

Pengaruh Manfaat Penggunaan, Risiko, dan Kepercayaan terhadap Penggunaan Ulang Dompot Digital (*E - Wallet*) DANA Pada Masyarakat Kota Surabaya

Mochamad Rafi kurniawan¹, Lia Nirawati²

^{1,2} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN Veteran Jatim

rafikurni41@gmail.com¹, lianirawatibisnisupn@gmail.com²

ABSTRACT

The digital era and its technology are growing, making conventional activities all digital, having an impact on human life, namely changes to the transaction system that can be done online. Various innovations created by human work aim to make their lives easier. At this time, people prefer to use digital wallets (e-wallet) on the devices they have, for example smartphones, so that reuse cannot be separated from the benefits of using, risks, and trust in digital wallets (e-wallet), especially DANA which is one of the The largest digital wallet in Indonesia. This research uses quantitative methods. The population in this study are DANA digital wallet (e-wallet) users in the city of Surabaya. The number of samples used is a number of 100 respondents using purposive sampling method. The data analysis technique used multiple linear regression analysis technique with the help of SPSS for windows version 26.0 calculator. The findings of this study indicate that: (1) The use of benefits has a positive and significant effect on the reuse of DANA's digital wallet (e-wallet) in the city of Surabaya. (2) The risk has a positive and significant impact on the reuse of DANA's digital wallet (e-wallet) in the city of Surabaya. (3) Trust has a positive and significant effect on the reuse of DANA's digital wallet (e-wallet) in the city of Surabaya. It can be concluded that the three independent variables (use benefits, risks, and trust) have a positive effect on the reuse of DANA's digital wallet (e-wallet) in the city of Surabaya.

Keywords: Benefits of use, Risks, Trust and Reuse

ABSTRAK

Era digital dan teknologinya semakin berkembang menjadikan kegiatan yang bersifat konvensional menjadi serba digital memberikan dampak terhadap kehidupan manusia yaitu perubahan pada sistem bertransaksi yang bisa dilakukan secara online. Berbagai inovasi tercipta dari karya manusia bertujuan memudahkan kehidupan mereka. Pada saat ini masyarakat lebih memilih menggunakan dompet digital (e-wallet) pada pereangkat yang mereka miliki contohnya smartphone, sehingga penggunaan ulang tidak terlepas dari manfaat penggunaan, risiko, dan kepercayaan terhadap dompet digital (e-wallet), khususnya DANA yang menjadi salah satu dompet digital terbesar di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna dompet digital (e-wallet) DANA di Kota Surabaya. Jumlah sampel yang digunakan adalah sejumlah 100 responden dengan memakai metode purposive sampling. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan alat hitung SPSS for windows versi 26.0. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Manfaat penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang dompet digital (e-wallet) DANA di Kota Surabaya. (2) Risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang dompet digital (e-wallet) DANA di Kota Surabaya. (3) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang dompet digital (e-wallet) DANA di Kota Surabaya. Dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel bebas (manfaat penggunaan, risiko,

dan kepercayaan) berpengaruh positif terhadap penggunaan ulang dompet digital (e-wallet) DANA di Kota Surabaya.

Kata kunci: Manfaat penggunaan, Risiko, Kepercayaan, dan Penggunaan ulang

PENDAHULUAN

Moderenisasi digital serta teknologinya semakin hari terus berkembang menjadikan kegiatan dengan sifat konvensional atau dilakukan secara manual mulai menjadi serba digital dan membuat kehidupan masyarakat mulai berubah, berpengaruh pada sistem transaksi yang saat ini dapat dilakukan secara online. Saat ini sudah banyak berbagai macam inovasi yang diciptakan oleh manusia dengan tujuan untuk memudahkan kehidupan yang ada di dunia ini karena era digital sudah berkembang dengan pesat. pemanfaatan dompet digital (e-wallet) semakin naik tingkatnya disertai keberadaan faktor - faktor penunjang, contohnya adalah generasi muda masa kini yakni kalangan remaja dan mahasiswa. Cashless Society merupakan sebuah inisiasi orang - orang yang melaksanakan transaksi, bersifat tidak kontan ketika berkehidupan dalam kesehariannya. Menurut Aulia (2019), realisasi Cashless Society tidak selalu terfokus terhadap pergeseran metode transaksi, namun lebih mengarah terhadap pergeseran dalam perilaku serta budaya.

Contoh teknologi finansial dalam bentuk dompet elektronik dan termasuk dalam empat besar dompet elektronik dengan jumlah pengguna terbanyak di Indonesia yaitu DANA, pemilihan DANA oleh penulis untuk dilakukan penelitian adalah karena jumlah pengguna aplikasi DANA yang terus berkembang jumlahnya hingga 40% sampai saat ini data ini bersumber dari survei YouGov.

