MUSYTARI
ISSN : 3025-9495

Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 19 No. 5 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

PENGARUH KEAMANAN TRANSAKSI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP NIAT REKOMENDASI PENGGUNA E-WALLET DI INDONESIA

Nailah, Widarto Rachbini
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
Email : 2410116029@mahasiswa.upnvj.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan transaksi dan kualitas produk terhadap niat rekomendasi pengguna *e-wallet* di Indonesia. Latar belakang dari penelitian ini adalah meningkatnya penggunaan dompet digital khususnya di kalangan generasi muda sebagai alternatif metode pembayaran. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner Google Forms dan dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari keamanan transaksi dan kualitas produk, sementara variabel dependen adalah niat rekomendasi. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diketahui bahwa baik keamanan transaksi maupun kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna untuk merekomendasikan *e-wallet* yang mereka gunakan. Temuan ini memberikan implikasi bahwa optimalisasi fitur keamanan dan mutu produk menjadi strategi penting bagi penyelenggara *e-wallet* dalam membangun loyalitas dan mendorong perilaku merekomendasikan layanan.

Kata kunci : E-wallet, Keamanan_Transaksi; Kualitas_Produk; Niat_Rekomendasi; SPSS

Abstract

This study aims to analyze the effect of transaction security and product quality on the recommendation intention of e-wallet users in Indonesia. The background of this research is the increasing use of digital wallets, especially among the younger generation as an alternative payment method. The research method used is quantitative with a survey approach. Data was collected through a Google Forms questionnaire and analyzed using SPSS software assistance. The independent variables in this study consist of transaction security and product quality, while the dependent variable is recommendation intention. Based on the results of multiple linear regression analysis, it is known that both transaction security and product quality have a positive and significant effect on users' intention to recommend the e-wallet they use. This finding implies that optimizing security features and product quality is an important strategy for e-wallet providers in building loyalty and encouraging service recommendation behavior.

Keywords : E-Wallet; Transaction_Security; Product_Quality; Itention_Recommendation; SPSS

Article history
Received: Juni 2025
Reviewed: Juni 2025
Published: Juni 2025

Plagirism checker no 726
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

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 19 No. 5 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan teknologi digital yang semakin pesat, masyarakat Indonesia mengalami perubahan signifikan dalam pola transaksi keuangan. Salah satu bentuk transformasi yang paling nyata adalah meningkatnya penggunaan dompet digital atau *e-wallet* sebagai alternatif pembayaran non-tunai yang lebih praktis dan efisien. Berdasarkan laporan dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2024, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 221,5 juta jiwa dengan tingkat penetrasi sebesar 79,5%. Mayoritas pengguna berasal dari generasi muda khususnya Generasi Z dan Milenial yang secara kolektif menyumbang lebih dari 65% dari total pengguna internet. Kelompok usia ini dikenal sangat adaptif terhadap penggunaan teknologi digital, termasuk dalam transaksi keuangan sehari-hari (Tri Haryanto, 2024).

Gambar 1. Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang

Salah satu wujud transformasi digital yang paling nyata adalah meningkatnya penggunaan dompet digital atau *e-wallet* seperti GoPay, OVO, DANA, ShopeePay, dan LinkAja. Platform-platform ini menawarkan kemudahan dalam berbagai transaksi, mulai dari pembayaran transportasi online, pembelian makanan, hingga pembayaran tagihan dan layanan hiburan digital. Kemudahan akses dan kepraktisan penggunaan menjadikan *e-wallet* sebagai pilihan utama dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, khususnya generasi muda. Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat di antara penyedia layanan e-wallet, dua faktor penting yang sangat menentukan preferensi dan loyalitas pengguna adalah keamanan transaksi dan kualitas produk atau layanan. Pengguna membutuhkan jaminan keamanan atas data pribadi dan aktivitas transaksional mereka, mengingat tingginya potensi risiko penyalahgunaan data di ranah digital. Di sisi lain, kualitas produk yang ditawarkan seperti kelengkapan fitur, kenyamanan tampilan, serta keberagaman layanan yang menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Ketika pengguna merasa puas dan aman dengan kualitas layanan yang mereka terima, maka akan muncul dorongan untuk merekomendasikan aplikasi tersebut kepada orang lain baik secara langsung (word of mouth) ataupun secara digital (electronic word of mouth).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan transaksi dan kualitas produk terhadap niat rekomendasi pengguna dompet digital atau *e-wallet* di Indonesia. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui survei online dan dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan strategi layanan oleh penyelenggara e-wallet dalam upaya meningkatkan loyalitas pengguna dan mendorong pertumbuhan *eWOM* (electronic word of mouth) positif.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 19 No. 5 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

