PENGARUH TINGKAT KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN DOMPET DIGITAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Kasus di Kota Bandung)

Talcha Kirana[1], Riris Roisah[2], Ani Solihat[3], Feti Fatimah Mauliyan[4]
Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, talchkirana1@gmail.com
Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, riris.roisah@gmail.com
Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, ani.ani@ars.ac.id
Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, feti@ars.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel keamanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen aplikasi Dana di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif dan mengadopsi tipe penelitian deskriptif serta verifikatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 100 pengguna aplikasi Dana di Kota Bandung. Teknik sampling yang diterapkan adalah non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel keamanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sebaliknya, variabel kepercayaan menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen secara parsial. Secara simultan, variabel keamanan dan kepercayaan secara signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen aplikasi Dana di Kota Bandung.

Kata Kunci: Keamanan, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of security and trust on consumer satisfaction with the Dana application in Bandung City. The research employs a survey method with a quantitative approach and utilizes both descriptive and verificative research types. The sample comprises 100 Dana application users in Bandung City. The sampling technique used is non-probability sampling with purposive sampling method. The results indicate that, on a partial basis, the security variable does not have a significant impact on consumer satisfaction. In contrast, the trust variable has a significant effect on consumer satisfaction on a partial basis. Simultaneously, both security and trust variables significantly influence consumer satisfaction with the Dana application in Bandung City.

Keywords*: Security, Trust and Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Masyarakat Indonesia tengah mengalami revolusi teknologi yang telah mengubah pandangan banyak orang mengenai peran teknologi, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam berinteraksi dengan orang lain. Hal ini kemudian menjadi elemen penting yang dapat berpengaruh pada kegiatan ekonomi. Contoh dampak perkembangan revolusi industri salah satunya *fintech (financial technologi)* yaitu teknologi sistem finansial yang memungkinkan transaksi keuangan dilakukan dengan lebih mudah dan efisien (Putri et al., 2021).

Pertumbuhan *fintech* di Indonesia sedang menuju *cashless society*, membuat penggunaan uang kertas sebagai alat tukar berubah menjadi uang digital *(cash-less)* (Putri et al., 2021). Para pelaku usaha di Indonesia meningkatkan usahanya ke arah dunia digital dengan layanan transaksi seperti layanan *E-wallet, E-banking, E-money, QR Code, Qris* (Roisah et al., 2022).

E-wallet adalah salah satu metode pembayaran elektronik yang dapat digunakan untuk transaksi online melalui komputer atau smartphone yang terhubung dengan internet. Dapat digunakan untuk menyimpan uang, membeli produk secara online, dan dapat bertransaksi di restoran makan, serta melakukan pembayaran lainnya yang mendukung layanan *e-wallet* (Weles et al., 2021).

Sebuah perusahaan yang bergerak di sektor teknologi keuangan (*fintech)* yang memanfaatkan peluang di pasar Indonesia adalah *e-wallet* Dana. Dana merupakan perusahaan rintisan anak bangsa di dunia *fintech* yang muncul dengan tujuan untuk mendorong inovasi keuangan di Indonesia (Himawati et al., 2021). Salah satu keunggulannya, Dana menawarkan fitur canggih berupa penyimpanan kartu bank yang memungkinkan pengguna untuk menghubungkan kartu debit atau kredit ke dalam aplikasi, dengan tujuan mempermudah transaksi pembayaran. Fitur ini tidak tersedia pada layanan pesaing seperti Ovo atau Go-pay (Septia Pratiwi et al. 2021).

Dalam upaya meningkatkan layanan digital, faktor keamanan memainkan peran yang sangat krusial dan sangat diperlukan oleh semua pengguna layanan elektronik. Semakin tinggi kualitas keamanan yang disediakan, maka pengguna akan merasakan berbagai manfaat dari penggunaan dompet digital, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan konsumen. (A.N & Sutarso, 2021). Faktor kepercayaan juga sangat berperan penting dalam kegiatan bisnis *start-up* terutama di dunia *fintech*, dapat berpengaruh pada minat serta kepuasan dalam penggunaan dompet digital. Semakin besar kepercayaan seseorang terhadap penggunaan Aplikasi dompet digital, maka semakin besar respon positif kepuasan konsumen, begitupun sebaliknya (Gustiana et al. 2023).

