



Pengaruh Persepsi Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan Dompot Digital Dana (Studi Pada Pengguna Aplikasi Dompot Digital Dana Di Kota Bandung)

Hesti Septiani¹, Fety Nurlia Muzayanah²

¹Mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang, ²Dosen Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstract

Received: 19 Desember 2023
Revised: 02 Januari 2024
Accepted: 09 Januari 2024

This study aims to determine the effect of perceived risk and trust on continuance usage intention on DANA E-Wallet Application. The research method used was descriptive verification with a quantitative approach. The sample used in this study was 120 using non-probability sampling technique with purposive sampling. The data analysis technique used is multiple regression analysis with testing the hypothesis partially and simultaneously. Testing assisted with the SPSS tool. The results of this study are that there is a partial effect of perceived risk having a positive and significant effect on continuance usage intention, trust has a positive and significant effect on continuance usage intention. Simultaneous hypothesis results on perceived risk and trust simultaneously have a significant effect on continuance usage intention. The r^2 test for perceived risk and trust on continuance usage intention is obtained by R Square of 0.856 meaning that 85.6% of continuance usage intention is influenced by these two variables, while 14.4% of continuance usage intention is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Perceived Risk, Trust, Continuance Usage Intention

(*) Corresponding Author: hestiseptiani119@gmail.com

How to Cite: Septiani, H., & Muzayanah, F. N. (2024). Pengaruh Persepsi Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan Dompot Digital Dana (Studi Pada Pengguna Aplikasi Dompot Digital Dana Di Kota Bandung). <https://doi.org/10.5281/zenodo.10491729>.

INTRODUCTION

Teknologi berkembang semakin pesat seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern. Teknologi berbasis internet, adalah salah satu teknologi yang terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Sektor ekonomi merupakan salah satu sektor maju akibat pesatnya perkembangan teknologi, khususnya pada sektor keuangan, termasuk sistem pembayaran di dalamnya. Atas hal ini, maka sistem teknologi keuangan dikembangkan guna mempermudah pembayaran. Sistem teknologi keuangan ini sering disebut sebagai *Financial Technology (Fintech)*.

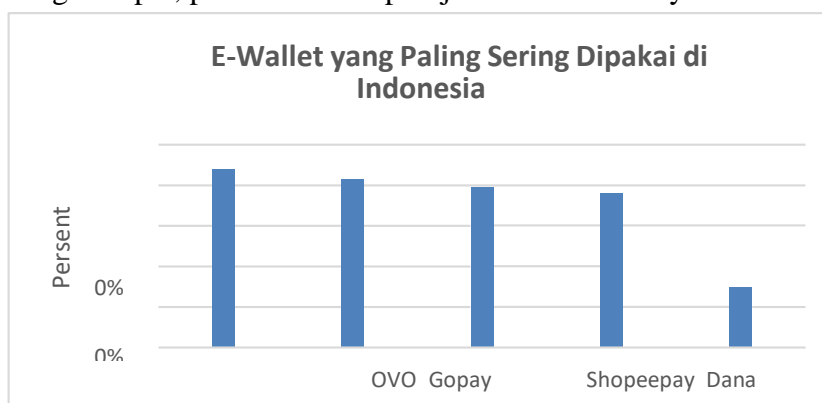
Menurut Bank Indonesia, *Fintech* merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap-muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja. (Bank Indonesia, 2020)

Pesatnya perkembangan layanan *Fintech* membuat layanan pembayaran digital (*digital payment*) semakin banyak digunakan oleh konsumen di Indonesia. Berkat pembayaran digital, pengguna dapat bertransaksi tanpa perlu lagi

mendatangi *teller* bank sambil membawa uang tunai. Cukup bermodalkan *gadget* dan internet, pengguna dapat melunasi tagihan dengan cepat, mudah, dan aman.

