P-ISSN 2963-1653
E-ISSN 2829-4084

Vol.4 No.1 Edisi April 2025
Open Acces: https://ejournal.staialutsmani.ac.id/itish

PENGARUH FITUR LAYANAN, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *E-WALLET* DANA DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM

Ahmad Suaib[1], Mahmudatus Sa'diyah[2]
[1,2] Universitas Islam Nahdlatul Ulama ,Jepara, Indonesia
[1]suaib.ah1954@gmail.com, [2]mahdah@unisnu.ac.id

Abstract : *This research aims to determine the influence of service features, convenience and security on DANA e-wallet user satisfaction.*
This type of research is quantitative research using the Jepara population who use the DANA e-wallet. Sampling was based on non-probability sampling with a purposive sampling method. Data collection was obtained from a questionnaire which was measured using a Likert scale and data processing was carried out by SPSS version 26 using the multiple linear regression analysis method. The validity of the data is based on validity and reliability tests and then analyzed using the classic assumption test.
The research results explain that partially the service and security feature variables have a positive but not significant effect. The difference in the convenience variable produces a positive and significant influence on DANA e-wallet user satisfaction.

ARTICLE HISTORY
Received: 15 February 2025
Accepted: 25 February 2025
Published: 30 April 2025

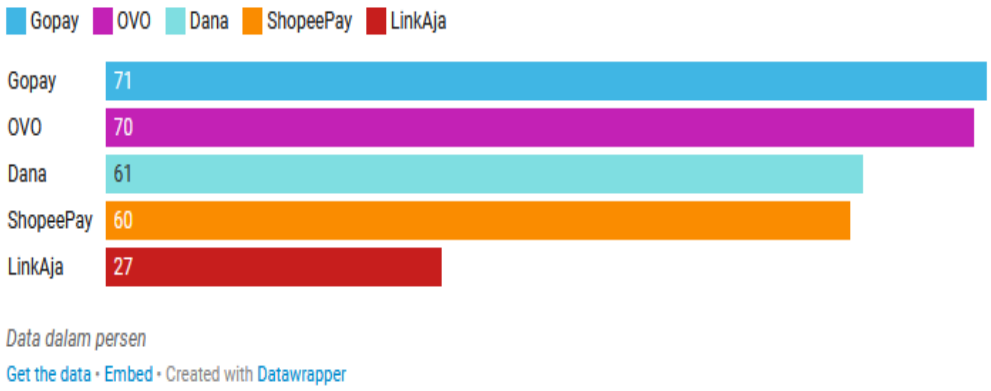
KEY WORDS
User Satisfaction, Service Features, Convenience, Security, DANA E-wallet.

Pendahuluan

Perkembangan pesat dalam era digitalisasi telah mengakibatkan perubahan signifikan di berbagai sektor industri, yang disebabkan oleh kemajuan teknologi informasi (TI). Transformasi ini menjadi hal yang tak terhindarkan dalam menghadapi era revolusi industri keempat (Isnaeni, 2022). Gaya hidup masyarakat serta sistem pembayaran dalam transaksi ekonomi terus berubah. Pada masa lalu, dunia mengandalkan sistem barter dalam melakukan transaksi jual beli. Namun, perkembangan teknologi telah membawa inovasi signifikan dalam bidang pembayaran. Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran telah menggeser peran

uang tunai sebagai alat pembayaran, menggantinya dengan metode pembayaran non-tunai yang dianggap lebih ekonomis dan efisien, (Sa'diyah, 2023).

Pada era saat ini, masyarakat Indonesia sudah umum melakukan transfer dana digital atau menggunakan dompet digital (*e-wallet*), yang merupakan salah satu teknologi *fintech* dalam bentuk aplikasi untuk melakukan transaksi pembayaran secara online. Menurut data dari Bank Indonesia, sudah terdapat 38 *e-wallet* yang mendapatkan lisensi resmi, (Aprilia, 2022).