Kekhawatiran masyarakat terhadap risiko saat mengunduh dan menggunakan aplikasi Dana disebabkan oleh kepercayaan yang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat dalam penggunaan *e-wallet*. Fenomena ini diperkuat oleh sejumlah kasus di mana pengguna aplikasi Dana mengalami kekecewaan akibat layanan yang buruk (Putri et al., 2021).

Dengan diterapkannya sistem keamanan yang efektif dalam sebuah perusahaan layanan jasa keuangan akan memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan dalam penggunaan dompet digital Dana (Rozi, 2022). Konsumen tidak perlu lagi membawa banyak uang tunai di dompet mereka, cukup dengan membawa *smartphone* yang memiliki jaringan internet dan memiliki akun pada aplikasi Dana untuk melakukan berbagai macam transaksi (Yesidora, 2022). Namun fenomena yang terjadi, masih banyak keluhan konsumen yang mengalami tindak kejahatan digital, diantaranya adalah; sistem *error*, *top-up* tidak berhasil, saldo yang hilang tanpa pengetahuan pemilik akun, dan muncul tagihan yang tidak diketahui. Hal tersebut menjadi kekhawatiran konsumen dalam menggunakan dompet digital Dana.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dampak tingkat keamanan dan

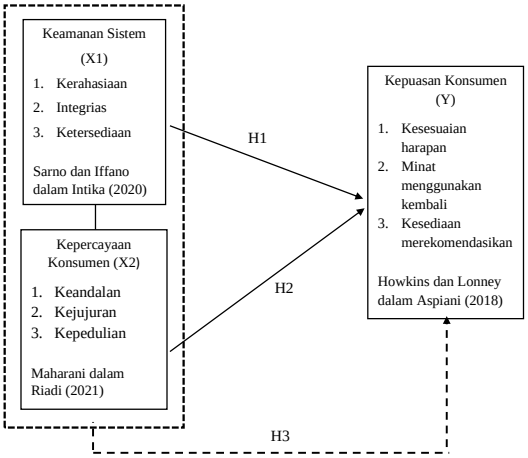
kepercayaan konsumen dompet digital Aplikasi Dana dalam mempengaruhi kepuasan konsumen khususnya para pengguna Aplikasi Dana di Kota Bandung.

KAJIAN LITERATUR

Keamanan merupakan upaya untuk melindungi aset informasi dari ancaman yang mungkin terjadi. Dengan demikian, keamanan informasi secara tidak langsung dapat memastikan kelangsungan bisnis, mengurangi risiko yang mungkin muncul, dan mengoptimalkan pengembalian investasi. (Intika, 2020). Menurut Sari (2020) aspek-aspek yang perlu dipenuhi dalam suatu sistem untuk menjamin keamanan adalah: kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan.

Kepercayaan konsumen mencerminkan dukungan mereka terhadap upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Kepercayaan ini akan memberikan kontribusi positif dalam proses pembelian produk yang akan dilakukan. (Sugara, 2017). Kepercayaan juga menyangkut perasaan seseorang yang diekspresikan dalam dukungan terhadap sesuatu yang diyakini dalam hal ini adalah mitra bisnis, baik secara personal maupun organisasi. Menurut pendapat Maharani dalam Riadi (2021), Indikator yang digunakan untuk seorang konsumen dalam mempercayai *brand* atau perusahaan suatu produk dan jasa adalah; keandalan, kejujuran, dan kepedulian.

