan

Menurut Tjiptono (2020) fitur layanan didefinisikan karakteristik, proses, dan atribut dalam penyampaian suatu layanan yang memberikan keuntungan tambahan bagi pelanggan serta membedakan layanan itu dari yang ditawarkan oleh pesaing. Fitur layanan menurut Abrilia & Sudarwanto (2022) adalah salah satu faktor dari pesaing yang akan membuktikan suatu kepercayaan untuk konsumen dalam melakukan transaksi baik secara *online* atau *offline*.

Kemudahan

Kemudahan menurut Wicaksono (2022) adalah pandangan seseorang mengenai seberapa sederhana teknologi itu untuk dipakai. Kemudahan penggunaan dipengaruhi oleh seberapa gampang teknologi bisa digunakan, adanya dukungan teknis, dan tersedianya sumber daya. Menurut teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang di kembangkan oleh Davis dalam Rismalia & Sugiyanto (2022).

Keamanan Bertransaksi

Menurut Kotler & Amstrong (2024), keamanan transaksi berarti melindungi data pribadi dan informasi konsumen selama berlangsungnya transaksi secara elektronik. Aspek keamanan ini meliputi upaya untuk mencegah akses yang tidak diizinkan, penyalahgunaan informasi, serta menjaga agar data pelanggan tidak disalahgunakan oleh individu atau entitas yang tidak bertanggung jawab.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian dilakukan pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau yang menggunakan dompet digital DANA. Data yang digunakan terdiri atas data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan data sekunder yang berasal dari buku, jurnal, dan sumber relevan lainnya.

Populasi penelitian adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau yang menggunakan aplikasi dompet digital DANA. Sampel penelitian berjumlah 100 responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima tingkat, yaitu 1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju. Analisis data menggunakan SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Statistik Deskriptif

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri atas mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau yang menggunakan dompet digital DANA. Berdasarkan data penelitian, jumlah responden yang dianalisis sebanyak 100 orang. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi masing-masing variabel penelitian.

Tabel 4. 1 Uji Deskriptif
Descriptive Statistics

Variabel	Mean	Maksimum	Minimum	Std. Dev.	N
Y	45,55	60	24	7,892	100
X1	36,40	45	21	6,153	100
X2	36,86	45	20	5,107	100
X3	35,38	45	18	6,613	100

Sumber: Hasil Olahan Data 2026

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif terhadap 100 responden, variabel Keputusan Penggunaan (Y) memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 45,55, dengan nilai minimum 24, maksimum 60, dan standar deviasi sebesar 7,892. Variabel Fitur Layanan (X1) memiliki nilai rata-rata sebesar 36,40, nilai minimum 21, nilai maksimum 45, serta standar deviasi sebesar 6,153. Variabel Kemudahan (X2**)** memperoleh nilai rata-rata sebesar 36,86, dengan nilai minimum 20, nilai maksimum 45, dan standar deviasi sebesar 5,107. Sementara itu, variabel Keamanan Bertransaksi (X3) memiliki nilai rata-rata sebesar 35,38, nilai minimum 18, nilai maksimum 45, serta standar deviasi sebesar 6,613. Hasil statistik deskriptif tersebut menunjukkan bahwa secara umum tanggapan responden terhadap seluruh variabel penelitian berada pada kategori yang baik, dengan variasi jawaban yang masih berada dalam batas yang wajar.

Uji Kualitas Data

Berdasarkan analisis yang telah dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Uji kualitas data

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas	Keterangan
Y	0,957	0,60	Reliabel

X1	0,955	0,60	Reliabel
X2	0,919	0,60	Reliabel
X3	0,952	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Data 2026

Berdasarkan hasil uji kualitaas data, seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Variabel Keputusan Penggunaan (Y) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,957, variabel Fitur Layanan (X1) sebesar 0,955, variabel Kemudahan (X2) sebesar 0,919, dan variabel Keamanan Bertransaksi (X3) sebesar 0,952. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan pada masing-masing variabel memiliki tingkat konsistensi yang baik dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji asumsi klasik

Tabel 4. 3 Uji Sumsi Klasik

Pengujian	Hasil	Kriteria	Keterangan
Normalitas	Sig. 0,763	> 0,05	Normal
Multikolinearitas - Fitur Layanan	Tolerance 0,656; VIF 1,524	Tol. > 0,10; VIF < 10	Tidak terjadi
Multikolinearitas - Kemudahan	Tolerance 0,789; VIF 1,268	Tol. > 0,10; VIF < 10	Tidak terjadi
Multikolinearitas - Keamanan	Tolerance 0,758; VIF 1,320	Tol. > 0,10; VIF < 10	Tidak terjadi
Heteroskedastisitas - Fitur Layanan	Sig. 0,622	> 0,05	Tidak terjadi
Heteroskedastisitas - Kemudahan	Sig. 0,580	> 0,05	Tidak terjadi
Heteroskedastisitas - Keamanan	Sig. 0,250	> 0,05	Tidak terjadi

