

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEAMANAN APLIKASI DANA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Andika^{1*}, Parenta Ritonga², Nasrudin³, Jenny Sari Tarigan⁴, Jamar Dua Haro⁵

^{1,2,3,4,5}Politeknik Negeri Medan
Email: andika.d4mb@gmail.com*

Abstrak	Info Artikel
<p><i>Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kualitas layanan dan keamanan aplikasi DANA terhadap kepuasan konsumen. Kualitas layanan dipandang sebagai faktor yang berkontribusi terhadap pengalaman pengguna yang positif, sedangkan keamanan aplikasi merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan konsumen terhadap sebuah platform keuangan digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dan keamanan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa manajemen bisnis yang berjumlah 451 orang. Dengan sampel berjumlah 82 orang yang diambil menggunakan teknik probability sampling. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui kuesioner dan tinjauan pustaka. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Dari hasil penelitian ini diperoleh 38,9% kepuasan konsumen aplikasi DANA dipengaruhi oleh kualitas layanan dan keamanan, sedangkan 61,1% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan dan keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen aplikasi DANA.</i></p>	<p>Diajukan: 22-5-2024 Diterima: 3-8-2024 Diterbitkan : 25-09-2024</p> <p>Kata kunci: Kualitas Layanan, Keamanan, dan Kepuasan Konsumen</p> <p>Keywords: Service Quality, Security, and Consumer Satisfaction</p>
<p>Abstract</p> <p><i>This research aims to investigate the influence of service quality and security of the DANA application on consumer satisfaction. Service quality is seen as a factor that contributes to a positive user experience, while application security is an important factor in building consumer trust in a digital financial platform. This research aims to determine service quality and security partially or simultaneously on customer satisfaction. The population in this study were business management students totaling 451 people. With a sample of 82 people taken using probability sampling techniques. This type of research is quantitative research with data collection techniques carried out through questionnaires and literature reviews. The data analysis methods in this research are validity testing, reliability testing, classical assumption testing, multiple linear regression, and hypothesis testing. From the results of this research, it was found that 38.9% of DANA application consumer satisfaction was influenced by service quality and security, while 61.1% of consumer satisfaction was influenced by other variables not examined in this research. The results of this research show that partially service quality and security have a positive and significant effect on customer satisfaction with the DANA application.</i></p>	

Cara mensitasi artikel:

Andika, A., Ritonga, P., Nasrudin, N., Tarigan, J.S., & Haro, J.D. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Keamanan Aplikasi Dana Terhadap Kepuasan Konsumen. *IJEN: Indonesian Journal of Economy and Education Economy*, 2(3), 377-382.
<https://jurnal.academiacenter.org/index.php/IJEN>

PENDAHULUAN

Dunia telah berkembang menuju pada perkembangan teknologi yang semakin pesat. Dalam setiap elemen kehidupan pada saat ini pun sebagian sudah menggunakan berbagai macam teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Perubahan ini digadang-gadang karena adanya Revolusi Industri 4.0 dimana semua elemen mengalami perubahan salah satunya dengan adanya akses internet. Akses internet yang semakin mudah dijangkau oleh banyak orang, tentunya memberikan kemudahan dalam hal berkomunikasi tanpa adanya batasan waktu dan juga jarak. Kemudahan itu tidak hanya soal komunikasi, namun juga kepada kemudahan dalam bertransaksi secara online.

Perkembangan teknologi dewasa ini mempunyai dampak yang besar terhadap umat manusia, salah satunya dengan memberikan kemudahan, efektivitas dan efisiensi dari berbagai aspek kehidupan. Salah satu perubahan dan kemudahan yang dapat dirasakan adalah dalam bidang kegiatan ekonomi saat ini terjadi perubahan transaksi dari uang tunai menjadi transaksi digital seperti transfer bank, dompet digital melalui aplikasi ponsel. Dompet digital atau lebih kita kenal dengan e-wallet merupakan metode pembayaran non-tunai yang menggunakan layanan transfer data elektronik untuk menyimpan data pada sistem pembayaran saat menggunakan metode pembayaran elektronik seperti kartu pembayaran elektronik atau uang elektronik untuk menyelesaikan transaksi.