Gambar 1. Daftar Dompet Digital di Indonesia

(sumber :jubelio.com/hasil-survei-dompet-digital-paling-favorit-di-indonesia/)

Menurut Dean Amry (2023) Perkembangan teknologi dan kebiasaan transaksi yang semakin canggih mempengaruhi peredaran uang tunai, di mana transaksi non tunai, seperti pembayaran dengan kartu kredit, debit, transfer bank, e-wallet, dan metode pembayaran digital lainnya, menjadi semakin umum. Dalam beberapa tahun terakhir, semakin banyak orang beralih dari transaksi tunai ke non tunai, yang didorong oleh fitur layanan, kemudahan, dan keamanan yang ditawarkan oleh metode non tunai ini,

Peraturan baru yang diterapkan secara tidak langsung telah mendorong peningkatan signifikan dalam peredaran uang elektronik.

Fatwa MUI mengenai hukum penggunaan uang elektronik dijelaskan dalam Fatwa DSN No: 116/DSN-MUI/IX/2017, di mana MUI menyatakan bahwa uang elektronik diperbolehkan sebagai alat transaksi perdagangan. Beberapa poin penting juga ditekankan dalam fatwa tersebut (Dean Amry, 2023).

FAKTA LITERATURE

Fitur Layanan *E-wallet* DANA

Fitur layanan adalah bagian yang dipandang penting, dapat diandalkan dan menarik perhatian. Fitur memiliki karakteristik khusus yang terdapat pada suatu alat seperti peralatan elektronik, salah satunya pada ponsel yang sering disebut sebagai fitur aplikasi. Seperti halnya fitur layanan yang terdapat diberbagai banyaknya produk layanan salah satunya *e-wallet* atau dompet elektronik (Aprilia, 2022). Pelayanan dalam islam harus ditekankan pada dasar etika dan diarahkan kepada ibadah untuk mendapatkan keridhaan Allah SWT. Pengguna yang menggunakan *e-wallet* harus dilayani dengan baik, mengutamakan nilai-nilai etika, serta memberikan solusi yang memudahkan bagi penggunanya.

Kemudahan *E-wallet* DANA

Kemudahan merujuk pada bagaimana pelanggan berinteraksi dengan produk atau layanan yang memberikan kenyamanan, kemudahan, dan efisiensi dalam penggunaannya (Patel, 2019). Kemudahan dalam perspektif islam dapat dihubungkan dengan konsep "*taysir*" yang berarti mempermudah atau memberikan kemudahan. Konsep ini mencerminkan kebijaksanaan dan kemurahan hati Allah dalam memberikan kemudahan kepada umat-Nya.

Keamanan *E-Wallet* DANA

Keamanan adalah keadaan yang terbebas dari ancaman yang berasal dari pihak yang tidak bertanggung jawab, yang memiliki niat untuk menyalahgunakan, merusak fisik sistem, serta mencuri program

dan data pengguna, (Abror, 2021). Keamanan adalah usaha untuk melindungi dan menjamin kerahasian data, keutuhan data dan ketersedian data. Dalam hadist Nabi Shallallahu' alaihi wa sallam bersabda:

Artinya : "Barang siapa merasa aman di tempat tinggalnya, tubuhnya sehat dan mempunyai bekal makan hari itu, seolah-olah dunia telah ia kuasai dengan keseluruhannya". (HR. Tirmidzi No. 2268).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan *Mixed Method Research*, yaitu penelitian yang memadukan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dalam metodologi (seperti dalam tahap pengumpulan data), dan kajian model campuran memadukan dua pendekatan dalam semua tahapan proses penelitian (Tashakkori, Priadi, and Teddlie 2010).

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan *e-wallet* Dana. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Populasi dalam riset ini adalah masyarakat yang menggunakan *e-wallet* DANA dan masyarakat yang pernah menggunakan *e-wallet* DANA.