Sumber: Hasil Olahan Data 2026

Hasil dari tabel 4.3 hasil uji asumsi klasik, model regresi telah memenuhi seluruh asumsi yang dipersyaratkan. Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,763, lebih besar dari 0,05, sehingga data berdistribusi normal. Pada uji multikolinearitas, seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, sehingga tidak terjadi gejala multikolinearitas antarvariabel independen. Selanjutnya, hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi variabel fitur layanan sebesar 0,622, kemudahan sebesar 0,580, dan keamanan bertransaksi sebesar 0,250, yang seluruhnya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas dan layak digunakan untuk analisis regresi linear berganda.

ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0{,}255 + 0{,}502X1 + 0{,}478X2 + 0{,}266X3 + e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa fitur layanan, kemudahan, dan keamanan bertransaksi memiliki koefisien positif. Artinya, peningkatan pada masing-masing variabel independen cenderung meningkatkan keputusan penggunaan dompet digital DANA.

Tabel 4. 4 Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	t-hitung	Sig.	Keterangan
Fitur Layanan	0,502	4,540	0,000	Signifikan
Kemudahan	0,478	3,937	0,000	Signifikan
Keamanan Bertransaksi	0,266	2,780	0,007	Signifikan

Sumber: Hasil Olahan Data 2026

Dari tabel 4.4 hasil uji t (parsial), variabel fitur layanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,502, nilai t-hitung sebesar 4,540, dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA. Variabel kemudahan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,478, nilai t-hitung sebesar 3,937, dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Selanjutnya, variabel keamanan bertransaksi memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,266, nilai t-hitung sebesar 2,780, dan nilai signifikansi 0,007 < 0,05, sehingga keamanan bertransaksi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA.

Uji Koefisien Determinasi R2

Berikut hasil uji koefisien determinasi pada penelitian berikut:

Tabel 4. 5 Uji Koefisien Determinasi R^2

Pengujian	Nilai	Keterangan
Adjusted R Square	0,518	Variabel fitur layanan, kemudahan, dan keamanan bertransaksi mampu menjelaskan 51,8% variasi keputusan penggunaan, sedangkan 48,2% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian.

Sumber: Hasil Olahan Data 2026

Berdasarkan hasil pada tabel menunjukkan bahwa hasil uji koefisien determinasi (Adjusted R Square) diperoleh nilai sebesar 0,518. Hal ini menunjukkan bahwa variabel fitur layanan, kemudahan, dan keamanan bertransaksi mampu menjelaskan sebesar 51,8% variasi keputusan penggunaan dompet digital DANA, sedangkan sisanya sebesar 48,2% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data, dapat disimpulkan bahwa:

1. Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau.
2. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau.
3. Keamanan bertransaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap

keputusan penggunaan dompet digital DANA pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau.

4. Fitur layanan, kemudahan, dan keamanan bertransaksi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA.

Saran

Pengelola DANA disarankan untuk terus meningkatkan kelengkapan dan inovasi fitur layanan, menyederhanakan navigasi serta proses transaksi, dan memperkuat perlindungan data pribadi serta sistem autentikasi. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti promosi, persepsi manfaat, persepsi risiko, citra merek, atau pengaruh sosial untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Abrilia, N.D. and Sudarwanto, T. (2020) 'Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layananterhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya', *Pendidikan Tata Niaga*, 8(3), pp. 1006–1012.

Kotler, P. and Amstrong (2024) *Principles of Marketing*, *Pearson*.

Rahmawati, Y.D. and Yuliana, R. (2020) 'Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet pada Mahasiswa STIE Bank BPD Jateng', *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 2(2), pp. 157–168. Available at: https://jurnal.stiebankbpdjateng.ac.id/jurnal/index.php/econbank/article/view/215.

Rismalia and Sugiyanto (2022) 'Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Dana Di Universitas Esa Unggul', *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi dan Akuntansi*, 1(3), pp. 561–588. Available at: https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i3.309.

Tjiptono, F. (2020) *Pemasaran: Prinsip dan Penerapan.* Available at: https://bukukita.com/Ekonomi-dan-Manajemen/Bisnis-Investasi/165352-Strategi-Pemasaran?utm_source=chatgpt.com.

Wicaksono, S.R. (2022) *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. Available at: https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254.