DANA berhasil menjadi partner transaksi dari Apple yang mana itu adalah sebuah kekuatan dari DANA sendiri karena pengguna iPhone atau produk dari Apple di Indonesia cukup besar jadi untuk transaksi yang bisa dilakukan di produk Apple contohnya ketika pengguna iPhone ingin membeli langganan Spotify atau YouTube premium bisa melakukan pembayarannya menggunakan DANA yang bahkan Apple merilis sebuah paket premium yang mana dalam paket tersebut sudah ada beberapa paket premium aplikasi yang bisa dipilih sesuai kebutuhan pengguna jadi tentu lebih memudahkan pengguna produk dari Apple yang ada di Indonesia. Emtek group dan Ant Financial adalah penyokong modal yang cukup besar bagi DANA, DANA sendiri adalah teknologi digital yang diciptakan oleh anak bangsa, DANA juga memiliki pusat data yang berada di Indonesia serta menggunakan mata uang rupiah sebagai transaksi. DANA memperhatikan transparansi perusahaan karena hal tersebut DANA sudah mendapatkan izin dari Bank Indonesia, bahkan juga sudah memiliki kerjasama dengan bank nasional yang ada di Indonesia contohnya BCA, Mandiri, BRI, dan CIMB Niaga, kemudian BNI, Panin Bank, Bank BTN, Permata Bank dan yang terakhir adalah Bank Sinarmas. Dengan menggunakan DANA masyarakat yang sedang sulit untuk mendapatkan akses perbankan bisa memakai DANA dalam kegiatan bisnisnya.

Setelah latar belakang yang telah diungkapkan oleh peneliti maka menghasilkan beberapa pertanyaan yaitu. Apakah manfaat penggunaan, risiko, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap penggunaan ulang dompet digital (e-wallet) DANA di Kota Surabaya ? Apakah manfaat penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan ulang dompet digital (e-wallet) DANA di Kota Surabaya ? Apakah risiko berpengaruh terhadap penggunaan ulang dompet digital (e-wallet) DANA di Kota Surabaya ? Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan ulang dompet digital (e-wallet) DANA di Kota Surabaya? Tidak hanya pertanyaan dalam penelitian ini juga memiliki beberapa tujuan yaitu. Untuk mencari tahu pengaruh manfaat penggunaan, risiko, dan kepercayaan secara simultan terhadap penggunaan ulang dompet digital (e-wallet) DANA di Kota Surabaya. Untuk mencari tahu mengetahui pengaruh manfaat penggunaan terhadap penggunaan ulang dompet digital (e-wallet) DANA di Kota Surabaya. Untuk mencari tahu pengaruh risiko terhadap penggunaan ulang dompet digital (e-wallet) DANA di Kota Surabaya. Untuk mencari tahu pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan ulang dompet digital (e-wallet) DANA di Kota Surabaya. Tujuan lain dari penelitian ini adalah untuk menguji analisa dampak variabel manfaat penggunaan, risiko, dan kepercayaan terhadap penggunaan ulang secara parsial.

TINJAUAN LITERATUR

Manfaat Penggunaan (X1)

Menurut Jogiyanto (2019:933) manfaat adalah sejauh mana individu mempercayai bahwa dalam menggunakan suatu teknologi yang akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya.

Rahmatsyah (2011) mengungkapkan kesan manfaat adalah kemungkinan yang subjektif dari pemakai potensial yang memanfaatkan sebuah software untuk mempermudah kinerja atas pekerjaannya karena kinerja yang dimudahkan atau terbantu oleh sebuah software dapat memberikan keuntungan fisik dan non fisik yang lebih baik dapat dicapai, hasil yang dicapai lebih cepat, dan cenderung lebih memuaskan daripada tanpa produk teknologi baru.

Ada beberapa indikator manfaat dan yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator yang telah diungkapkan oleh Davis (1989) dalam Jogiyanto (2007) yang pertama adalah mempercepat pekerjaan, peningkatan kinerja pekerjaan, peningkatan produktivitas, efektifitas, memudahkan pekerjaan, dan yang terakhir yaitu bermanfaat.

Risiko (X2)

Menurut Arifin dan Khoiriyah (2018) risiko adalah variabel yang dinilai sebagai anggapan atau pendapat dari konsumen terhadap hasil negatif yang kemungkinan terjadi ketika melakukan transaksi.

