

ANALISIS PENGARUH LAYANAN BANTUAN DAN KEAMANAN TRANSAKSI TERHADAP NIAT
REKOMENDASI MELALUI KEPUASAN PENGGUNA PADA LAYANAN DOMPET DIGITALDinda Azizah¹, Widarto Rachbini²2310116013@mahasiswa.upnvj.ac.id

Program Studi Ekonomi Syariah, UPN Veteran, Jakarta

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam cara masyarakat melakukan transaksi keuangan. Layanan dompet digital (*e-wallet*) kini menjadi pilihan utama bagi banyak konsumen karena kemudahan, kecepatan, dan aksesibilitasnya. Namun, di tengah maraknya penggunaan *e-wallet*, muncul tantangan terkait keamanan transaksi dan layanan bantuan yang mempengaruhi kepuasan pengguna serta niat untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Kepuasan pengguna merupakan aspek kunci dalam membangun loyalitas pelanggan dan menciptakan efek pemasaran dari mulut ke mulut yang positif. Oleh karena itu, pemahaman tentang sejauh mana faktor-faktor seperti keamanan dan layanan bantuan dapat mempengaruhi kepuasan serta mendorong niat rekomendasi menjadi penting bagi penyedia layanan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh layanan bantuan dan keamanan transaksi terhadap niat rekomendasi dengan kepuasan pengguna sebagai mediator, menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dan SPSS. Hasilnya menunjukkan bahwa keamanan transaksi merupakan faktor yang paling dominan dalam membentuk kepuasan pengguna, yang kemudian meningkatkan kecenderungan mereka untuk merekomendasikan *e-wallet* yang digunakan.

Kata Kunci: *Layanan Bantuan, Keamanan Transaksi, Kepuasan Pengguna, Dompet Digital*

Abstract

The rapid growth of digital payment systems has significantly transformed the way consumers conduct financial transactions. Digital wallets (e-wallets) are increasingly favored due to their convenience and efficiency. However, concerns remain regarding transaction security and support service quality, both of which affect user satisfaction and their intention to recommend the service. This study aims to analyze the influence of support services and transaction security on recommendation intention, mediated by user satisfaction. A quantitative approach was applied using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) and SPSS for analysis. The results show that transaction security has a highly significant effect on user satisfaction, which in turn strongly influences the intention to recommend digital wallet services. While support services also impact satisfaction, their influence is comparatively lower. These findings emphasize the importance of security and responsible service delivery to strengthen customer loyalty and promote word-of-mouth recommendations.

Keywords: *Support Service, Transaction Security, User Satisfaction*

Article history

Received: Juni 2025

Reviewed: Juni 2025

Published: Juni 2025

Plagirism checker no 711

Doi : prefix doi :

10.8734/musytari.v1i2.359

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under
a [creative commons
attribution-noncommercial
4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Modernisasi yang berkembang pesat pada saat ini membuktikan sebuah perubahan yang signifikan bagi kalangan manusia. Dimana modernisasi ini memperlihatkan teknologi informasi serta komunikasi yang dapat menghantarkan manusia ke dalam ranah global yang lebih luas, serta kemajuan dalam teknologi ini akan berdampak bagi beberapa aspek pada kehidupan manusia (Satyadharma & Sudaryanto, 2021). Dari adanya modernisasi ini memunculkan salah satu keadaan penting yaitu dimana masyarakat dapat bertransaksi dengan menggunakan selain uang tunai, atau bisa disebut melalui dompet digital. Dengan adanya dompet digital ini membuat perubahan-perubahan baru dari kebiasaan yang dimiliki oleh masyarakat (Astuti & Faujiah, 2023). Dari perkembangan modernisasi ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi keuangan atau *fintech* menjadi bukti nyata dalam mendorong berbagai inovasi baru dalam lingkup keuangan digital, termasuk dompet digital atau *e-wallet* (Tazkiyyaturrohman, 2018).

Dompet digital merupakan salah satu bentuk teknologi keuangan dengan memanfaatkan internet sebagai alternatif pendukung untuk melakukan sebuah pembayaran. Penggunaan dompet digital ini memberikan banyak kemudahan yang dapat diakses oleh setiap kalangan (Astuti & Faujiah, 2023). Dimana dalam popularitasnya didorong oleh beberapa kemudahan dalam mengakses berbagai ragam fitur serta integritas dari berbagai *platform e-commerce*. Akan tetapi, keberhasilan dari layanan dompet digital ini tidak hanya terlihat dari fitur teknologinya saja, melainkan dari elemen pendukung seperti dukungan bagi pengguna dan keamanan bertransaksi, dimana keduanya sangat penting untuk menciptakan sebuah kepuasan serta loyalitas di kalangan pengguna.