Dompot Digital atau yang dikenal juga sebagai *Electronic Wallet (E-Wallet)* menempati posisi pertama. *E-wallet* berkembang pesat di Indonesia. *E-Wallet* merupakan layanan elektronik yang memiliki manfaat untuk menyimpan data instrumen pembayaran seperti alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran. (Adhiim & Pradana, 2021)

Salah satu bentuk aplikasi *E-wallet* yang saat ini berkembang di Indonesia yaitu aplikasi DANA. Aplikasi ini diluncurkan sejak awal tahun 2018 dengan memberikan banyak kemudahan dan manfaat dalam bertransaksi secara *online*. DANA adalah dompet digital Indonesia yang didesain untuk menjadikan setiap transaksi non-tunai dan non-kartu secara digital, baik *online* maupun *offline* dapat berjalan dengan cepat, praktis dan tetap terjamin keamanannya.



Gambar 1

E-Wallet yang Paling Sering Digunakan di Indonesia Tahun 2022

Sumber : wearesocial.com

Meningkatnya industri *fintech* di Indonesia mengakibatkan banyaknya *platform e-wallet* bermunculan, sehingga persaingan antar penyedia *e-wallet* semakin ketat. DANA berada di posisi ke-4 dalam kategori *E-Wallet* yang paling sering dipakai. Hal ini menjadi perhatian untuk terus meningkatkan kepuasan bagi pengguna aplikasi DANA. Hal ini juga terjadi bisa jadi disebabkan adanya penilaian DANA pada play store yang menunjukkan minat penggunaan berkelanjutan pada dompet digital DANA semakin menurun. Terlihat dari penilaian penggunaan aplikasi yang diberikan oleh konsumen. Penilaian penurunan dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 2

Penilaian Pengguna Dompot Digital DANA Periode Maret - Juni 2023 Sumber : Play Store

Berdasarkan ulasan penilaian pada *play store* aplikasi dompet digital DANA, terlihat banyak pengguna memberikan ulasan berupa kritikan atas meningkatnya kekhawatiran pengguna atas risiko yang mereka alami. Hal ini menjadi salah satu alasan menurunnya ketidakminatan konsumen terhadap penggunaan berlanjut dompet digital DANA. Jika hal tersebut dibiarkan ditengah persaingan pelaku dompet digital yang semakin pesat maka dikhawatirkan penggunaan berkelanjutan DANA akan terus mengalami penurunan dan akan berdampak pada keberlangsungan hidup DANA itu sendiri.

Risiko suatu teknologi akan berdampak pada berlanjut atau tidaknya minat konsumen untuk menggunakan suatu layanan secara berkelanjutan. Setelah pengguna merasakan risiko yang terjadi, maka akan timbul asumsi negatif atas penggunaan aplikasi. Persepsi pengguna atas risiko menjadi hambatan yang penting untuk dipertimbangkan karena persepsi risiko ini dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi minat penggunaan berlanjut dari aplikasi DANA.

Penurunan minat penggunaan berkelanjutan dapat dipengaruhi oleh hal lain salah satu nya adalah kepercayaan. Kepercayaan pelanggan yaitu sejauh mana pengguna meyakini suatu teknologi atau sistem dapat meningkatkan kinerjanya. Apabila seorang pengguna merasakan manfaat yang dijanjikan, aplikasi akan menciptakan kepuasan dalam diri penguanya. (Purba et al., 2020)

Dari ulasan pengguna pada *play store* aplikasi dompet digital DANA juga terlihat ulasan berupa hilangnya kepercayaan para pengguna atas dompet digital DANA yang belum bisa menyediakan pelayanan yang maksimal untuk penggunanya. Hal tersebut dapat menyebabkan kepercayaan pengguna DANA menurun.

Kepercayaan adalah aspek yang menjadi acuan penting dalam suatu usaha dan kepuasan sebagai faktor utama bagi pengguna untuk tetap menggunakan layanan tersebut.

Tanpa adanya rasa percaya, pada proses transaksi, layanan dan juga setiap

informasi yang disampaikan akan dipenuhi dengan rasa curiga atas keamanan dan kenyamanan masing-masing pihak yang berdampak terhadap minat penggunaan berkelanjutan pengguna, oleh karena itu kepercayaan juga penting untuk menciptakan minat menggunakan secara berlanjut pelanggan dalam suatu bisnis. Kepercayaan merupakan hal penting dalam sebuah bisnis, pelaku bisnis harus membentuk sikap positif yang dapat meningkatkan kepercayaan bagi para pelanggannya.