Menurut Supriyo (2017:131) risiko adalah ketidakpastian yang bisa diperkirakan atau diperhitungkan. Risiko adalah ketidakpastian yang sudah diketahui tingkatan probabilitas terjadinya.

Menurut Lokobal (2014:110) risiko adalah sebuah hal yang dapat berpengaruh pada ketidakpastian atas kejadian sebuah peristiwa tersebut yang menyebabkan suatu kerugian yang besar atau kecil dan berpengaruh terhadap keberlangsungan kehidupan dari sebuah perusahaan.

Kepercayaan (X3)

Kepercayaan adalah sebuah gagasan deskriptif dipercayai oleh individu tentang sesuatu. Maka dari itu, untuk membuat seorang konsumen dapat yakin terhadap produk yang ditawarkan, maka penting untuk mempelajari perilaku dari konsumen.

Menurut Wong (2017) Kepercayaan berasal dari salah satu pihak terhadap pihak yang lainnya dalam sebuah koneksi transaksional berdasarkan sebuah kepercayaan bahwasannya individu yang diyakini tersebut mau melaksanakan seluruh kewajiban yang dimiliki dengan kesesuaian yang baik dan tertib seperti perencanaan dan yang diinginkan.

Menurut Pebrianti (2013) kepercayaan adalah kredibilitas yang mana bagaimana pengguna bisa yakin terhadap layanan bisa efektif dan andal.

Menurut Assauri (2009:123) kepercayaan adalah pemikiran deskriptif yang dipercayai individu tentang sesuatu hal. Kepercayaan berdasar atas pengetahuan, pendapat, dan kepercayaan yang mungkin dipengaruhi dan tidak dipengaruhi rasa emosional. Setelah kepercayaan maka muncul sikap yang sudah di pengaruhi kepercayaan sebelumnya.

Penggunaan Ulang (Y)

Menurut Amstrong & Kotler (2008:181) dalam (Chandra, Rahyuda, Suprapti, 2015) menyatakan bahwa kebiasaan setelah melakukan kegiatan pembelian salah satunya penggunaan ulang layanan terjadi akibat adanya kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan yang telah melakukan pembelian. Menurut Sartika (2019) pembelian ulang adalah pembelian yang didasarkan atas pengalaman yang pernah dilakukan pada masa lalu. Keputusan menggunakan atau tidak menggunakan sebuah produk muncul akibat adanya keyakinan terhadap produk tersebut keyakinan ini biasa berbentuk yakin bahwa produk ini adalah yang paling terbaik untuk dia atau berbentuk kepercayaan bahwa produk tersebut sangat tidak sesuai untuk dia.

Dasuki dan Suryana (2017) mengemukakan bahwa perilaku memiliki kecenderungan terhadap penggunaan suatu produk atau jasa yang digunakan secara aktif secara berlanjut dalam jangka waktu yang tidak sebentar dan bersikap secara positif serta menyukai produk/jasa yang didasarkan dari pengalaman penggunaan dimasa lampau

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian berjenis pendekatan kauntitatif menggunakan metode deskriptif dan inferensial yaitu dengan cara memberikan gambaran yang

lengkap serta melakukan analisis pada data terkait sebuah fenomena sosial dengan penekanan terhadap pengujian teori melalui penghitungan variabel yang terkait bertujuan untuk memecahkan masalah yang sedang diteliti. Populasi untuk penelitian ini menggunakan konsumen di Kota Surabaya yang pernah bertransaksi menggunakan dompet digital (e-wallet) DANA. Demi mendapatkan hasil yang memiliki akurasi dan merepresentasikan membuat peneliti mengambil sampel sejumlah 100 responden pengguna dompet digital DANA di Kota Surabaya. Metode penarikan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dan memakai teknik purposive sampling. Dalam menganalisis data yang sudah ada, peneliti menggunakan teknik analisis regresi linier berganda untuk mengetahui apakah variabel bebas bisa atau tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini memiliki dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat untuk variabel bebas yang pertama adalah variabel manfaat penggunaan di dalam penelitian ini termasuk dalam variabel independen variabel manfaat penggunaan adalah rasa yakin pengguna e-wallet DANA tentang manfaat yang bisa dirasakan oleh pengguna. Variabel risiko merupakan rasa percaya terhadap ketidakpastian dan konsekuensi yang tidak diharapkan pengguna saat transaksi menggunakan e-wallet DANA. Yang terakhir adalah variabel kepercayaan yaitu sebuah rasa yakin bahwasannya penyedia e-wallet DANA akan melakukan kewajibannya terhadap setiap pengguna setimpal dengan yang diharapkan pengguna. Untuk variabel terikat dalam penelitian ini adalah penggunaan ulang adalah kondisi seorang pengguna melakukan transaksi menggunakan dompet digital (e-wallet) DANA secara berulang akibat dari adanya kepuasan serta dorongan yang muncul dari manfaat yang dirasakan sehingga menumbuhkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menghasilkan empat hipotesis sebagai berikut :

H1 :Variabel manfaat penggunaan (X1), risiko (X2), dan kepercayaan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ulang dompet digital (e-wallet) DANA (Y) di Kota Surabaya.