Dalam hal ini, kepuasan pengguna menjadi peran penting dalam menghubungkan sebuah kualitas layanan dan keinginan untuk merekomendasikan layanan dompet digital ini kepada orang lain. Dengan dukungan yang cepat serta keamanan bertransaksi yang diberikan dapat memperkuat pandangan positif dari pengguna untuk dapat meningkatkan motivasinya agar mau berbagai pengalaman terbaik mereka setelah menggunakan layanan dompet digital. Oleh karena itu, penting untuk secara menyeluruh agar dapat menganalisis bagaimana kedua aspek ini bisa mempengaruhi niat rekomendasi melalui kepuasan pengguna. Dimana penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mendalami dampak dari layanan dukungan serta keamanan bertransaksi terhadap niat rekomendasi, dengan kepuasan pengguna yang bertindak sebagai variabel penghubung, dalam konteks penggunaan layanan dompet digital di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode analisis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Dimana data tersebut diambil melalui kuesioner yang disebar kepada beberapa responden yang menggunakan aplikasi dompet digital. Menurut (Sugiyono, 2017) Metode kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang dapat didefinisikan sebagai cara yang menyajikan informasi dalam bentuk numerik agar lebih mudah untuk dipahami maupun dibandingkan satu sama lain dengan tujuan untuk mengkaji hipotesis yang telah ditentukan. Indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini berupa layanan bantuan, keamanan transaksi, niat rekomendasi dan kepuasan pengguna, yang kemudian dianalisis dengan menggunakan bantuan software SmartPLS untuk mengetahui validitas indikator, hubungan sebab akibat antara satu variabel dengan variabel yang lain dan nilai signifikan antara variabel. Selain itu, indikator tambahan yang digunakan untuk memperkuat penelitian ini berupa jenis

kelamin, usia, dan *e-wallet* yang sering digunakan oleh responden yang kemudian dianalisis dengan bantuan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil data jenis kelamin responden

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wanita	57	57.0	57.0	57.0
	Pria	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Gambar 1

Berdasarkan hasil dari tabel 1, menunjukkan bahwa dari 100 responden, mayoritas terdiri dari perempuan dengan jumlah 57 orang atau setara dengan 57%. Sementara itu, laki-laki berjumlah 43 orang atau 43%. Fakta ini mengindikasikan bahwa dalam data yang ada, jumlah responden wanita lebih tinggi dari pada pria. Persentase kumulatif menunjukkan bahwa ketika semua data digabungkan, totalnya mencapai 100%, yang menandakan bahwa tidak ada data yang hilang atau tidak akurat.

2. Hasil data usia responden

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	40 - 54 tahun	12	12.0	12.0	12.0
	20 - 39 tahun	71	71.0	71.0	83.0
	> 54 tahun	1	1.0	1.0	84.0
	< 20 tahun	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Gambar 2

Berdasarkan hasil dari tabel 2 yang menyajikan data usia dari para responden, sebagian besar terdapat dalam kelompok usia 20 hingga 39 tahun, dengan total 71 orang atau 71% dari keseluruhan 100 responden. Segmen usia ini secara signifikan mendominasi hasil, menandakan bahwa mayoritas yang terlibat tergolong dalam usia produktif yang lebih muda. Di sisi lain, ada 16 responden (16%) yang usianya di bawah 20 tahun, dan 12 responden (12%) memasuki rentang usia 40 hingga 54 tahun.

Sebaliknya, hanya ada 1 responden (1%) yang berusia lebih dari 54 tahun. Statistik ini menunjukkan bahwa mayoritas responden termasuk dalam kelompok usia muda hingga dewasa awal, sedangkan jumlah responden yang termasuk kategori lanjut usia sangat minim.