Kepuasan konsumen merujuk pada perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang mereka terima dengan harapan mereka. Jika konsumen merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh barang atau jasa, kemungkinan besar mereka akan menjadi pelanggan setia untuk jangka waktu yang lama. (Indrasari, 2019). Menurut Hawkins dan Lonney dalam Aspiani (2018) indikator kepuasan konsumen meliputi: kesesuaian dengan harapan, minat untuk menggunakan kembali, dan kesediaan untuk merekomendasikan.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Rumusan hipotesis pada penelitian ini:

H1: Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

H2: Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

H3: Keamanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang diterapkan adalah survei dengan pendekatan kuantitatif**.** Penelitian ini menggunakan metode penelitian tipe deskriptif dan verifikatif. Penelitian ini menggunakan uji statistik dengan teknik analisis regresi linier berganda, yang dilakukan dengan bantuan *software* IBM SPSS *Statistics*, untuk menguji ketiga variabel yaitu: keamanan, kepercayaan sebagai variabel independen (bebas) dan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen (terikat), serta untuk menentukan apakah terdapat pengaruh tingkat keamanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen dompet digital Dana.

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari pengguna Aplikasi Dana di Kota Bandung, dengan jumlah yang tidak dapat dipastikan. Dikarenakan jumlah populasinya tidak diketahui maka sampel diambil menggunakan teknik *nonprobability* sampling dengan metode *purposive sampling*, maka penelitian ini difokuskan pada 100 responden pengguna aplikasi Dana. Teknik pengumpulan data dalam

penelitian ini meliputi: pertama, distribusi kuesioner menggunakan Google Form kepada responden; kedua, studi pustaka dengan merujuk pada buku, artikel, dan jurnal yang relevan; dan ketiga, pencarian data secara online dengan memanfaatkan Google untuk menemukan informasi yang diperlukan.

Dalam penelitian ini variabel yang tercantum dalam kuesioner diukur dengan menggunakan skala ordinal yang diubah ke skala Likert. Tujuan penggunaan skala Likert adalah untuk memudahkan responden dalam memberikan jawaban terhadap pernyataan. Dalam skala ini, nilai 1 menunjukkan tingkat ketidaksetujuan yang paling rendah (sangat tidak setuju), sementara nilai 5 menunjukkan tingkat persetujuan yang paling tinggi (sangat setuju)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif.

Ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam tentang karakteristik responden dan bagaimana mereka merespons pernyataan-pernyataan terkait variabel yang dibahas dalam penelitian ini.

Berdasarkan Tabel1. Pada karakteristik responden dibawah ini, karakteristik Jenis kelamin perempuan mendominasi, dengan jumlah responden sebanyak 66 orang, untuk karakteristik usia 21-30 tahun lebih mendominasi yaitu sebanyak 80 responden Hal ini menunjukkan bahwa pengguna utama dompet digital adalah generasi Milenial dan Gen Z, berdasarkan karakteristik pekerjaan, karyawan swasta lebih banyak mendominasi yaitu sebanyak 44 responden. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas dari 100 responden adalah perempuan dengan rentang usia sekitar 21 hingga 30 tahun, dan mereka bekerja sebagai karyawan swasta.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Responden	Persentase
Laki-laki	34	34%
Perempuan	66	66%
Total	100	100%
Usia	**Responden**	**Persentase**
<20 Tahun	12	12%
21-30 Tahun	80	80%
31-40 Tahun	6	6%
>40 Tahun	2	2%
Total	100	100%
Pekerjaan	**Responden**	**Persentase**
Pelajar	4	4%
Mahasiswa/i	33	33%
Wirausaha	6	6%
Karyawan Swasta	44	44%
Ibu Rumah Tangga	4	4%
Lainnya	9	9%
Total	100	100%

Sumber: Olah Data (2023)

Uji Validitas dan Reliabilitas.

Dalam penelitian ini, semua butir pertanyaan pada setiap variabel terbukti dapat diterima (*valid*) karena r hitung lebih besar dari r tabel. Untuk menentukan uji reliabilitas yang dilakukan terhadap masing-masing variabel yaitu keamanan (X1), kepercayaan (X2), dan variabel kepuasan konsumen (Y) yang dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha.* Dari semua pernyataan pada kuesioner yang disebar, apabila nilai nya >0,60 maka pernyataan dapat dipercaya (*reliable*). Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dipercaya (*reliable*).

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model	B	Std.Error	Beta	t	Sig.
1 (constant)	11.022	1.386		7.954	.000
Keamanan	.160	.102	.196	1.562	.121
Kepercayaan	.442	.101	.548	4.358	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan					

Sumber: Olah Data, 2023

Uji Regresi Linear Berganda.