TINJAUAN PUSTAKA

Keamanan Transaksi

Keamanan transaksi merupakan faktor krusial dalam penggunaan *e-wallet*, merujuk pada persepsi individu mengenai seberapa terlindunginya informasi pribadi dan keuangan mereka saat menggunakan suatu layanan digital, seperti *e-wallet*, penelitian oleh (Harminingtyas & Susetyarsi, 2023) menunjukkan bahwa persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet di kota Semarang. Aspek ini mencakup perlindungan terhadap data, autentikasi transaksi, serta kepercayaan penggunaan terhadap sistem.

Kualitas Produk

Kualitas produk dalam e-wallet menunjukkan sejauh mana fitur, tampilan, dan keandalan layanan dapat memenuhi harapan serta kebutuhan pengguna, termasuk kelengkapan fitur, kecepatan transaksi, dan kenyamanan pengguna dalam navigasi aplikasi. Penelitian dari (Masitoh & Kurniawati, 2023) meneliti bagaimana pengalaman merek memengaruhi persepsi kualitas dan kepercayaan merek terhadap loyalitas pengguna e-wallet di Indonesia. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas produk merupakan faktor penting dalam mempertahankan pengguna.

Niat Rekomendasi

Niat rekomendasi atau *word of mouth* (WOM) adalah keinginan seseorang untuk menyarankan atau mempromosikan suatu produk atau layanan kepada orang lain melalui media online, baik secara langsung maupun melalui media sosial. Menurut (Yoebrilianti & Nurhyani, 2021) pengaruh kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap niat penggunaan serta niat merekomendasikan sistem pembayaran non-tunai atau *mobile payment* selama pandemi. Hasilnya menunjukkan bahwa keamanan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap niat rekomendasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data diperoleh dari 380 responden yang merupakan pengguna aktif e-wallet di Indonesia. Pengambilan data dilakukan melalui kuesioner dengan teknik *purposive sampling* atau pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yaitu minimal berusia 17 tahun dan menggunakan *e-wallet* dalam satu bulan terakhir.

Terdapat tiga variabel dalam penelitian ini yaitu keamanan transaksi (X1), kualitas produk (X2), dan niat rekomendasi (Y). Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert 1-5. Data dianalisis menggunakan SPSS dengan tahapan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis korelasi Pearson, dan regresi linear berganda untuk melihat pengaruh dari masing-masing variabel terhadap niat rekomendasi.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 19 No. 5 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

HASIL DAN PEMBAHASAN

Descriptive Statistics

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1_1	380	1	5	4.17	.780
X1_2	380	1	5	4.19	.751
X1_3	380	1	5	4.23	.775
X2_1	380	1	5	4.09	.867
X2_2	380	1	5	4.16	.758
X2_3	380	1	5	4.11	.757
Y1	380	2	5	4.33	.670
Y2	380	2	5	4.28	.697
Y3	380	2	5	4.33	.666
Y4	380	1	5	4.08	.830
Y5	380	1	5	4.11	.854
Y6	380	1	5	4.12	.850
Valid N (listwise)	380				

Tabel 1. *Descriptive Statistics*

Berdasarkan hasil dari Tabel 1, ditemukan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang sangat positif terhadap aplikasi *e-wallet* yang mereka gunakan. Pada variabel Keamanan Transaksi (X1) yaitu X1_1 sampai dengan X1_3, responden merasa aman karena privasi mereka terlindungi dengan baik saat bertransaksi menggunakan aplikasi *e-wallet*. Selain itu, tampilan aplikasi yang menarik dan atraktif juga mendapat apresiasi dari pengguna yang terlihat dari tingginya rata-rata pada indikator X1_2. Hal ini menunjukkan bahwa faktor keamanan dan kenyamanan visual menjadi aspek penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap *e-wallet*. Pada variabel Kualitas Produk (X2) yaitu X2_1 sampai dengan X2_3, responden merasa bahwa *e-wallet* mampu menyediakan berbagai macam pilihan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi mereka. Produk yang ditawarkan dinilai sesuai dengan penjelasan yang terdapat pada aplikasi, sehingga pengguna merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan. Pada variabel Niat Rekomendasi (Y) yaitu Y1 sampai dengan Y6, tingkat kepuasan pengguna terhadap *e-wallet* sangat tinggi. Hal ini tercermin dari nilai rata-rata yang paling tinggi pada indikator kepuasan setelah bertransaksi serta pemenuhan kebutuhan melalui aplikasi. Selain itu, niat untuk merekomendasikan *e-wallet* kepada keluarga maupun teman juga cukup tinggi dan konsisten pada seluruh indikator yang diukur.