3. Hasil data *e-wallet* yang sering digunakan oleh responden

Apa E-Wallet Yang Sering Anda Gunakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ShopeePay	32	32.0	32.0	32.0
	OVO	18	18.0	18.0	50.0
	LinkAja	2	2.0	2.0	52.0
	GoPay	33	33.0	33.0	85.0
	DANA	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Gambar 3

Berdasarkan hasil dari tabel 3 tentang penggunaan *e-wallet*, jelas terlihat bahwa sebagian besar responden lebih memilih GoPay, dengan total 33 orang atau 33% dari keseluruhan responden. Di posisi kedua, ShopeePay digunakan oleh 32 responden (32%). Kedua *e-wallet* ini menunjukkan dominasi dalam preferensi pengguna dan memperlihatkan bahwa keduanya lebih diminati dibandingkan dengan *e-wallet* lainnya. Hal ini mungkin disebabkan oleh kemudahan dalam penggunaan, banyaknya penawaran menarik, atau kesesuaian dengan aplikasi yang sering digunakan oleh responden.

Di sisi lain, *e-wallet* seperti OVO digunakan oleh 18% dari responden, diikuti oleh DANA dengan 15%, sedangkan LinkAja hanya digunakan oleh 2% responden. Angka-angka ini menunjukkan bahwa walaupun ada beragam pilihan *e-wallet* yang tersedia, masyarakat cenderung memilih GoPay dan ShopeePay. Temuan ini dapat menjadi hal yang penting untuk dipertimbangkan oleh perusahaan atau pelaku industri saat memilih metode pembayaran digital yang paling sesuai dengan sasaran pengguna mereka.

Dari hasil data Jenis Kelamin, Usia dan *E-Wallet* apa saja yang sering digunakan oleh responden yang diperoleh dengan menggunakan SPSS, selanjutnya akan menguji kualitas data melalui PLS-SEM dan menghasilkan beberapa output diantaranya sebagai berikut:

1. Hasil data *Outer Loadings*

Outer Loadings				
	Keamanan Transaksi	Kepuasan Pengguna	Layanan Bantuan	Niat Rekomendasi
m1		0,925		
m2		0,896		
m3		0,930		
y1			0,861	
y2			0,890	
y3			0,890	
x4	0,895			
x5	0,874			
x6	0,812			
y1				0,939
y2				0,907
y3				0,868

Gambar 4

Berdasarkan data *Outer Loadings* dari hasil analisis SmartPLS, dapat disimpulkan bahwa seberapa besar kontribusi masing-masing indikator terhadap konstruk atau variabel laten yang direpresentasikan. Biasanya, **nilai *outer loadings* yang dianggap baik dan valid adalah yang berada di atas 0,70**, karena hal ini menunjukkan kemampuan indikator tersebut dalam menjelaskan konstruk dengan efektif. Dari hasil tersebut, indikator-indikator seperti m1 (0,925), m2 (0,896), m3 (0,930) untuk variabel Kepuasan Pengguna dan y1 (0,939), y2 (0,907),

y3 (0,868) untuk variabel Niat Rekomendasi menunjukkan nilai loading yang sangat tinggi. Indikator dari Keamanan Transaksi ($x_3=0,895$, $x_4=0,874$, dan $x_5=0,812$) juga menunjukkan validitas indikator yang kuat.

Namun, terdapat satu indikator yang perlu mendapat perhatian, yaitu x_1 pada konstruk Layanan Bantuan yang memiliki loading sebesar 0,661. Nilai ini berada di bawah standar ideal (0,70), yang menunjukkan bahwa kontribusinya dalam menjelaskan konstruk tergolong rendah, sehingga perlu dipertimbangkan untuk dihapus atau dievaluasi lebih lanjut. Sementara itu, dua indikator lainnya dari konstruk ini (x_2 dan x_3) telah memenuhi kriteria ($>0,890$).

2. Hasil data *Construct Reliability and Validity*

Construct Reliability and Validity				
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Keamanan Transaksi	0,825	0,836	0,896	0,741
Kepuasan Pengguna	0,905	0,907	0,941	0,841
Layanan Bantuan	0,767	0,849	0,859	0,674
Niat Rekomendasi	0,889	0,891	0,932	0,819

Gambar 5

Berdasarkan hasil analisis *Construct Reliability and Validity* dari SmartPLS, didapat bahwa setiap konstruk dalam model ini telah memenuhi standar reliabilitas dan validitas yang memuaskan. Ini dibuktikan dengan nilai Cronbach's Alpha, rho_A, dan Composite Reliability yang semuanya lebih dari 0,7. Dengan demikian bahwa semua konstruk memiliki konsistensi internal yang tinggi. Selain itu, nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk setiap konstruk juga lebih dari 0,5, yang menunjukkan bahwa setiap konstruk dapat menjelaskan lebih dari separuh varians dari indikator-indikatornya.

