

# PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA E-WALLET DANA DI KOTA PADANG

Grendia Calendri<sup>1)</sup>, Wiry Utami<sup>2)</sup>

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta

Email: [grendiacalendri17@gmail.com](mailto:grendiacalendri17@gmail.com), [wiryutami@bunghatta.ac.id](mailto:wiryutami@bunghatta.ac.id)

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di Indonesia telah mengubah berbagai sektor kehidupan masyarakat dengan membawa kemudahan dan efisiensi, terutama dalam bidang jasa keuangan. Dengan munculnya inovasi terbaru disektor keuangan, yaitu *financial technology (fintech)*, yang merupakan gabungan antara layanan keuangan dan teknologi modern. Dengan semakin meningkatnya penggunaan internet di Indonesia, muncul berbagai kegiatan untuk memanfaatkan sarana elektronik, salah satunya adalah aplikasi e-wallet. Salah satu E-Wallet dompet digital yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah Dana. Dana merupakan sebuah perusahaan fintech asal Indonesia yang menyediakan infrastruktur untuk memfasilitasi pembayaran digital bagi masyarakat Indonesia, serta transaksi tanpa uang tunai dan tanpa kartu baik online maupun offline dapat diselesaikan dengan cepat, nyaman, dan aman.

Dana didirikan di Indonesia dan didukung oleh program Indonesia dengan investor kelas dunia yaitu PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK) sebagai pemegang saham mayoritas dan Ant Financial [1]. Dana menawarkan kemudahan dalam bertransaksi seperti masyarakat hanya bermodal membawa handphone saja sudah cukup untuk bisa membeli barang ataupun membayarkan tagihan lainnya tanpa harus membawa dompet dan uang cash terlebih dahulu. Kemudahan merupakan tingkat dimana seseorang menyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya [2]. Infrastruktur Dana mempunyai tingkat keamanan yang sangat tinggi, sebanding dengan keamanan yang dimiliki oleh Bank. Konsep platform terbuka ini memungkinkan

koneksi dengan berbagai jenis alat pembayaran lainnya. Selain itu keamanan juga mempengaruhi loyalitas pada pengguna E-Wallet Dana. Keamanan adalah upaya perusahaan dalam melakukan pencegahan dan pendeteksi terhadap suatu penipuan yang kemungkinan bisa terjadi di masa yang akan datang [3]. Kepercayaan konsumen dalam semua transaksi yang berbasis online menjadi elemen yang sangat penting karena merupakan upaya yang kuat untuk membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen . Kepercayaan adalah dimana pihak tertentu terhadap pihak lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan pada keyakinan, bahwa setiap orang yang dipercayai memiliki segala kewajibannya secara baik sesuai dengan apa yang diharapkan [4]. Loyalitas pelanggan dapat muncul karena keyakinan terhadap merek atau produk yang dapat memenuhi kebutuhan mereka dan kepercayaan kepada perusahaan yang memproduksinya. Perusahaan bisa mencapai kesuksesan jangka panjang dengan memiliki kemampuan untuk mengembangkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan [5]. Data peringkat E-Wallet pada tahun 2023 yaitu Gopay, Ovo, Dana, ShopeePay, dan LinkAja Dari lima daftar E-Wallet pada tahun 2023 Gopay memiliki peringkat yang paling tinggi yaitu 71%. Sementara yang menggunakan Dana sebanyak 61%. Selanjutnya Ovo sekitar 70%, ShopeePay sekitar 60%, dan yang terakhir Link Aja 27%[6].

## METODE

Objek dalam penelitian ini adalah *platform* E-Wallet Dana. Populasi yang digunakan yaitu

seluruh pengguna E-Wallet Dana yang berdomisi di Kota Padang. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling* [7]. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 115 sampel. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Teknik analisis data menggunakan *software Smart PLS 3.0* menggunakan uji *Measurement Model Assesment* (MMA) dengan metode *convergent validity* dan *discriminant validity*. Selanjutnya menggunakan analisis *R square*, dan menggunakan uji *Structural Model Assesment* (SMA) untuk uji hipotesis [8].

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian hipotesis dapat dikatakan diterima apabila memiliki *T Statistic* besar dari 1,96 dan *P values* kurang dari 0,05.

**Tabel 1. Hasil Analisis Structural Model Assesment**

	<i>T Statistics</i> ( O/STDEV )	<i>P Value</i> <i>s</i>	Hipotesis
<b>Kemudahan &gt; Loyalitas Pelanggan</b>	2,34 9	<b>0.019</b>	<b>H1 Diterima</b>
<b>Keamanan-&gt; Loyalitas Pelanggan</b>	1.83 2	<b>0.068</b>	<b>H2 Ditolak</b>
<b>Kepercayaa n -&gt; Loyalitas Pelanggan</b>	2,26 8	<b>0.024</b>	<b>H3 Diterima</b>

**Sumber: Hasil Pengolahan Smart PLS 3.0**

Dari hasil pengujian terlihat bahwa, Pengaruh kemudahan terhadap loyalitas pelanggan memiliki *original sample* 0,222 (bertanda positif), *T statistics* 2,349 (besar dari 1,96) dan *P values* 0,019 (kecil dari 0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan (H1 Diterima).

Pengaruh keamanan terhadap loyalitas pelanggan memiliki *original sample* 0,269 (bertanda positif), *T statistics* 1,832 (kecil dari 1,96) dan *P values* 0,068 (besar dari 0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (H2 ditolak).

Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan memiliki *original sample* 0,301 (bertanda positif), *T statistics* 2,268 (besar dari 1,96) dan *P values* 0,024 (kecil dari 0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan (H3 diterima).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan dalam penelitian adalah Kemudahan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna E-Wallet Dana di Kota Padang. Keamanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna E-Wallet Dana di Kota Padang. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna E-Wallet Dana di Kota Padang.

Disarankan untuk penelitian selanjutnya dapat menguji model penelitian ini di kota lain karena hasil yang akan diperoleh belum tentu sama dengan Kota Padang. Peneliti selanjutnya hendaknya menambahkan variabel-variabel lain ke dalam model penelitiannya yang juga dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kemudian disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan sampel lebih banyak dari pada penelitian ini untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Wardani, A. K., & Susanti, A. (2024). Transaksi, Kepercayaan Pelanggan, Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna E-Wallet Dana Pada Gen-Z Di Solo Raya. *Jurnal Real Riset*, 6, 79–91. <https://doi.org/10.47647/jrr>
- [2] Davis, F. D. (1989). perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology,.
- [3] Wahyuningsih, & Nirawati. (2022). Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Aplikasi Dana. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 7, 13.
- [4] Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. Essex: Pearson Education Inc.
- [5] Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Pt Alfabet Bandung.
- [6] Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014b). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective* (7th ed.). New Jersey: Pearson Education.