PROSES PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk pengumpulan data terdapat 3 metode yang dilakukan dalam mengumpulkan data : Observasi, Kuesioner, Wawancara Mendalam

ANALISIS DATA

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

VARIABEL	ITEM	Corrected Item-Total Correlation R_{hitung}	R_{tabel}	KETERANGAN
Fitur Layanan	X1.1	0,506	0,1966	**VALID**
	X1.2	0,742	0,1966	**VALID**
	X1.3	0,453	0,1966	**VALID**
	X1.4	0,635	0,1966	**VALID**
	X1.5	0,362	0,1966	**VALID**
Kemudahan	X2.1	0,531	0,1966	**VALID**
	X2.2	0,414	0,1966	**VALID**
	X2.3	0,474	0,1966	**VALID**
	X2.4	0,588	0,1966	**VALID**
	X2.5	0,583	0,1966	**VALID**
Keamanan	X3.1	0,813	0,1966	**VALID**
	X3.2	0,666	0,1966	**VALID**
	X3.3	0,844	0,1966	**VALID**
	X3.4	0,868	0,1966	**VALID**
	X3.5	0,799	0,1966	**VALID**
Kepuasan Pengguna	Y1	0,680	0,1966	**VALID**
	Y2	0,832	0,1966	**VALID**
	Y3	0,684	0,1966	**VALID**
	Y4	0,766	0,1966	**VALID**
	Y5	0,753	0,1966	**VALID**

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel pengujian 1, pengelolaan empat variabel untuk pengujian validitas diperoleh hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga dapat diartikan bahwa data setiap pernyataan kuesioner penelitian ini pada setiap variabel dinyatakan sah atau valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

VARIABEL	**Cronbach's Alpha**	**KETERANGAN**
Fitur Layanan	0,759	**RELIABEL**
Kemudahan	0,745	**RELIABEL**
Keamanan	0,921	**RELIABEL**
Kepuasan Pengguna	0,894	**RELIABEL**

Sumber: Data primer diolah, 2024

Hasil pengujian reliabilitas pada Tabel 2, terlihat nilai pada *Cronbach's alpha* dari pengujian variabel fitur layanan diperoleh nilai sebesar 0,759, di mana nilai tersebut berada di antara 0,50 – 0,60, sehingga pada variabel literasi keuangan syariah dapat dikatakan cukup dapat diandalkan atau

reliable. Pada variabel kemudahan diperoleh nilai 0,745 lebih besar dari 0,60. Variabel keamanan diperoleh nilai 0,921 lebih besar dari 0,60, variabel fitur layanan bernilai 0,894 lebih besar dari 0,60, serta variabel kepuasan pengguna diperoleh nilai 0,894 lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa semua pernyataan dari masing-masing variabel penelitian ini dinyatakan dapat diandalkan atau reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

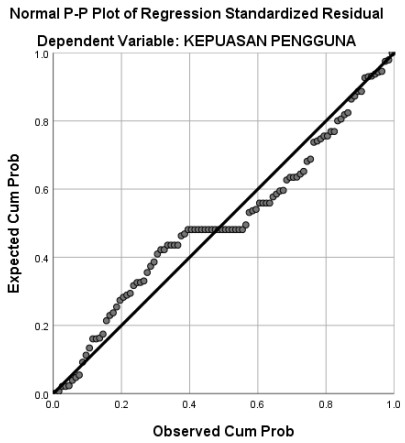
Tabel 3. Hasil Uji Statistik Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Most Extreme Differences	Absolute	0,111
	Positive	0,086
	Negative	-0,111
Test Statistic		0,111
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,004[c]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data primer diolah, 2024

Uji normalitas pada Tabel 3 merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel terikat, variabel bebas dan keduanya memiliki distribusi normal atau tidak dalam model regresi. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Apabila hasil pengujian diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov* secara signifikan lebih besar dari 0,05, maka data residual berdistribusi secara normal.