Pada Tabel 2, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa koefisien untuk variabel keamanan adalah 0,160, sedangkan untuk variabel kepercayaan adalah 0,442, dengan

nilai konstanta sebesar 11,022. Oleh karena itu, model persamaan regresi dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = 11.022 + 0,160 + 0,442$$

- Nilai konstanta 11.022 artinya bahwa jika tidak ada variabel dependen (Y) maka variabel independen (X) yaitu keamanan dan kepercayaan tidak mengalami perubahan.
- Nilai koefisien regresi variabel keamanan (X1) memiliki pengaruh positif sebesar 0,160 dan variabel kepercayaan (X2) sebesar 0,442, dapat diartikan bahwa jika masing-masing dari variabel X mengalami peningkatan maka akan meningkatkan nilai variabel Y yaitu kepuasaan konsumen sebesar 0,160 dan 0,442 satuan, dan demikian sebaliknya.
- Dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien tersebut menunjukkan bahwa keamanan dan kepercayaan memiliki dampak positif terhadap kepuasan konsumen

Gambaran Keamanan Sistem Pada Aplikasi Dana

Keamanan merupakan keadaan bebas dari bahaya kejahatan, dalam hal ini adalah kejahatan teknologi seperti manipulasi data, mengakses sistem komputer secara ilegal dengan telepon maupun komputer. Menghindari dengan cara memperketat pengamanan aset informasi dari resiko yang mungkin terjadi. Resiko kerusakan, kehilangan, atau tersebarnnya data ke pihak eksternal dapat meningkat seiring dengan jumlah data yang perusahaan simpan, kelola.

ntuk aplikasi berbasis dompet digital seperti Dana, faktor keamanan sangat krusial, karena dalam karakteristiknya keamanan bisa mempengaruhi keputusaan saat bertransaksi berikutnya. Oleh karena itu, Aplikasi Dana harus meningkatkan sistem keamanannya untuk mencegah terjadinya masalah pembobolan informasi data dan saldo konsumen, sehingga hal tersebut membuat konsumen akan terus melakukan transaksi digital dengan menggunakan Aplikasi Dana.

Setelah dilakukan penelitian tentang keamanan sistem pada Aplikasi Dana, didapatkan hasil skor jawaban dari 100 responden sebesar 2.292 dan berada pada rentang skor dengan nilai yang “Baik”. Skor item paling kecil terdapat pada pernyataan “Dana kurang menjamin keamanan data yang tidak akan berubah tanpa izin pemilik akun”, dan pernyataan bahwa “Data pada pengguna yang dibutuhkan oleh pemilik akun tidak dapat tersedia kapan saja” dengan jumlah skor masing-masing sebesar 315. Namun hal tersebut tetap menunjukan bahwa responden memberi penilaian “setuju” terhadap variabel keamanan terkait kelemahan sistem keamanan yang ada pada Aplikasi Dana

Gambaran Kepercayaan pada Aplikasi Dana

Kepercayaan merupakan perasaan seseorang yang diekspresikan dalam dukungan terhadap sesuatu yang diyakini dalam hal ini adalah mitra bisnis, baik secara personal maupun organisasi. Kepercayaan juga dapat dijadikan dasar strategi pemasaran dalam mempertahankan konsumen untuk jangka waktu yang panjang sehingga dapat menambah daya saing bagi perusahaan itu sendiri.

Perusahaan harus mampu menjaga kepercayaan konsumennya. Apalagi untuk bisnis yang bergerak dibidang keuangan di era digital ini, kepercayaan konsumen merupakan dasar dari keberlangsungan bisnis online. Membangun komunikasi dan interaksi melalui media sosial perusahaan sambil memberikan jaminan terkait penawaran merek adalah salah stau cara efektif yang dapat digunakan untuk membangun kepercayaan konsumen. Untuk itu Dana perlu melakukan pendekatan yang baik agar terus bisa menjaga kepercayaan konsumen untuk jangka waktu yang sangat panjang.