Standar deviasi relatif kecil yaitu sekitar 0.7 sampai 0.8, mengindikasikan bahwa persepsi responden cenderung homogen atau tidak terlalu bervariasi. Dengan demikian, indikator kepuasan dan niat rekomendasi (Y1 dan Y3) memiliki rata-rata tertinggi yaitu 4.33. Kesimpulan dari temuan ini menunjukkan bahwa *e-wallet* telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya, tingkat kepuasan, dan loyalitas pengguna yang sangat baik terhadap aplikasi *e-wallet* yang digunakan, serta berpotensi untuk terus berkembang melalui rekomendasi positif dari para pengguna.

Model Summary

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 19 No. 5 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.773[a]	.598	.596	.42514

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Produk, Keamanan_Transaksi

Tabel 2. *Model Summary*

Berdasarkan Tabel 2 pada regresi linear berganda (Y = a + b1X1 + b2X2) diperoleh nilai R Square sebesar 0,598. Angka ini menunjukkan bahwa 59,8% variasi dari variabel niat rekomendasi pengguna *e-wallet* dapat dijelaskan oleh dua variabel independen yaitu keamanan transaksi dan kualitas produk. Dengan kata lain, kedua variabel tersebut cukup berpengaruh dalam menentukan pengguna e-wallet untuk merekomendasikan layanan *e-wallet* yang mereka gunakan. Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,596 yang menunjukkan bahwa model tetap stabil dan relevan meskipun telah disesuaikan dengan jumlah data. Adapun nilai Standard Error sebesar 0,42514 tergolong kecil yang menandakan bahwa prediksi model cukup akurat dan tidak menyimpang jauh dari nilai sebenarnya. Kesimpulannya adalah model regresi linear berganda yang digunakan memiliki kualitas yang baik. Hal ini ditunjukkan oleh besarnya kontribusi variabel keamanan transaksi dan kualitas produk dalam menjelaskan variasi niat rekomendasi pengguna *e-wallet*.

ANOVA Table

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	101.379	2	50.689	280.443	<.001[b]
	Residual	68.142	377	.181		
	Total	169.521	379			

a. Dependent Variable: Niat_Rekomendasi

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Produk, Keamanan_Transaksi

Tabel 3. *ANOVA*

Berdasarkan Tabel 3 pada regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui apakah kedua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap niat rekomendasi. Hasilnya menunjukkan bahwa nilai F sebesar 280,443 dengan nilai signifikasi < 0,001. Hal ini dikarenakan angka signifikansi jauh lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa regresi ini signifikan secara simultan, artinya keamanan transaksi dan kualitas produk memang secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang kuat terhadap niat pengguna untuk merekomendasikan *e-wallet*.

Coefficients Table

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.558	.156		3.581	<.001
	Keamanan_Transaksi	.483	.040	.479	12.042	<.001
	Kualitas_Produk	.394	.040	.392	9.866	<.001

a. Dependent Variable: Niat_Rekomendasi

Tabel 4. *Coefficients*

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 19 No. 5 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Berdasarkan output dari Coefficients Table, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. **Nilai konstanta (Constant):**
   Nilai B = 0,558. Jika nilai keamanan transaksi dan kualitas produk dianggap nol, maka nilai awal dari niat rekomendasi adalah sebesar 0,558. Meskipun dalam konteks nyata nilai X tidak pernah nol, nilai ini tetap digunakan sebagai bagian dari model persamaan regresi.