H2 :Variabel manfaat penggunaan (X1) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ulang dompet digital (e-wallet) DANA (Y) di Kota Surabaya.

H3 :Variabel risiko (X2) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ulang dompet digital (e-wallet) DANA (Y) di Kota Surabaya.

H4 :Variabel kepercayaan (X3) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ulang dompet digital (e-wallet) DANA (Y) di Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas

Pembahasan berisi hasil-hasil temuan penelitian dan pembahasannya. Tuliskan temuan-temuan yang diperoleh dari hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan dan harus ditunjang oleh data-data yang memadai. Hasil penelitian dan temuan harus menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian bagian pendahuluan. Subjudul pada pembahasan ditulis tanpa menggunakan nomor.

Setiap tabel dan gambar diberi judul dan sumber. Judul Tabel ditaruh di atas tabel. Judul gambar di taruh di bawah gambar. Penomoran judul tabel dan judul gambar berurutan.

Uji normalitas ditujukan untuk melihat apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak, menggunakan Kolmogrov-Smirnov. Data bisa dikatakan berdistribusi normal jika angka signifikansi uji Kolmogrov-Smirnov signifikan $> 0,05$, hal ini dapat menjadi penunjuk bahwa data berdistribusi normal. Melihat normalitas dalam bentuk visual dapat menggunakan P-Plot, residual dianggap normal jika sesuai dengan ketentuan yaitu apabila titik-titik masih memiliki posisi yang berada pada sekitar garis diagonal. Hasil uji normalitas dapat diperhatikan pada tabel dan gambar berikut:

Tabel Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.10840131
Most Extreme Differences	Absolute	.054
	Positive	.040
	Negative	-.054
Test Statistic		.054
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data primer Diolah

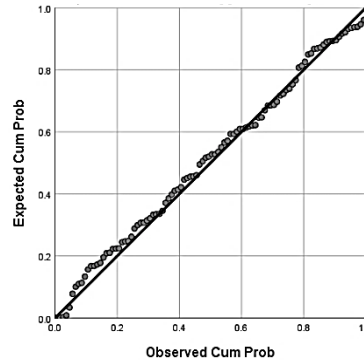
Berdasarkan tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa uji Kolmogrov-Smirnov terbukti bahwa nilai residual mengikuti sebaran normal arena karena Asymp. Sig (2-tailed) = 0,200 $> 0,05$ (5%).

1. Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) $> 0,05$ (5%) maka data dikatakan normal
2. Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) $< 0,05$ (5%) maka data adalah tidak normal

Diagram Pancar Kenormalan Residu

Normal P – Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: PENGGUNAAN ULANG



Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan gambar 1.1 P-Plot menunjukkan bahwa titik – titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian ini berdistribusi dengan normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidak korelasi tinggi antara taip variabel bebas dalam sebuah model regresi liner berganda. Berguna untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas digunakan uji VIF (Variance Inflation Factor).

No	Indikator	Collinearity Statitics	
		Tolerance	VIF
	Manfaat Penggunaan (X1)	0.676	1.479
	Risiko (X2)	0.921	1.086
	Kepercayaan (X3)	0.672	1.489

Tabel Hasil Uji Multikolinieritas

Sumber: Data Primer Diolah

Tabel 4.16 menunjukkan bahwa pengujian nilai VIF dari semua variabel bebas memiliki nilai yang lebih kecil dari 10 / 10,00 dengan tolerance lebih besar dari 0,10. Multikolinieritas tidak terjadi pada model regresi di penelitian ini.