Setelah dilakukan penelitian tentang kepercayaan konsumen pada Aplikasi Dana, didapatkan hasil skor jawaban dari 100 responden sebesar 2.150 dan berada pada rentang skor dengan nilai yang “Baik”. Skor item terkecil berada pada pernyataan “Dana

kurang transparan dalam melakukan pelayanan keuangan seperti donasi" dengan skor sebesar 318. Hal tersebut menunjukan bahwa rata-rata responden memberi penilaian "setuju" terhadap setiap item pada variabel kepercayaan tentang kurangnya kepercayaan konsumen pada Aplikasi Dana

Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen.

Menurut data Tabel 2 dapat disimpulkan untuk hasil Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Ha ditolak dan Ho diterima, yang berarti tidak ada pengaruh signifikan antara keamanan dan kepuasan konsumen secara parsial. Temuan ini sejalan dengan penelitian Setiawan et al (2022), dalam penelitiannya, ditemukan bahwa keamanan tidak berpengaruh pada peningkatan kepuasan konsumen (Studi kasus pada pengguna aplikasi Dana). Temuan ini juga didukung oleh penelitian Suryani & Koranti (2022), yang menunjukkan bahwa hasil uji statistik mengindikasikan bahwa keamanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam konteks *e-commerce*. (Studi kasus pada konsumen *e-commerce*).

Uji Determinasi

ada Tabel 3, hasil uji koefisien determinasi R2R^2R2 menunjukkan bahwa nilai pada kolom Adjusted R Square adalah 0,507. Ini berarti bahwa keamanan (X1) dan kepercayaan (X2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen Aplikasi Dana sebesar 50,7%. Sementara itu, 49,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719[a]	.517	.507	3.558
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Keamanan				

Sumber : Olah Data (2023)

Gambaran Kepuasan Konsumen Pada Aplikasi Dana

Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai kondisi di mana keinginan dan harapan seseorang terpenuhi atau tercapai dari penilaian suatu kinerja tersebut sesuai dengan yang diharapkan, sehingga timbul perasaan senang atau lega. Sehingga terbentuk reaksi suatu pola perilaku konsumen pasca pembelian untuk mengkonsumsi barang atau jasa tersebut secara berulang-ulang.

Hal tersebut membuat perusahaan harus bisa memenuhi keinginan konsumennya. Dalam hal ini adalah keinginan dan harapan para pengguna Aplikasi Dana, agar dapat terus menggunakan dan melakukan transaksi dengan Aplikasi Dana. Namun sebagian konsumen merasa puas dengan pengalamannya bertransaksi digital menggunakan Aplikasi Dana. Kepuasan konsumen Aplikasi Dana mengalami fluktuasi, baik peningkatan maupun penurunan, yang disebabkan oleh lemahnya keamanan sistem sehingga berpengaruh juga pada kurangnya kepercayaan konsumen dalam penggunaan dompet digital Dana.

Setelah dilakukan penelitian tentang kepuasan konsumen pada Aplikasi Dana, didapatkan hasil skor jawaban dari 100 responden sebesar 2.419 dan berada pada rentang skor dengan nilai yang "Baik". Skor item terkecil terdapat pada pernyataan "Saya bersedia menyarankan Aplikasi Dana kepada orang-orang terdekat" dengan skor sebesar 324. Hal ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian "setuju" terhadap variabel kepuasan tentang adanya keraguan serta banyaknya pertimbangan konsumen ketika akan bertransaksi lagi pada Aplikasi Dana.

Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil pengujian Kolmogorov-Smirnov yang dapat dilihat pada kolom asymp.sig sebelumnya, Diketahui bahwa hasilnya adalah 0,126, yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan berdistribusi normal terhadap kepuasan konsumen. Melalui uji

regresi linier berganda diperoleh hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel keamanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,160. Artinya, jika keamanan meningkat, maka kepuasan konsumen juga akan mengalami peningkatan.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan pendapat dari Rozi (2022) yang menyatakan bahwa untuk aplikasi yang bebasis dompet digital seperti DANA faktor keamanan sangat penting, karena dalam karakteristiknya keamanan bisa mempengaruhi keputusaan saat bertransaksi.