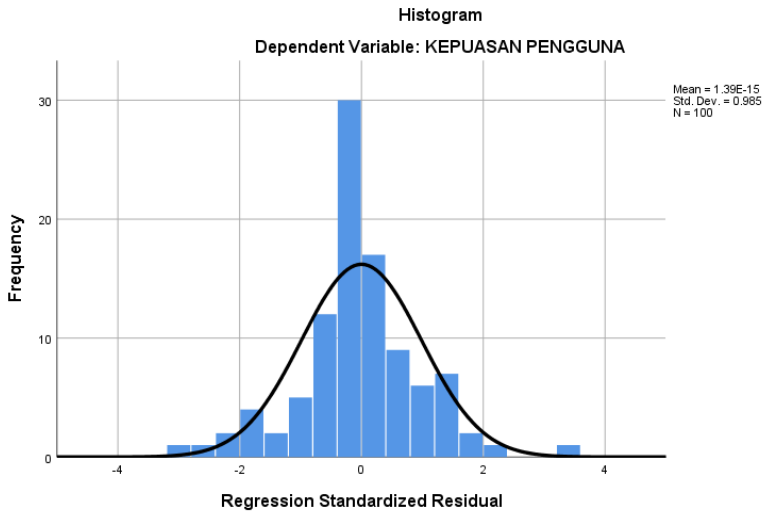
Hasil pengujian dengan program SPSS versi 26 dapat dilihat pada Tabel 4.10 di atas, menunjukkan bahwa dari hasil uji normalitas diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih besar dari 0,05, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data residual diindikasikan berdistribusi tidak normal. Namun hasil tersebut tidak sama jika dibuktikan dengan hasil Normal P-Plot Plot sebagai berikut**:**



Gambar 2. Grafik Normal P-P Plot

Gambar 2 yang merupakan hasil pengujian melalui grafik normal P-P Plot di atas menunjukkan bahwa sebaran data atau titik-titik terdistribusi di sekitar garis diagonal dan sebarannya mengikuti arah garis diagonal, menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Hasil

normalitas dapat lebih diperkuat lagi dengan melihat histogram berikut ini:



Gambar 3. Grafik Histogram

Uji Autokorelasi

Tabel 4. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary[b]					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	**Durbin-Watson**
1	,866[a]	0,751	0,743	1,445	**2,258**

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Kemudahan, Fitur Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4, hasil pengujian Durbin-Watson akan dibandingkan dengan tabel-dw (tabel-durbin-watson) menggunakan

signifikansi 5%. Dapat diketahui dari tabel di atas bahwa nilai Durbin-Watson adalah sebesar 2,258, dimana hasil tersebut terletak antara batas atas / dU sebesar 1,7364 dan 4-dU sebesar 2,2636, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada data penelitian ini.

Uji Multikolinearitas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]				
Model		Collinearity Statistics		
		B	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-0,594		
	Fitur Layanan	0,535	0,336	2,975
	Kemudahan	0,216	0,413	2,421
	Keamanan	0,283	0,540	1,852

a. Dependentt Variable: Kepuasan Pengguna

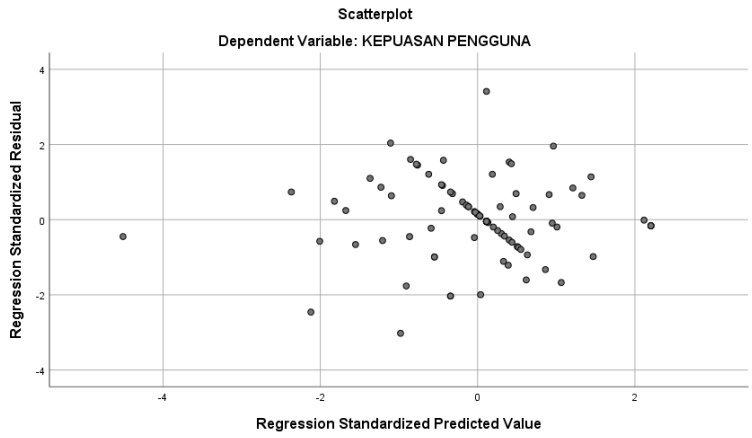
Sumber: Data primer diolah, 2024

Uji multikolinearitas adalah pengujian untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel bebas. Model regresi dikatakan layak jika tidak terjadi multikolinearitas dengan membandingkan nilai *tolerance*

lebih besar dari 0,1 (10%) dan nilai *Variace Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10. Berdasarkan Tabel 5 di atas, masing-masing variabel bebas diketahui memiliki nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi ini.