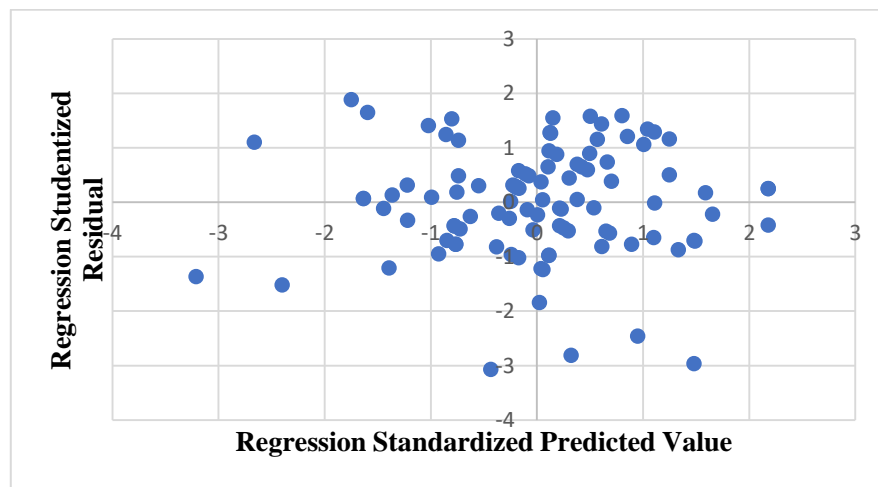
Uji Heteroskedastistas

Uji heterokedastistas ditujukan untuk pengujian apakah dalam model regresi tersebut terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Apabila variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastistas dan jika berbeda adalah heterokedastistas. Model regresi dikatakan baik jika model yang tidak terjadi heterokedastistas.

Gambar Hasil Uji Heterokedastistas

Scatterplot

Dependent Variable: PENGGUNAAN ULANG



Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan gambar 4.3 diketahui bahwa plot atau titik – titik menyebar dan tidak membentuk suatu pola tertentu sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastistas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis uji f

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas yaitu manfaat penggunaan (X1), risiko (X2), dan kepercayaan (X3) terhadap variabel terikat yaitu penggunaan ulang (Y) secara simultan. Hasil perhitungan regresi diperoleh tabel yang dapat kita perhatikan berikut:

Tabel Hasil Uji F

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	896.446	3	298.815	29.989	0.000 ^b

Residual	956.554	96	9.964		
Total	1853.000	99			

Sumber: Data Primer Diolah

Fhitung (29.989) memiliki hasil lebih tinggi dari Ftabel (2,70) atau Ftabel 29.989 > Ftabel 2,70, berdasarkan tabel 4.16 meunjukkan tingkatan nilai signifikansi sejumlah 0.000. Nilai tersebut lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi (α) yang telah disyaratkan yaitu sejumlah 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka H0 ditolak sementara H1 diterima yang berarti secara simultan variabel manfaat penggunaan (X1), risiko (X2), dan kepercayaan (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan ulang (Y). Kebenaran hipotesis terbukti.

Analisis uji t

Uji t digunakan untuk mencari tahu masing - masing sambungan variabel - variabel bebas yaitu persepsi manfaat penggunaan (X1), risiko (X2), dan kepercayaan (X3) terhadap variabel terikat yaitu penggunaan ulang (Y) secara parsial. Berikut ini tabel perhitungan uji t:

Tabel Hasil Uji t

	T	T Tabel	Sig.	Keterangan
(Constant)	0.213	1.985	0.832	
X1	6.121	1.985	0.000	Signifikan
X2	2.048	1.985	0.043	Signifikan
X3	2.872	1.985	0.005	Signifikan

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel nilai thitung 6.121 > ttabel 1.985. maka H0 ditolak dan H1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel manfaat penggunaan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang (Y).

Berdasarkan tabel nilai thitung 2.048 > ttabel 1.985. maka H0 ditolak dan H1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel risiko(X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang (Y).

Berdasarkan tabel nilai thitung 2.872 > ttabel 1.985. maka H0 ditolak dan H1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel manfaat penggunaan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang (Y).

Pembahasan

Pengaruh Manfaat penggunaan, Risiko, dan Kepercayaan Secara Simultan Terhadap Penggunaan Ulang Dompot Digital DANA Pada Masyarakat Kota Surabaya.

Berdasarkan dari hasil uji F menunjukkan nilai Fhitung (29.989) yang hasilnya lebih besar dari Ftabel (2,70) atau Fhitung $29.989 > Ftabel 2,70$. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara simultan manfaat penggunaan, risiko, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ulang dompet digital (E-wallet) DANA di Kota Surabaya. Besarnya pengaruh secara simultan atau kontribusi variabel manfaat penggunaan, risiko, kepercayaan dapat dilihat dari nilai Adjusted R Square sejumlah 0,484 nilai tersebut menjelaskan bahwa kemampuan variabel manfaat penggunaan, risiko, dan kepercayaan secara simultan memberikan kontribusi pada penggunaan ulang sejumlah 48,4% sedangkan sisanya 52,6% dipeengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian ini menghasilkan yang dapat disimpulkan bahwa manfaat penggunaan, risiko, dan kepercayaan terhadap dompet digital (E-wallet) DANA positif sehingga memunculkan keinginan untuk menggunakan kembali dompet digital (E-wallet) DANA. Keterkaitan antara manfaat penggunaan, risiko, dan kepercayaan dapat dijelaskan bahwa manfaat penggunaan muncul dari pengalaman penggunaan yang membuat pengguna merasakan manfaat dari aplikasi DANA dalam berkegiatan sehari – hari.