METHODS

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif. Menurut Sugiyono (2019) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Sedangkan pendekatan verifikatif yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017) yaitu melakukan penelitian pada populasi atau sampel yang bertujuan guna mengukur suatu hipotesis yang sudah ditentukan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan antar variabel dan pengaruh variabel terikat.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi Dompot Digital DANADi Kota Bandung yang tidak diketahui populasinya. Jumlah sample penelitian ini menggunakan metode rumus sesuai dengan teori Malhotra dalam (Ridwan et al., 2022), yaitu bahwa jumlah anggota sampel ditetapkan dengan minimal 5 sampai 10 kali dari jumlah pertanyaan yang diteliti. Dalam penelitian ini terdapat 24 item pertanyaan, maka diperoleh jumlah sampel minimal dalam penelitian ini sebanyak 120 orang yang dipandang representatif untuk mewakili populasi.

Pengambilan sampel dengan metode *non-probability sampling*. *Non-probability sampling* ialah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi sampel, atau sampel dipilih dengan metode non-random (Tanjung & Mulyani, 2021).

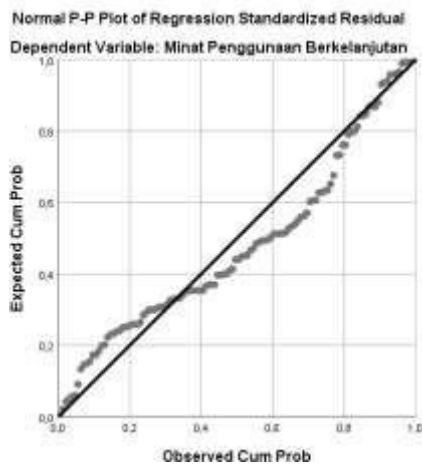
Pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Menyebarkan daftar pertanyaan kuisisioner melalui online dengan menggunakan google form yang disebarakan kepada masyarakat Kota Bandung

yang menggunakan aplikasi Dompot Digital DANA yang dijadikan sebagai responden. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi berganda dengan uji hipotesis yaitu uji parsial dan simultan.

RESULTS & DISCUSSION

Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Uji normalita dilakukan dengan pengujian menggunakan SPSS. Adapun hasil uji normalitas akan ditunjukkan pada gambar di bawah ini.



Gambar 3 Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 3 terlihat bahwa data mengikuti garis diagonal. Hal ini data berarti berdistribusi normal.

Uji Multikolineartias

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antar variabel bebas (independent) dalam model regresi. Untuk menentukannya maka dapat diketahui jika nilai *VIF* (*variance infarion factor*) kurang dari 10 dan tolerance lebih dari 0,1, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas. Di bawah ini adalah hasil uji multikolinieritas.

Tabel 1

Hasil Uji Multikolineartias

		Coefficients ^a	
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Persepsi Risiko	1,000	1,000
	Kepercayaan	1,000	1,000

Dependent Variable: Minat Penggunaan Berkelanjutan

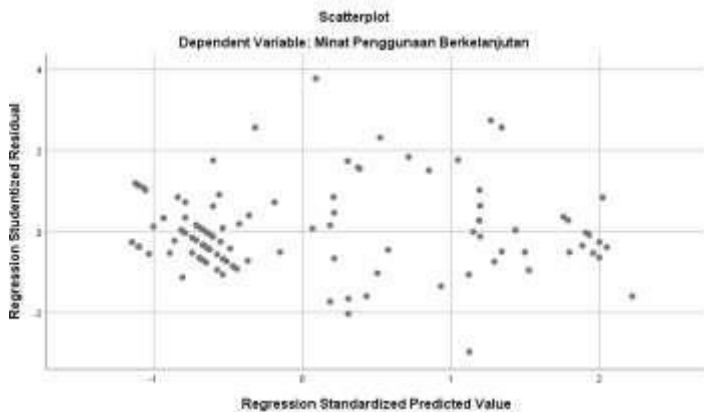
Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai VIF pada variabel persepsi risiko dan kepercayaan adalah sebesar $1,000 < 10$ dan nilai tolerance sebesar $1,000 > 0,1$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Di bawah ini akan di paparkan hasil uji heteroskedastisitas.