Di Indonesia aplikasi pembayaran e-wallet yang dapat mempermudah transaksi konsumen terus berkembang, diantaranya ialah OVO, GoPay, dan DANA. Dari beberapa aplikasi pembayaran e-wallet yang akan diteliti oleh peneliti ialah DANA sebuah startup yang berdiri dan diperkenalkan resmi pada tahun 2018 sebagai salah satu layanan pembayaran digital di Indonesia. Adapun yang menjadi alasan meneliti DANA ialah karena capaian keberhasilan yang fantastis sekalipun masih pemula. Menurut CEO DANA, dalam waktu tiga setengah bulan DANA telah mencapai satu juta pengguna yang merupakan platform yang paling cepat dibandingkan dengan yang lainnya.

Pencapaian DANA dalam memastikan dan meningkatkan pengalaman transaksi pengguna melalui pengembangan teknologi secara progresif. Ini juga berarti teknologi finansial yang dikembangkan DANA makin inklusif dengan manfaat yang makin luas. DANA tak hanya bisa digunakan untuk melakukan pembayaran, tetapi juga bisa untuk interaksi sosial, perniagaan, sampai menabung dan berinvestasi. Kelebihan pada Aplikasi DANA yaitu satu-satunya platform yang bisa approve dan registrasi realtime dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk proses registrasi. Aplikasi DANA telah mendapatkan empat lisensi Bank Indonesia (BI) yaitu perizinan penggunaan e-wallet dan e-payment. Lembaga keuangan digital serta transfer uang online agar meyakinkan para nasabah atau pelanggan bahwa aplikasi DANA aman untuk bertransaksi.

Dengan menggunakan DANA masyarakat yang sedang sulit untuk mendapatkan akses perbankan bisa memakai DANA dalam kegiatan transaksinya. Jika dibandingkan dengan aplikasi digital payment lainnya seperti OVO dan GoPay jelas dalam hal kualitas

pelayanan aplikasi DANA lebih unggul dari aplikasi lainnya karena dalam bertransaksi di DANA sangat cepat, efisien serta menggunakan keamanan yang berlapis seperti pin, passkey, facial recognition sehingga membuat para pengguna merasa aman dan nyaman saat memakai aplikasi tersebut.

Kepuasan konsumen dalam e-business sebagai e-satisfaction. e-satisfaction merupakan salah satu faktor penting yang berperan dalam menciptakan e-loyalty. Ketika pelanggan puas maka mereka akan berkeinginan untuk bertahan atas produk/layanan tersebut dan bersedia untuk terus membeli atau menggunakan produk/layanan tersebut dimasa yang akan datang dan menjadi pelanggan yang loyal. Sedangkan ketika pelanggan merasa tidak puas maka mereka akan mencari informasi pilihan alternatif lainnya dan cenderung akan berpindah merek maka dari itu penting bagi sebuah perusahaan termasuk penyedia layanan dompet digital seperti DANA untuk terus mempertahankan dan meningkatkan e-satisfaction pelanggan agar pelanggan tetap loyal dan akan terus menggunakan layanan mereka.

Selain kepuasan, keamanan juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Keyakinan terhadap suatu situs online disebut e-trust Kepercayaan merupakan salah satu syarat paling mendasar dalam melakukan bisnis, karena transaksi online memiliki risiko yang tinggi, maka kepercayaan (e-trust) menjadi faktor pertimbangan konsumen ketika akan menggunakan aplikasi digital payment. Kepercayaan tidak muncul secara tiba-tiba, tetapi harus dibangun sejak awal. Kepercayaan terbangun dari adanya rasa aman, rasa privacy yang terjamin, adanya manfaat yang akan diperoleh, adanya kejujuran, dan adanya kompetensi. Kepercayaan sendiri akan muncul apabila dapat dibuktikan dan menimbulkan kepuasan konsumen, oleh karena itu para pelaku bisnis harus mampu membangun dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap produk/layanan mereka. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini diberi judul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Keamanan Aplikasi DANA terhadap Kepuasan Konsumen (studi kasus pada mahasiswa Manajemen Bisnis di Politeknik Negeri Medan)".