Hal tersebut sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Sartika (2019) yaitu bahwa pembelian ulang atau penggunaan ulang didasarkan atas pengalaman yang telah dilakukan pada masa lalu. Pengambilan keputusan untuk menggunakan ulang sautu produk timbul ketika pengguna memiliki pengalaman penggunaan yang baik sebelumnya, dalam hal ini dompet digital DANA. Aplikasi DANA dianggap dapat membrikan kemudahan dan manfaat terhadap penggunanya sehingga membuat pengguna terpengaruh secara sendirinya untuk tetap dan selalu menggunakan aplikasi dompet digital DANA secara berulang.

Hasil dari penelitian ini memperkuat penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh Erfi Syachnia Farah Diba G. (2019) yang menghasilkan kesimpulan bahwa variabel kepercayaan, keamanan, kemudahan, manfaat, risiko, dan persepsi konsumtif berpengaruh secara simultan terhadap minat pengguna e-wallet.

Pengaruh Manfaat penggunaan Secara Parsial Terhadap Penggunaan Ulang Dompot Digital DANA Pada Masyarakat Kota Surabaya.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t) X1 menunjukkan nilai thitung 6.121 $> ttabel 1,985$ hal ini menunjukkan bahwa manfaat penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang dompet digital DANA di Kota Surabaya. Di dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa penilaian pengguna untuk variabel manfaat penggunaan memiliki skor rata – rata 3,96 yang berarti masyarakat

Kota Surabaya dapat merasakan manfaat yang positif dari penggunaan aplikasi dompet digital DANA.

Manfaat penggunaan adalah harapan dan hasil yang sudah bisa dirasakan setelah mendapatkan pengalaman yang baik dan bersifat positif. Dengan adanya pemahaman tersebut, masyarakat dapat membuat atau melakukan analisa mengenai hal - hal yang baru, seperti dalam prosedur penggunaan dompet digital. Masyarakat ketika mulai mencoba menggunakan dompet digital, mereka akan mempunyai pengalaman dan pendapat mengenai dompet digital tersebut. Jika pengalaman tersebut menciptakan kenyamanan, masyarakat dapat menggunakan kembali dompet digital DANA sebagai metode transaksi mereka.

Hasil dari penelitian ini memperkuat penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh Erfi Syachnia Farah Diba G. (2019) yang menghasilkan kesimpulan bahwa manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna e-wallet. Hasil penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian dari Nur Zhazha Arlyana Rachim (2020) yang menyimpulkan pengaruh persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap minat beli uang saldo e-wallet ovo dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel moderasi.

Pengaruh Risiko Secara Parsial Terhadap Penggunaan Ulang Dompet Digital DANA Pada Masyarakat Kota Surabaya

Berdasarkan tabel hasil pengujian secara parsial (uji t) X1 menunjukkan nilai thitung 2.048 > ttabel 1,985 hal ini menunjukkan bahwa manfaat penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang dompet digital DANA di Kota Surabaya. Di dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa penilaian pengguna untuk variabel manfaat penggunaan memiliki skor rata - rata 2,78.

Menunjukkan masyarakat Kota Surabaya memperahitkan dan memahami risiko dari penggunaan aplikasi DANA.

Risiko adalah salah satu faktor yang membuat calon pengguna dari dompet digital enggan menggunakan dompet digital yang sebenarnya mereka belum sama sekali memiliki pengalaman dengan dompet digital. Risiko juga memiliki peran penting dan positif terhadap pengguna dan pengembang aplikasi dompet digital DANA, bagi pengguna membuat mereka untuk memiliki sifat kewaspadaan yang muncul akibat adanya beberapa indikasi pemikiran bahwa berisiko, risiko tertentu, dan mengalami kerugian yang membuat masyarakat lebih bijak saat menggunakan aplikasi DANA agar tidak mengalami kerugian, meskipun pihak penyedia layanan aplikasi dompet digital DANA sudah menjamin keamanan dari setiap akun milik pengguna aplikasi DANA.