Tabel 2

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar di atas maka dapat dilihat bahwa titik-titik menunjukkan tidak adanya pola tertentu yang menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y dan penyebaran titik-titik tidak membentuk pola sehingga hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Hasil Analisis Regresi Berganda

Uji regresi linier berganda ini dilakukan untuk melihat sejauh mana pengaruh variabel independen (Persepsi Risiko dan Kepercayaan) terhadap variabel dependen (Minat Penggunaan Berkelanjutan). Hasil uji regresi berganda dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3

Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		
		B	Std. Error
1	(Constant)	-3,466	1,961
	Persepsi Risiko	,153	,061

Kepercayaan	,637	,024
-------------	------	------

Dependent Variable: Minat Penggunaan Berkelanjutan

Berdasarkan persamaan regresi linear tersebut, maka didapatkan beberapa pernyataan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar -3.466 menyatakan bahwa nilai variabel X atau independent dianggap konstan (tetap), maka Minat Penggunaan Berkelanjutan sebesar - 3.466
2. Koefisien regresi variabel Persepsi Risiko sebesar 0,153, artinya bahwa Persepsi Risiko mengalami kenaikan satu satuan maka Minat Penggunaan Berkelanjutan ikut mengalami kenaikan sebesar 0,153 atau 15%.
3. Koefisien regresi variabel Kepercayaan sebesar 0,637 menyatakan bahwa setiap Kepercayaan mengalami kenaikan satu satuan maka Minat Penggunaan Berkelanjutan ikut mengalami kenaikan sebesar 0,637 atau 64%.

Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh secara parsial variabel independen yaitu Persepsi Risiko (X1) dan Kepercayaan (X3) terhadap variabel dependen yaitu Minat Penggunaan Berkelanjutan (Y).

Tabel 4 Hasil Uji t

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta		
Model		B	Std. Error		t	Sig.
1	(Constant)	-3,466	1,961		-1,768	,080
	Persepsi Risiko	,153	,061	,086	2,519	,013
	Kepercayaan	,637	,024	,926	27,096	,000

a. Dependent Variable: Minat Penggunaan Berkelanjutan

Pada tabel di atas dapat dilihat pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui nilai persepsi risiko memiliki nilai signifikan sebesar $0,013 < \alpha 0,05$ dan $t \text{ hitung } (2,519) > t \text{ tabel } (1,657)$ yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel persepsi risiko memiliki pengaruh yang besar terhadap minat penggunaan berkelanjutan.
2. Adapun untuk variabel kepercayaan memiliki nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } (27,096) > t \text{ tabel } (1,657)$. yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan.

Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh variabel independen

terhadap variabel dependen. Adapun hasil uji F yang akan dipaparkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 5 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5297,236	2	2648,618	369,767	,000 ^b
	Residual	838,064	117	7,163		
	Total	6135,300	119			

a. Dependent Variable: Minat Penggunaan Berkelanjutan

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Persepsi Risiko

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat kepercayaan 5% iatau 0,05 dapat diketahui bahwa nilai sig. sebesar 0,000 < 0,05 yang berarti bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya variabel persepsi risiko dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan

Koefisien Determinasi Berganda (R²)

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi maka di bawah ini akan di paparkan pada tabel berikut:

Tabel 6

Koefisien Determinasi Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,929 ^a	,863	,861	2,67637

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Persepsi Risiko

b. Dependent Variable: Minat Penggunaan Berkelanjutan

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai R sebesar 0,929 dan R Square (R²) sebesar 0,861. Untuk mengetahui nilai koefisien determinasi akan diijelaskan di bawah ini.

$$Kd = R^2 \times 100\% = 0,863 \times 100\% = 86,3\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi risiko dan kepercayaan semuanya memiliki pengaruh yang besar terhadap variabelminat penggunaan berkelanjutan pada dompet digital DANA.