Uji Heteroskedastisitas

Untuk melakukan pengujian heterokedastisitas ini, dapat dilakukan dengan mengamati grafik *scatterplot*. Jika *scatterplot* membentuk pola yang teratur maka terjadi heteroskedastisitas, tetapi jika pola tersebut tersebar dan berada di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas. Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 4. *Scatterplot*

Gambar *scatterplot* di atas menunjukkan bahwa titik-titik terdistribusi tidak merata dan tersebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y. dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini. Selain menggunakan uji *scatterplot*, peneliti menggunakan uji Glejser dalam pengujian heteroskedastisitas. Dasar pengambilan

keputusan dalam uji heterokedastisitas menggunakan uji glejser adalah jika nilai signifikansi antara variabel bebas dan residual mutlak (*absolute residual*) lebih besar dari 0,05, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Dapat dilihat hasil uji Glejser pada tabel di bawah ini:

Tabel 6. Hasil Uji Glejser

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,475	,970		2,551	,012
	Fitur Layanan	,006	,070	,014	,081	,936
	Kemudahan	-,027	,072	-,059	-,379	,705
	Keamanan	-,055	,040	-,185	-1,360	,177

a. Dependent Variable: ABRESID

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 6, hasil uji Glejser menunjukkan bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel lebih besar dari 0,05. Dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,594	1,394		-,426	,671
	Fitur Layanan	,535	,101	,465	5,292	,000
	Kemudahan	,216	,104	,165	2,087	,413
	Keamanan	,283	,058	,338	4,878	,540

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan analisis data yang disajikan pada Tabel 7 di atas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$Y= \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3+ e$

$Y= -0,594 + 0,535X_1 + 0,216X_2 + 0,283X_3$

Berdasarkan hasil persamaan regresi linier berganda dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Nilai konstanta sebesar -0,594. Jika variabel X_1 X_2 X_3 bernilai 0, maka nilai Y dianggap konstan dan bernilai negatif sebesar -0,594.

b. Koefisien regresi (β_1) (Fitur Layanan)

Nilai koefisien regresi fitur layanan adalah 0,535. Artinya bernilai positif, sehingga jika variabel fitur layanan turun sebesar 1%, nilai variabel bebas lainnya tetap, maka kepuasan pengguna akan menurun sebesar 0,535.

c. Koefisien regresi (β_2) (Kemudahan)

Nilai koefisien regresi kemudahan adalah sebesar 0,216. Hal ini berarti apabila variabel kemudahan mengalami kenaikan 1% dan nilai variabel bebas lainnya tetap, maka kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0,216.

d. Koefisien regresi (β_3) (Keamanan)

Nilai koefisien regresi keamanan adalah sebesar 0,283. Hal ini berarti apabila variabel keamanan mengalami kenaikan 1% dan nilai variabel bebas lainnya tetap, maka kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0,283.

Uji Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted* R^2)

Tabel 8. Hasil Uji *Adjusted R Square*

Model Summary[b]

Model	R	R Square	**Adjusted R Square**	Std. Error of the Estimate
1	,866[a]	0,751	**0,743**	1,445
a. Predictors: (Constant), Keamanan, Kemudahan, Fitur Layanan b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna				

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dari Tabel 8 di atas, nilai *Adjusted R Square* adalah 0,743. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat sebesar 74,3%, sedangkan sisanya sebesar 25,7% diperoleh dari hasil perhitungan (100% dikurangi 74,3% = 25,7%) dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Uji Parsial (Uji-T)