Hal - hal yang sudah dijelaskan pada paragraf sebelumnya sesuai dengan teori indikator risiko yang dikemukakan Erfi Syachnia Farah Diba G. (2019) dimana risiko dapat diamati melalui tiga indikator yaitu pemikiran bahwa berisiko, risiko tertentu, dan mengalami kerugian.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Arifin dan Khoiriyah (2018) menurut mereka risiko adalah variabel yang dinilai sebagai anggapan atau pendapat dari konsumen terhadap hasil negatif yang kemungkinan terjadi ketika melakukan transaksi.

Pengaruh Kepercayaan Secara Parsial Terhadap Penggunaan Ulang Dompot Digital DANA Pada Masyarakat Kota Surabaya

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t) X_1 menunjukkan nilai thitung 2.872 > ttabel 1,985 hal ini menunjukkan bahwa manfaat penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang dompet digital DANA di Kota Surabaya. Di dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa penilaian pengguna untuk variabel manfaat penggunaan memiliki skor rata - rata 3,99 ini berarti masyarakat Kota Surabaya sudah mulai percaya terhadap aplikasi dompet digital DANA.

Kepercayaan adalah rasa yang muncul setelah mendapatkan pengalaman yang baik lebih dari satu kali dan berulang - ulang serta sesuai dengan harapan. Pada dasarnya setiap individu memiliki pertimbangannya masing - masing untuk bisa memiliki rasa percaya terhadap aplikasi dompet digital. Rasa percaya terhadap aplikasi DANA sendiri bisa muncul dari berbagai macam pengalaman penggunaan dari setiap pengguna namun secara garis besar rata - rata pengguna bisa percaya dengan aplikasi dompet digital DANA adalah karena keberadaan jaminan dari pihak penyedia layanan dompet digital DANA.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Erfi Syachnia Farah Diba G. (2019) dimana rasa percaya berpengaruh positif dan signifikan dengan minat menggunakan dompet digital (E-wallet). Hasil penelitian ini juga menunjukkan kesesuaian dengan teori dari Wong (2017) Kepercayaan berasal dari individu atau kelompok terhadap individu atau kelompok lain pada sebuah hubungan transaksi didasarkan pada sebuah kepercayaan bahwa individu yang dipercayakan tersebut akan melaksanakan semua kewajiban yang dimiliki secara teratur dan tertib sama dengan perencanaan dan yang direncanakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Manfaat Penggunaan, Risiko, dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Ulang Dompot Digital (E-wallet) DANA Pada Masyarakat Kota Surabaya". Berdasarkan analisis regresi linier berganda, maka menghasilkan kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil analisis regresi linier berganda menyimpulkan bahwa ketiga variabel bebas (manfaat penggunaan, risiko, dan kepercayaan) berpengaruh positif terhadap penggunaan ulang dompet digital (E-wallet) DANA di Kota Surabaya.
2. Hasil uji secara simultan (uji f) menghasilkan kesimpulan bahwa variabel manfaat penggunaan, risiko, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ulang dompet digital (E-wallet) DANA di Kota Surabaya.

3. Hasil uji secara parsial (uji t) menghasilkan kesimpulan yaitu:

- a. Variabel manfaat penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang dompet digital (E-wallet) DANA di Kota Surabaya.
- b. Variabel risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang dompet digital (E-wallet) DANA di Kota Surabaya.
- c. Variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang dompet digital (E-wallet) DANA di Kota Surabaya.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini maka penulis memberikan beberapa masukan kepada PT. Elang Sejahtera Mandiri. Berikut ini beberapa saran yang bisa diterapkan:

1. DANA sebagai aplikasi digital yang memiliki fungsi sebagai alat transaksi perlu memperhatikan serta meningkatkan layanan serta fungsi yang dimiliki. Kemampuan untuk membuat aplikasi DANA menambah fungsi dan fitur sehingga bisa menambah daya manfaat terhadap penggunanya dan bisa memberikan layanan terhadap lebih banyak usia tidak hanya berfokus pada usia produktif saja.

2. Sebagai platform financial technology Indonesia serta memiliki pengguna yang cukup banyak, DANA tidak bisa terhindar dari keberadaan risiko dari penggunaan dompet digital. Saat ini seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju dan berkembang membuat banyak celah dari setiap inovasi saat ini dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab sehingga penggunaan dompet digital pun masih tetap mempunyai risiko maka dari itu pihak dari DANA diharapkan bisa memberikan jaminan yang benar – benar membuat pengguna tidak dirugikan agar pengguna bisa lebih nyaman lagi ketika menggunakan aplikasi DANA dengan adanya keamanan yang ekstra akan membuat pengguna memiliki rasa kepercayaan yang tinggi terhadap aplikasi DANA karena tidak hanya bermanfaat tapi juga memiliki kemaamanan yang terjamin membuat rasa kepercayaan pengguna meningkat dan pada akhirnya pengguna akan melakukan penggunaan secara ulang karena merasa aplikasi DANA adalah aplikasi yang memuaskan dan sesuai kebutuhan yang dimiliki pengguna.