Besar kecilnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 86,3%, sedangkan sisanyasebesar 13,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa persepsi risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan pada dompet digital DANA di Kota Bandung. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel persepsi risiko memiliki pengaruh yang besar terhadap minat penggunaan berkelanjutan pada dompet digital DANA di Kota Bandung.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Hartono (2023), menyatakan bahwa Persepsi Risiko terbukti mampu mempengaruhi minat menggunakan dompet digital OVO dan Dana secara berkelanjutan.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan pada dompet digital DANA di Kota Bandung. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kepercayaan memiliki pengaruh yang besar terhadap minat penggunaan berkelanjutan pada dompet digital DANA di Kota Bandung.

Hal di atas sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Laurence & Candiwan, 2020) yang menyatakan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Niat Keberlanjutan.

Semakin besar kepercayaan pengguna terhadap layanan, maka berdampak pada peningkatan niat keberlanjutan pengguna terhadap layanan tersebut. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Chong dalam (Laurence & Candiwan, 2020), menyatakan terlepas dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna, jika sebuah sistem tidak dapat dipercaya, maka pengguna cenderung akan menghentikan penggunaan.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang ada, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel persepsi risiko berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel minat penggunaan berkelanjutan pada dompet digital DANA. Hal ini dapat dibuktikan dari penyebaran angket yang menyatakan pengguna aplikasi DANA setuju jika risiko yang mereka rasakan mempengaruhi minat penggunaan pengguna untuk melanjutkan penggunaan DANA.
2. Variabel kepercayaan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel minat penggunaan berkelanjutan pada dompet digital DANA. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil penyebaran angket bahwa pengguna setuju bahwa kepercayaan mempengaruhi minat penggunaan berkelanjutan.
3. Variabel persepsi risiko dan kepercayaan berpengaruh secara simultan signifikan terhadap variabel minat penggunaan berkelanjutan pada dompet

digital DANA secara bersamaan. Besar kecilnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 86,3%, sedangkan sisanya sebesar 13,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

4. Adapun variabel bebas atau independen yang paling berpengaruh adalah variabel kepercayaan dengan nilai koefisien 0.000 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah yaitu variabel persepsi risiko dengan nilai koefisien sebesar 0.013.

SARAN

Diharapkan bagi Dompot Digital DANA, variabel yang terdiri dari persepsi risiko dan kepercayaan sangat mempengaruhi minat penggunaan berkelanjutan dompet digital DANA di Kota Bandung. Hal ini hendaknya dapat menjadi perhatian bagi DANA untuk meningkatkan kualitas serta menjamin keamanan dari produk terutama keamanan pada saat bertransaksi. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan lebih meneliti secara mendalam mengenai minat penggunaan berkelanjutan dompet digital DANA di Kota Bandung. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk melihat variabel independen lainnya juga, untuk melihat variabel mana yang dapat mempengaruhi variabel dependen sehingga hasil yang diperoleh lebih signifikan pengaruhnya.

REFERENCES

- Adhiim, D. M., & Pradana, M. (2021). *Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Loyalty pada Aplikasi OVO melalui E-Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening*. 8(5), 5859–5874.
- Bank Indonesia. (2020). *Mengenal Financial Teknologi*. Bi.Go.Id. <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/mengenal-Financial-Teknologi.aspx>
- Hartono, M. B. (2023). *Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan Berkelanjutan yang di Mediasi oleh Sikap Penggunaan pada Aplikasi Dompot Digital OVO dan DANA (Studi Komparasi di Kota Pontianak)*. 2(2), 11–22.
- Laurence, S., & Candiwan. (2020). *The Role of Trust Toward Continuance Usage Intention : of Mobile payment with Gender as Moderation*. 13(1), 64–73.
- Purba, M., Samsir, & Arifin, K. (2020). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan kepercayaan terhadap kepuasan dan niat menggunakan kembali aplikasi ovo pada mahasiswa pascasarjana universitas ria. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, XII(1), 151–170. <https://jtmb.ejournal.unri.ac.id/index.php/JTMB/article/download/7857/6788>
- Ridwan, Lewangka, O., & Mappatompo, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk dan*

Pengalaman Pembelian Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Produk Elektronik di Shopee Kota Makassar. 7(3), 181–188.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Alfabeta.