Tabel 9. Hasil Uji T

Coefficients[a]					
Model		**T_{hitung}**	**T_{tabel}**	**Sig.**	**Keterangan**
1	(Constant)	-,426	1,9842	,671	
	Fitur Layanan	5,292	1,9842	,000	**H^1 DITERIMA**
	Kemudahan	2,087	1,9842	,039	**H^2 DITERIMA**
	Keamanan	4,878	1,9842	,000	**H^3 DITERIMA**

a. Dependent Variable: Minat Investasi

Sumber: Data primer diolah, 2024

a. Uji Parsial (Uji-T) pada variabel Fitur Layanan (X_1)

Berdasarkan Tabel 9, dapat dilihat bahwa hasil uji t untuk variabel fitur layanan diperoleh t_{hitung} sebesar 5,292 < t_{tabel} 1,9842 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, artinya pada variabel X_1 menolak H^0 dan menerima H^1, sehingga keputusan yang diambil pada variabel fitur layanan terdapat nilai positif yang menunjukkan adanya pengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna pada DANA.

b. Uji Parsial (Uji-T) pada variabel Kemudahan (X_2)

Berdasarkan tabel 9, uji statistik variabel kemudahan t_{hitung} sebesar 2,087 > nilai t_{tabel} dengan nilai signifikansi 0,039 < 0,05, sehingga keputusan yang diambil adalah menolak H^0 dan menerima H^2. Artinya pada variabel bebas X_2 menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna.

c. Uji Parsial (Uji-T) pada variabel Keamanan (X_3)

Variabel keamanan berdasarkan hasil uji statistik-T pada tabel 9 memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,878 > dari t_{tabel} dengan perolehan nilai signifikansi 0,00 < 0,05, maka keputusannya adalah menolak H^0 dan menerima H^3. Artinya pada variabel keamanan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna pada DANA.

Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan, terdapat keputusan bahwa variabel fitur layanan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna e-wallet DANA. Hal ini

dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 5,292 yang lebih besar daripada t tabel sebesar 1,984, serta nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

Hasil analisis statistik yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna DANA. Berdasarkan hasil analisis statistik yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa kemudahan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 2,087 yang lebih besar dari t tabel 1,984, tetapi dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,039 yang lebih besar dari 0,05.

Kesimpulan

Fitur Layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna DANA. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna DANA. Keamanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap terhadap Kepuasan Pengguna DANA.

REFERENCES

Abror, M. Y., Pratiwi, M., Yusa, M. Y., Musdalifah, F. S., & Murti, K. (2021). Raising the awareness of privacy on the use of internet technology among adolescents. *Abdimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Merdeka Malang*, *6*(4), 640–655. https://doi.org/10.26905/abdimas.v6i4.5697

Aprilia, R. W., & Susanti, D. N. (2022). Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana di Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, *4*(3), 399–409. https://doi.org/10.32639/jimmba.v4i3.121

Dean Amry, A., Aidil Putra, R., M Hafis Jakala, Sherly Bintani Awaliyah, Futri, N. A., & Putri, A. (2023). Pengaruh Nilai Transaksi Pembayaran Non Tunai (E-Money) Dan Pertumbuhan Ekonomi Terhadap Peredaran Uang Tunai Di Indonesia Dalam Prespektif Ekonomi Islam. *Maro: Jurnal Ekonomi Syariah Dan Bisnis*, *6*(2), 210–219. https://doi.org/10.31949/maro.v6i2.5582

Mahmudatus Sa'diyah, N. A. (2023). Pengaruh Kemanfaatan , Efektivitas , Dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan E-Money Ovo Dalam Perspektif

Ekonomi Islam. *Ecopreneur : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, *3*, 156–163.

Patel, & Goyena, O. (2019). pengaruh kemudahan, kepercayaan dan keamann terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi DANA dalam perspektif ekonomi islam. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *15*(2), 9–25.

Tashakkori, A., Priadi, B. P., & Teddlie, C. (2010). *Mixed methodology : mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010.

Yanti, L. R., & , Nurida Isnaeni, R. (2022). *Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Dompet Digital (E-Wallet) Sebagai Alat Transaksi Di Tinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam*. *3*(3), 79–80.