3. Yang terakhir adalah untuk peneliti berikutnya dengan menggunakan objek penelitian yang sama, peneliti dapat menggunakan atau melakukan penambahan variabel yang lain, misalnya loyalitas jasa, preferensi masyarakat, citra merek, dan variabel – variabel lainnya, yang kemudian bisa memperluas ruang lingkup pada objek dan lokasi yang berbeda dan diharapkan juga penelitian ini dapat dijadikan untuk referensi penelitian selanjutnya serta menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU :

Agus Tri Basuki dan Nano Prawanto. 2016. Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chauhan, S. (2018) *Acceptance of Mobile by Poor Citizens of India : Integrating Trust Into the Technology Acceptance Model*. Info. 17. 58-68.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Kuncoro, Mudrajad. 2011. *Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi Empat. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Manullang, and Hutabarat. 2016. *Manajemen Pemasaran Manajemen Pemasaran Dalam Kompetisi Global*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Sedjati, R. S. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- II— 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV. Bandung. Alfabeta.
- II— 2016. *Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- II— 2014. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta.
- II— 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supriyo. 2017. "MENEJMEN RISIKO DALAM PERFEKTIF ISLAM Supriyo." *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro* 5(1): 130–42.

SUMBER JURNAL DAN SKRIPSI :

- Farahdiba, Erfi Syahnia. 2019. "Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Pengguna *E-wallet* (Electronic Wallet) Sebagai Alat Transaksi Terhadap Mahasiswa Di Yogyakarta (Studi Kasus: Mahasiswa Pengguna Layanan *E-wallet* OVO Di Yogyakarta)." *Manajemen Pemasaran*: i-70.
- Lokobal, Arif. 2014. "MANAJEMEN RISIKO PADA PERUSAHAAN JASA PELAKSANA KONSTRUKSI DI PROPINSI PAPUA (Study Kasus Di Kabupaten Sarmi)." *Jurnal Ilmiah Media Engineering* 4(2): 109–18.
- Lolang, Enos. 2015. "HIPOTESIS NOL DAN HIPOTESIS ALTERNATIF." *JURNAL KIP* (3): 685–95.
- Latifah, Imroatul. 2020. *Pengaruh Presepsi, Prilaku, dan Preferensi Masyarakat terhadap Penggunaan Ulang Dompot Digital (E-wallet) di Kabupaten Tulungagung*. Skripsi IAIN Tulungagung.

- Maghfira. 2018. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem Pembayaran Go-pay. Skripsi. Yogyakarta. Fakultas Ekonomi UII.
- Oktaviani, Femi, and dan Diki Rustandi. 2018. "Implementasi Digital Marketing Dalam Membangun Brand Awareness." *Pemasaran Digital* 3(1): 1-20.
- Pavlou, P. A. (2003). Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with The Technology Acceptance Model. *International Journal of Electronic Commerce*. Vol. 7, No. 3. Hlm. 69-103.
- Priangani, Ade. 2013. "MEMPERKUAT MANAJEMEN PEMASARAN DALAM KONTEKS." *Jurnal Kebangsaan* 2(4): 1-9.
- Priyono, Anjar. (2017). Analisis pengaruh trust dan risk dalam penerimaan teknologi dompet elektronik Go-Pay. *Jurnal Siasat Bisnis* Vol. 21 No. 1, 2017, 88-106.
- Rachim, Nur zhazha arlyana. 2020. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Manfaat Terhadap Minat Beli Ulang Saldo *E-wallet* Ovo Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderasi Pada Masyarakat Kota Makassar." *Manajemen Pemasaran*: i-91.
- Suryani, N. Lilis. 2019. "Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia." *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia* 2(3): 419-35.
- Taluke, D., Lakat, R. M., & Sembel, A. (2019). Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Spesial*, 531-540.
- WASTAKBARU, ALIYYA LA ABA. 2018. "Analisis Pandangan Penggunaan Uang Elektronik (e-Money) t-Cash Sebagai Alat Transaksi Pada Pelanggan Telkomsel (Tinjauan Ekonomi Keuangan Islam)." *Manajemen Pemasaran*: i-119.

SUMBER INTERNET (WEBSITE)

- Devita, Vivin Dian. 2020. "*E-wallet* Lokal Masih Mendominasi Q2 2019-2020". <https://iprice.co.id/tren/insights/top-e-wallet-di-indonesia-2020/> . Diakses pada 10 September 2021.