2. **Pengaruh variabel Keamanan Transaksi (X1)**
   a. Nilai B = 0,483. Setiap peningkatan 1 unit pada keamanan transaksi akan meningkatkan nilai niat rekomendasi sebesar 0,483 dengan asumsi variabel lain tetap.
   b. Nilai t hitung = 12,042 dan signifikansi < 0,001 menunjukkan bahwa keamanan transaksi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap niat rekomendasi.
   c. Nilai beta = 0,479 menandakan bahwa kontribusi relatif keamanan transaksi cukup besar dalam mempengaruhi variabel dependen.

3. **Pengaruh variabel Kualitas Produk (X2)**
   a. Nilai B = 0,394. Setiap kenaikan 1 unit pada persepsi kualitas produk akan meningkatkan niat rekomendasi sebesar 0,394 dengan asumsi variabel lain tetap.
   b. Nilai t hitung = 9,866 dan signifikansi < 0,001 menunjukkan bahwa kualitas produk juga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap niat rekomendasi.
   c. Nilai beta = 0,392 menunjukkan kontribusi yang kuat, meskipun sedikit lebih kecil dibanding keamanan transaksi.

4. **Persamaan regresi linear berganda**

$$Y = 0{,}558 + 0{,}483X1 + 0{,}394X2$$

   Y = Niat Rekomendasi
   X1 = Keamanan Transaksi
   X2 = Kualitas Produk
   Persamaan ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

Tests of Normality

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Y_total	.132	380	<.001	.915	380	<.001
X1_TOTAL	.134	380	<.001	.911	380	<.001
X2_TOTAL	.124	380	<.001	.928	380	<.001

a. Lilliefors Significance Correction

Tabel 5. *Tests of Normality*

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data memiliki distribusi normal. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari ketiga variabel seluruhnya memiliki nilai Sig. < 0,001 pada kedua uji tersebut. Secara statistik, nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 mengindikasikan bahwa data tidak berdistribusi normal. Namun demikian, penelitian ini menggunakan jumlah responden sebanyak 380 orang yang termasuk dalam kategori sampel besar. Dalam konteks statistik, uji normalitas pada sampel besar sering kali menghasilkan signifikansi rendah (Sig. < 0,05) karena metode tersebut sangat sensitif terhadap ukuran

sampel. Dengan kata lain, meskipun hasil uji menyatakan data tidak normal secara statistik, distribusi data sebenarnya masih bisa dianggap normal secara praktis dan visual.

Regresi linear termasuk dalam metode statistik yang tetap akurat meskipun terjadi pelanggaran terhadap asumsi normalitas, terutama jika ukuran sampel besar dan tidak terdapat outlier ekstrem (Economics et al., 2013). Oleh karena itu, meskipun hasil uji menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal secara sempurna, analisis regresi linear berganda tetap sah dilakukan dan hasilnya tetap dapat dianggap valid secara statistik.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan transaksi dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikansi terhadap niat rekomendasi pengguna *e-wallet*. Hasil regresi menunjukkan bahwa kedua variabel menjelaskan 59,8% variasi niat rekomendasi. Pengujian statistik membuktikan bahwa keduanya memberikan pengaruh signifikan, baik saat diuji secara simultan maupun secara terpisah. Meskipun data tidak normal secara statistik, analisis tetap valid karena jumlah responden yang besar.

DAFTAR PUSTAKA

Economics, E. O. F., Economics, P. O. F., Of, E., Issues, S., Economics, M., Economics, I., Economics, A., & Economics, U. (2013). Single-equation regression models. In *Introductory Econometrics: A Practical Approach*.

Harminingtyas, R., & Susetyarsi, T. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Pengguna E-Wallet Pada Masyarakat Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis & Akuntansi (EMBA)*, *1*(3), 390–395. https://doi.org/10.34152/emba.v1i3.641

Masitoh, D., & Kurniawati. (2023). Pengaruh Brand Experince Terhadap Brand Loyalty Melalui Perceived Quality Dan Brand Trust Pada Pengguna E-Wallet Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, *3*(1), 1133–1146. https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.15620

Tri Haryanto, A. (2024). *APJII: Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. 31 Januari. https://inet.detik.com/cyberlife/d-7169749/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang

Yoebrilianti, A., & Nurhyani, N. (2021). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Niat Penggunaan Dan Dampaknya Pada Niat Merekomendasikan Sistem M-Payment Di Masa Pandemi Covid-19. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, *6*(2), 133–142. https://doi.org/10.24967/ekombis.v6i2.1237