Menurut data Tabel 2 dapat disimpulkan untuk hasil nilai nilai t hitung < ttabel sebesar 1,562 < 1,984Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Ha ditolak dan Ho diterima, yang berarti tidak ada pengaruh signifikan antara keamanan dan kepuasan konsumen secara parsial. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Setiawan et al (2022), dalam penelitiannya diperoleh hasil bahwa keamanan tidak berpengaruh dalam meningkatkan kepuasaan konsumen (Studi kasus pada pengguna aplikasi Dana). Temuan ini juga didukung oleh penelitian Suryani & Koranti (2022), yang menunjukkan bahwa hasil uji statistik mengenai keamanan dan kepuasan konsumen menunjukkan hasil bahwa keamanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen *e-commerce* (Studi kasus pada konsumen *e-commerce*).

Namun penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian Rozi (2022) Penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara parsial, variabel keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Aplikasi Dana. Perbedaan hasil ini kemungkinan disebabkan oleh perbedaan persepsi, karakteristik, dan latar belakang responden dibandingkan dengan penelitian ini, yang mengakibatkan hasil yang berbeda yaitu, tidak terdapat pengaruh variabel keamanan terhadap variabel kepuasan konsumen Aplikasi Dana. Kemudian berdasarkan survei yang sudah dilakukan, konsumen tidak mengutamakan keamanan untuk mempengaruhi kepuasan dalam penggunaan aplikasi dompet digital Dana, tetapi lebih melihat faktor lain dalam hal ini adalah kepercayaan konsumen dalam melakukan transaksi digital aplikasi Dana.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Aplikasi Dana di Kota Bandung

Berdasarkan hasil pengujian Kolmogorov-Smirnov yang dapat dilihat pada kolom asymp.sig sebelumnya, diketahui hasilnya sebesar 0,126 di mana hasil tersebut melebihi 0,05. Maka dapat dikatakan variabel kepercayaan berdistribusi normal terhadap kepuasan konsumen. Melalui uji regresi linier berganda, diperoleh hasil koefisien regresi yang menunjukkan bahwa variabel kepercayaan Hasil koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sebesar 0,442. Artinya, peningkatan dalam variabel kepercayaan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini didukung oleh pendapat Astuti (2023), yang mengemukakan bahwa tingkat kepercayaan konsumen sebelum bertransaksi secara langsung memengaruhi kepuasan mereka setelah bertransaksi.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), diperoleh nilai thitungt \text{hitung}thitung sebesar 4,358, yang lebih besar dari t tabel ttabel sebesar 1,984. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Ha diterima dan Ho ditolak, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kepercayaan dan kepuasan konsumen Aplikasi Dana di Kota Bandung secara parsial. Hal ini sesuai dengan penelitian (Rozi, 2022) yang menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Aplikasi Dana. Berdasarkan penelitian oleh Rozi (2022) secara parsial, variabel kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Aplikasi Dana, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung sebesar 4,585 yang melebihi t tabel sebesar 1,980. Maka dapat dikatakan terdapat persamaan hasil dengan penelitian ini bahwa variabel

kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Aplikasi Dana.

Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang cukup tinggi terhadap variabel kepercayaan. Hal ini membuktikan bahwa pengguna Aplikasi Dana merasa lebih puas ketika tingkat kepercayaan tinggi konsumen menjadi prioritas utama Dana untuk para penggunanya yang kemudian terus melakukan transaksi secara digital menggunakan Aplikasi Dana setiap harinya seperti belanja online, bayar makanan di restoran, pembayaran transportasi, dan lain sebagainya.

Pengaruh Keamanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Aplikasi Dana Secara Bersama-sama.

Keamanan dan kepercayaan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan dalam keduanya—keamanan dan kepercayaan—dapat berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan. Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, yang menunjukkan pengaruh signifikan dari variabel keamanan (X1) dan kepercayaan (X2) secara simultan terhadap kepuasan konsumen (Y), karena nilai tersebut kurang dari 0,05. Selain itu, nilai F hitung sebesar 51,877 melebihi nilai F tabel sebesar 3,09. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara keamanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen aplikasi Dana secara bersamaan.