3. Hasil data *R Square*

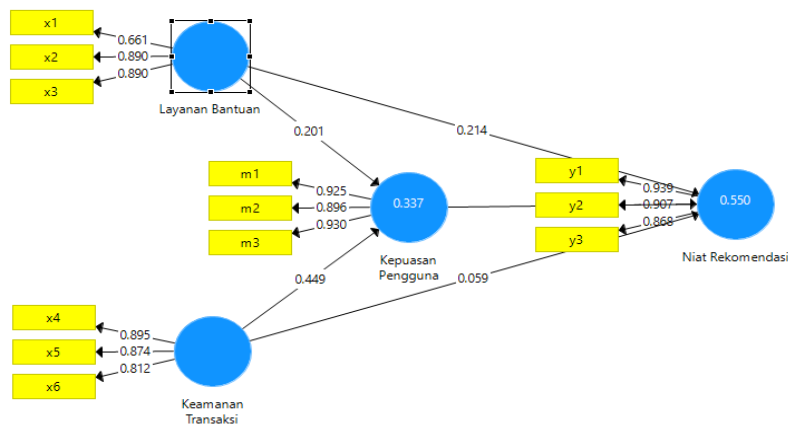
R Square		
	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pengguna	0,337	0,323
Niat Rekomendasi	0,550	0,536

Gambar 6

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari nilai *R Square* pada output SmartPLS, terlihat bahwa variabel Kepuasan Pengguna memiliki nilai R Square sebesar 0,337. Ini menunjukkan bahwa 33,7% variasi dalam kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yang ada dalam model ini, seperti Keamanan Transaksi dan Layanan Bantuan, sementara 66,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak tercakup dalam model.

Sementara itu, variabel Niat Rekomendasi menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,550, yang mengindikasikan bahwa 55% perubahan dalam niat untuk merekomendasikan dapat dijelaskan melalui kepuasan pengguna dan layanan lain yang termasuk dalam model. Nilai R Square ini menggambarkan bahwa model ini memiliki kemampuan penjelasan yang cukup memadai terhadap kedua variabel dependen tersebut, khususnya terkait dengan niat untuk merekomendasikan.

Model Struktural



Gambar 7

Berdasarkan model struktural pada hasil SmartPLS yang ditampilkan di atas, dapat dilihat bahwa **Keamanan Transaksi memberikan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna** dengan nilai koefisien jalur mencapai **0,449**. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pandangan mengenai keamanan transaksi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, **Layanan Bantuan** juga mempengaruhi **Kepuasan Pengguna**, tercermin dari koefisien 0,201, meskipun pengaruhnya lebih rendah dibandingkan pengaruh keamanan transaksi. Kedua faktor ini secara kompak menjelaskan 33,7% dari variasi kepuasan pengguna, berdasarkan angka R Square.

Selanjutnya, **Kepuasan Pengguna memiliki dampak paling signifikan terhadap Niat Rekomendasi** dengan koefisien jalur **0,471**, jika dibandingkan dengan **Layanan Bantuan (0,214)** dan **Keamanan Transaksi (0,059)** terhadap niat rekomendasi tersebut. Ini mengindikasikan bahwa individu yang puas lebih cenderung untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain. Angka R Square yang mencapai 0,550 pada variabel Niat Rekomendasi menunjukkan bahwa lebih dari setengah pada variasi niat untuk merekomendasikan dapat dijelaskan oleh ketiga faktor ini.

4. Hasil data *Path Coefficients*

Path Coefficients					
Mean, STDEV, T-Value, P-Value					
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistics (O /STDEV)	P-Values
Keamanan Transaksi -> Kepuasan Pengguna	0.449	0.449	0.036	4.633	0.000
Keamanan Transaksi -> Niat Rekomendasi	0.059	0.066	0.081	0.641	0.522
Kepuasan Pengguna -> Niat Rekomendasi	0.550	0.578	0.085	6.184	0.000
Layanan Bantuan -> Kepuasan Pengguna	0.201	0.206	0.033	1.844	0.066
Layanan Bantuan -> Niat Rekomendasi	0.214	0.28	0.085	2.281	0.024

Gambar 8

Berdasarkan informasi dari *Path Coefficients* di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel **Keamanan Transaksi memberikan pengaruh yang cukup penting terhadap Kepuasan Pengguna** dengan p-value 0,000 (yang lebih kecil dari 0,05) dan T-statistik mencapai 4,633, yang

menunjukkan efek yang sangat kuat dan signifikan. Sementara itu, Keamanan Transaksi terhadap Niat Rekomendasi memiliki p-value 0,522, yang menunjukkan bahwa dampaknya tidak signifikan karena berada di atas 0,05.