METODE

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan metode penelitian asosiatif. Tujuan dari penelitian asosiatif adalah untuk memahami keterkaitan atau dampak antara dua variabel atau lebih. Penelitian asosiatif yang dipilih adalah penelitian asosiatif kausal, yang bertujuan untuk memahami dampak antar variabel. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini mengandalkan data berupa angka yang diperoleh dari situasi nyata

Tahapan penelitian diuraikan secara umum sebagai berikut:

1. Perumusan Masalah Pada tahap ini, dilakukan perumusan masalah yang mencakup situasi pada objek penelitian, sekaligus merinci tujuan penelitian. Perumusan masalah diperoleh melalui analisis hasil penelitian selama studi lapangan. Hasil perumusan masalah tersebut kemudian dijadikan sebagai tujuan utama dalam penelitian.
2. Tinjauan Pustaka Langkah ini dilakukan untuk mengeksplorasi literatur yang akan menjadi dasar teoritis dalam penelitian ini.

3. Perumusan Hipotesis Pada langkah ini, dilakukan perumusan hipotesis sebagai respons sementara terhadap rumusan masalah, menggunakan teori-teori yang relevan dengan isu penelitian. Hipotesis ini akan diuji berdasarkan fakta empiris dan dukungan data yang diperoleh di lapangan.
4. Pengumpulan Data Proses ini melibatkan pengumpulan kuesioner yang telah dibuat menggunakan Google Form dan disebarluaskan kepada semua mahasiswa Manajemen Bisnis di Politeknik Negeri Medan, yang menjadi populasi dan sampel penelitian ini melalui pesan langsung WhatsApp. Pada tahap ini, juga dilakukan pengembangan instrumen dan uji instrumen menggunakan SPSS, termasuk uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis.
5. Analisis Data Proses analisis data mencakup pengolahan dan presentasi data, melakukan perhitungan untuk merinci data, serta melakukan pengujian hipotesis menggunakan uji statistik. Tujuan utama dalam menjalankan penelitian dengan pendekatan kuantitatif adalah menguji teori, membangun fakta, menunjukkan keterkaitan dan dampak antar variabel, memberikan gambaran statistik, serta menaksir dan meramalkan hasilnya.
6. Kesimpulan dan Saran Pada tahap ini, peneliti menyusun kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan ini merupakan rangkuman dari pernyataan yang diperoleh melalui metode penelitian. Selain itu, sebagai tindak lanjut dari kesimpulan, peneliti merumuskan saran-saran terkait dengan proses yang terjadi pada objek penelitian, dengan harapan dapat memberikan hasil yang lebih baik di masa yang akan datang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan keamanan terhadap kepuasan konsumen Aplikasi DANA studi kasus pada mahasiswa manajemen bisnis. Hasil dari penelitian ini diperoleh setelah melakukan uji analisis data dengan menggunakan SPSS versi 27. Data yang digunakan bersumber dari kuesioner sebanyak 82 responden. Dari keseluruhan, terbagi berdasarkan semester yaitu, semester 2 sebanyak 24 orang responden, semester 4 sebanyak 23 orang responden, semester 6 sebanyak 17 orang responden dan semester 8 sebanyak 18 orang responden. Berikut adalah pembahasan dari hubungan variabel independen terhadap variabel dependen.

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Aplikasi DANA

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Hal ini terlihat dari hasil analisis regresi linier berganda dan uji t , dimana nilai koefisien regresi sebesar 0,209, nilai t hitung sebesar 3,113 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,665 ($3,113 > 1,665$) dan nilai signifikansi 0,033 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 ($0,033 < 0,05$). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa hipotesis pertama (H_{11}) dalam penelitian ini yang berbunyi "Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi DANA" diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nikma Kurnianti (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Financial Technology DANA pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah, yang

menyatakan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Aplikasi DANA.

2. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Konsumen Aplikasi DANA

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Hal ini terlihat dari hasil analisis regresi berganda dan uji t, dimana nilai koefisien regresi sebesar 0,407, nilai thitung sebesar 3,775 lebih besar dari nilai ttabel sebesar 1,665 ($3,775 > 1,665$) dan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 ($0,001 < 0,05$).

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa hipotesis kedua (H12) dalam penelitian ini yang berbunyi "Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen" diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marini (2022) pengaruh kemudahan, kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi DANA dalam Perspektif Ekonomi Islam yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Aplikasi DANA.

3. Pengaruh Kualitas Layanan dan Keamanan terhadap Kepuasan Konsumen Aplikasi DANA

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) dan keamanan (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Hal ini terlihat dari hasil uji F, dimana nilai Fhitung sebesar 26,804 lebih besar dari nilai Ftabel sebesar 3,112 ($26,804 > 3,112$) dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansinya 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa hipotesis ketiga (H13) dalam penelitian ini yang berbunyi "Kualitas Layanan dan Keamanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Aplikasi DANA" diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marini (2022) pengaruh kemudahan, kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi DANA dalam perspektif ekonomi islam yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan variabel kualitas layanan dan keamanan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna aplikasi DANA dalam perspektif ekonomi islam.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen aplikasi DANA.
2. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen aplikasi DANA.
3. Kualitas Layanan dan Keamanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen aplikasi DANA.
4. Variabel independen yaitu kualitas layanan dan keamanan secara bersama- sama menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen sebesar 38,9%, sedangkan

sisanya 61,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti, kepercayaan, kemudahan dan kecepatan.

Sedangkan saran bagi peneliti selanjutnya yaitu untuk menambah variabel independen lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen di luar variabel independen penelitian ini seperti kepercayaan, kemudahan, dan kecepatan. Sehingga hasil penelitian yang diperoleh lebih variatif serta dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan wawasan secara ilmiah.

DAFTAR RUJUKAN

- E.F., Sukmana, D.J., Istiqomah, R.R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Cetakan pertama. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://books.google.co.id>. Tanggal akses 8 Juli 2024.
- Hardani., Auliya, N.H., Biotech, G.C., Andrian, H., Fardani, R.A., Ustiawaty, J., Utami, Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Cetakan pertama. Surabaya: Unitomo Press. http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/Pemasaran_dan_Kepuasan_Pelanggan.pdf. Tanggal akses 20 Februari 2024.
- Johana, Angeline. (2021) Aplikasi DANA: Kegunaan, Kelebihan, Cara Daftar, dan Pakai, <https://www.qoala.app/id/blog/berita/apa-itu-aplikasi-DANA/> diakses pada tanggal 4 November 2023.
- Munawir, Lukman Ahmad, (2018). *Sistem Informasi Manajemen*. <https://books.google.co.id>. Tanggal akses 8 Juli 2024.
- Prawiro. (2019). Pengertian Aplikasi: Arti, Fungsi, Klasifikasi, dan Contoh Aplikasi.
- Sahir, S.H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Cetakan pertama. Jawa Timur: KBM INDONESIA. https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/16455/1/EBook_Metodologi_Penelitian_Syafrida.pdf. Tanggal akses 18 Februari 2024.
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Suryadharma dan Budyastuti. T (2019). *Sistem Informasi Manajemen*. Uwais Inspirasi Indonesia. Jawa Timur: hlm. 126. <https://books.google.co.id>. Tanggal akses 8 Juli 2024.
- Tjiptono, Fandy (2017), *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi. Website. Industri. Makanan dan Minuman, diakses 5 Juli 2024, <https://kemenperin.go>.
- Yaniawati, R.P. (2020). *Penelitian Studi Kepustakaan*. https://fkip.unpas.ac.id/include/download.php?file=Penelitian_Studi_Kepustakaan.pdf. Tanggal akses 23 Februari 2024.