Hal tersebut diperkuat oleh hasil penelitan Rozi (2022) yang dalam penelitiannya menyatakan Variabel keamanan dan kepercayaan menunjukkan pengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen aplikasi Dana. Nilai Adjusted R Square yang diperoleh adalah 0,507, atau 50,7%, yang menunjukkan bahwa 50,7% dari variabilitas kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel keamanan dan kepercayaan. Sementara itu, sisa 49,3% dari kepuasan konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kemudahan, kemanfaatan, citra merek, kualitas layanan, persepsi sosial, dan faktor lainnya.

Kepuasan konsumen tidak akan hadir begitu saja, harus diimbangi dengan usaha untuk mendapatkannya. Meningkatkan kepuasan konsumen dapat dicapai dengan membangun kepercayaan konsumen dan memperkuat keamanan system.

Dalam meningkatkan layanan digital, faktor keamanan memiliki peran sangat penting, semakin baik kualitas keamanan yang dihadirkan maka pengguna akan merasakan berbagai manfaat dalam pengunaan dompet digital dan dapat meningkatkan kepercayaan konsumen (A.N & Sutarso, 2021). Kekhawatiran masyarakat terkait risiko saat mengunduh dan menggunakan aplikasi Dana menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan faktor penting dalam konteks keuangan digital (e-wallet). Ketika pengguna aplikasi Dana merasa yakin dalam melakukan transaksi, hal ini menjadi dasar untuk meningkatkan kepuasan konsumen, karena kepercayaan tersebut dapat berkontribusi pada kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi untuk bertransaksi.

Sejalan dengan teori menurut Sangadji (2013) Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai perasaan puas atau kecewa seseorang yang timbul dari perbandingan antara pengalaman aktual dengan kinerja produk atau jasa dan harapan yang dimiliki oleh konsumen terhadap kinerja tersebut. Maka dari itu, kepercayaan pada Aplikasi Dana juga harus diperhatikan sebagai langkah dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Hal tersebut menunjukan bahwa saat keamanan dan kepercayaan secara bersama-sama ditingkatkan oleh Aplikasi Dana, maka akan meningkat juga kepuasan konsumen Dana serta akan menimbulkan sikap loyal dari pengguna Aplikasi Dana.

Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Masiaga & Worang, 2022) dengan judul Pengaruh Keamanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kota Manado yang Berbelanja Secara Online di Lazada. Hasil dari penelitiannya menyatakan bahwa keamanan dan kepercayaan secara

simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

PENUTUP

Penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel keamanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen secara parsial. Sebaliknya, variabel kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen secara parsial. Selain itu, terdapat pengaruh simultan antara variabel keamanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan temuan penelitian ini yang menunjukkan bahwa keamanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya memperluas cakupan variabel keamanan dengan melibatkan populasi dan sampel yang lebih besar. Selain itu, disarankan untuk memasukkan berbagai variabel tambahan yang mungkin mempengaruhi kepuasan konsumen, khususnya bagi pengguna aplikasi Dana. Pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan data yang lebih representatif dan memungkinkan generalisasi yang lebih baik dengan melibatkan karakteristik responden yang lebih beragam.

REFERENSI

A.N, A. R., & Sutarso, Y. (2021). Peran kepercayaan, manfaat dan religiusitas dalam meningkatkan niat menggunakan kembali dompet digital. *Journal of Business and Banking*, *10*(2), 181. https://doi.org/10. 14414/jbb.v10i2.2172

Aspiani. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online di Kota Makassar*.

Astuti, W. D., Saputra, M. H., & Rahmawati, F. (2023a). PENGARUH E-TRUST TERHADAP E-LOYALTY DIMEDIASI OLEH E-SATISFACTION (Studi pada Pengguna Dompet Digital DANA). Jurnal Volatilitas, Volume 5 NO 1.

Gustiana, R., & Agustina, R. (2023). PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN APLIKASI DANA PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI AKUNTANSI STIE NASIONAL BANJARMASIN. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, *Vol. 16*(No. 1).

Himawati, D., Fitriati Firdaus, minatus, & Himawati Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma Mu, D. (2021). *Pengaruh Word Of Mouth dan Manfaat Terhadap Keputusan Menggunakan E-Wallet Dana Melalui Kepercayaan Pelanggan di Jabodetabek*.

Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*. Unitomo Press. http://repository.unitomo.ac.id/id/eprint/2773

Intika, P. D. (2020). TUGAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN: KEAMANAN INFORMASI DALAMPEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI. *Jurnal Sistem Informasi Manajemen*. https://www.researchgate.net/publication/345133153_TUGAS_SISTEM_INFORMASI_MANAJEMEN_KEAMANAN_INFORMASI_DALAM_PEMANFAATAN_TEKNOLOGI_INFORMASI

Masiaga, N. R., & Worang, F. G. (2022). ANALYSIS OF THE EFFECT OF SECURITY AND TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION IN MANADO CITY WHO SHOPS ONLINE AT LAZADA.COM. Mandagie 900 Jurnal EMBA, 10(2), 900–910.

Putri, M. Z., Sutarso, Y., & Hiqmah, F. (2021). *Pengaruh risiko keamanan, keuangan dan sosial terhadap kepercayaan pada layanan mobile payment aplikasi dana*.

https://doi.org/10.14414/jbb.v11i1.2667

Riadi, M. (2021, January 8). *Kepercayaan Konsumen (Pengertian, Aspek, Jenis, Indikator dan Strategi)*. Kajian Pustaka. https://www.kajianpustaka.com/2021/01/kepercayaan-konsumen-pengertian-aspek.html

Roisah, R., Ansiya Ahha, Z., & Angliawati, R. Y. (2022). UPAYA MENINGKATKAN E-SATISFACTION MELALUI E-TRUST DAN E-SERVICE QUALITY PADA PENGGUNA SHOPEE KOTA BANDUNG. In *Jurnal Sains Manajemen* (Vol. 4, Issue 2). https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsm/index

Rozi, A. S. (2022). *PENGARUH KEAMANAN, KEMANFAATAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI E-WALLET DANA*.

Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Cv. Andi .

Sari, I. Y., Muttaqin, Jamaludin, Janner Simarmata, M Arif Rahman, Akbar Iskandar, Andrew Fernando Pakpahan, Abdul Karim, Sugianto, Yo Ceng Giap, Hazriani, Devi Yendrianof, & Sardjana Orba Manullang. (2020). *Keamanan Data dan Informasi* (R. Watrianthos, Ed.; Cetakan 1). Yayasan Kita Menulis. http://repo.handayani.ac.id/147/1/1.1%20FullBook%20Keamanan%20Data%20dan%20Informasi.pdf

Septia Pratiwi, D., & Kadek Dwi Nuryana, I. (2021). Analisis Tingkat Penerimaan dan Kepercayaan Pengguna Teknologi Terhadap Penggunaan Dompet Digital DANA. *JEISBI*, *02*.

Setiawan, A., Maria, B., Endriyati, F. E., Wijanarko, M. F., & Marliya, S. (2022). Model Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana. *Jurnal Kewarganegaraan*, *6*(4).

Sugara, A., & Dewantara, R. Y. (2017). ANALISIS KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE (Studi Pada Konsumen "Z"). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 52 No. 1*.

Suryani, S., & Koranti, K. (2022). KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN SERTA PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI SIKAP PENGGUNA E-COMMERCE. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, *27*(2), 183–198. https://doi.org/10.35760/eb.2022.v27i2.5189

Weles, O. R., Fadillah, A., & Jaya, P. (2021). Pengaruh Periklanan Media Elektronik dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Dalam Transaksi Berulang Menggunakan Dompet Digital Dana. *Jurnal Informatika Kesatuan*, *1*(2). https://doi.org/10.37641/jikes.v1i2.1365

Yesidora, A. (2022, March 21). *Profil Dana, Dompet Digital Bagian Grup Emtek dan Sinarmas*. Katadata.

BIODATA PENULIS

Talcha Kiran, SM., merupakan mahasiswa lulusan manajemen pemasaran di universitas Aadhirajasa Reswara Sanjaya.

Riris Roisah, **Ani Solihat,** dan **Feti Fatimah Maulyan** merupakan dosen Fakultas Ekonomi Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya dengan fokus di prodi manajemen.