Selain itu, Kepuasan Pengguna berperan penting terhadap Niat Rekomendasi dengan p-value 0,000 dan T-statistik 6,114, yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat. Mengenai Layanan Bantuan, dampaknya terhadap Kepuasan Pengguna tergolong kurang signifikan (p-value 0,066), tetapi pengaruhnya terhadap Niat Rekomendasi ternyata signifikan (p-value 0,024). Dengan demikian, faktor yang paling berpengaruh dalam mendorong niat merekomendasikan adalah Kepuasan Pengguna, diikuti oleh Layanan Bantuan.

5. Hasil data *Total Effect*

Total Effects					
Mean, STDEV, T-Values, P-Values					
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O /STDEV)	P Values
Keamanan Transaksi -> Kepuasan Pengguna	0,443	0,443	0,096	4,639	0,000
Keamanan Transaksi -> Niat Rekomendasi	0,320	0,325	0,110	2,919	0,004
Kepuasan Pengguna -> Niat Rekomendasi	0,583	0,576	0,095	6,114	0,000
Layanan Bantuan -> Kepuasan Pengguna	0,201	0,206	0,103	1,944	0,066
Layanan Bantuan -> Niat Rekomendasi	0,331	0,332	0,114	2,902	0,004

Gambar 9

Berdasarkan hasil *Total Effects* di atas, dapat dijelaskan bahwa Keamanan Transaksi memberikan pengaruh total yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (p-value=0,000) dan Niat Rekomendasi (p-value=0,004), yang berarti semakin baik keamanan transaksi, maka semakin tinggi kepuasan dan keinginan pengguna untuk merekomendasikan. Selanjutnya, Kepuasan Pengguna juga berpengaruh kuat dan signifikan terhadap Niat Rekomendasi (p-value=0,000), dimana hal ini menunjukkan bahwa kepuasan memainkan peran penting dalam membentuk niat merekomendasikan.

Sedangkan Layanan Bantuan memiliki pengaruh total yang signifikan terhadap Niat Rekomendasi (p-value=0,004), namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (p-value=0,066). Artinya, meskipun layanan bantuan tidak secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna, layanan ini tetap berkontribusi dalam meningkatkan niat pengguna untuk merekomendasikan layanan tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat keamanan dalam bertransaksi memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam layanan dompet digital. Semakin baik keamanan yang didapat oleh pengguna saat bertransaksi, maka semakin tinggi juga kepuasan yang dirasa oleh pengguna. Dimana kepuasan ini menjadi indikator penting dalam mendorong minat pengguna untuk dapat merekomendasikan layanan dompet digital kepada orang lain. Selain itu, layanan bantuan juga berperan dalam menciptakan kepuasan pengguna, namun pengaruhnya tidak sekuat jika dibandingkan dengan keamanan bertransaksi. Meski begitu, dukungan dari pelanggan juga tetap memiliki dampak yang signifikan.

Secara keseluruhan, dapat dilihat bahwa kepuasan pengguna menjadi faktor penting untuk dapat menghubungkan keamanan bertransaksi dan layanan bantuan dengan niat untuk

merekomendasikan dompet digital. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan loyalitas dan rekomendasi dari mulut ke mulut, penyedia dari layanan dompet digital harus selalu memperhatikan keamanan serta tanggung jawab mereka terhadap layanan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Astudi, D. A., & Faujiah, A. (2023). Pengaruh Penggunaan Dompet Digital (E-Wallet) terhadap Perilaku Konsumtif Perspektif Islam pada Generasi Milenial Daerah Istimewa Yogyakarta. *Journal of Islamic Economics*, 2(1), 46-58.
<https://journal.ua.ac.id/index.php/alkasb/article/view/175/61>
- Satyadharma, K. G., & Sudaryanto, B. (2021). Analisis faktor price value, social influence, hedonic motivation, trust, ease of use penggunaan layanan mobile payment (studi pada aplikasi shopeepay mahasiswa di kota semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 10(5).
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/32400>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Tazkiyyaturrohmah, R. (2018). Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Keuangan Modern. *Muslim Heritage*, 3(1), 23-44.
<http://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/muslimheritage/article/view/1240/0>