

**PENGARUH GAMIFICATION, PERCEIVED SECURITY, DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN DOMPET DIGITAL
(STUDI PADA PENGGUNA DANA DI KALANGAN MAHASISWA
PRODI MANAJEMEN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU)**

**Disusun Oleh :
Selpi Rohmayani¹
Ade Tiara Yulinda²**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gamifikasi, perceived security, dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan menggunakan dompet digital DANA pada mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan penyebaran kuesioner kepada 180 responden dengan teknik incidental sampling. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 25, serta dilakukan uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel gamifikasi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan dompet digital DANA (Y), dengan nilai thitung sebesar $2,571 > ttabel\ 1,68195$ dan signifikansi $0,001 < 0,05$. Variabel perceived security (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai thitung sebesar $7,965 > ttabel\ 1,68195$ dan signifikansi $0,004 < 0,05$. Kemudahan penggunaan (X3) berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai thitung sebesar $2,267 > ttabel\ 1,68195$ dan signifikansi $0,003 < 0,05$. Secara simultan, gamifikasi, perceived security, dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan dompet digital DANA, dengan nilai Fhitung sebesar $16,373 > Ftabel\ 2,83$ dan signifikansi $< 0,05$. Dengan demikian, ketiga variabel tersebut secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa dalam menggunakan dompet digital DANA.

Kata kunci: Gamifikasi, *Perceived Security*, Keputusan Menggunakan.

**THE EFFECT OF GAMIFICATION, PERCEIVED SECURITY, AND EASE
OF USE ON THE DECISION TO USE DIGITAL WALLET
(A STUDY OF DANA USERS AMONG MANAGEMENT STUDENTS AT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU)**

By :
Selpi Rohmayani¹
Ade Tiara Yulinda²

ABSTRAK

This study aims to determine the effect of gamification, perceived security, and ease of use on the decision to use the DANA digital wallet among students of the Management Study Program at Universitas Muhammadiyah Bengkulu. The research method used a quantitative approach with a descriptive method. Data were collected through observation and questionnaires distributed to 180 respondents using incidental sampling. Data analysis was conducted using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 25, along with partial testing (t-test) and simultaneous testing (F-test).

The results showed that partially, the gamification variable (X1) had a positive and significant effect on the decision to use the DANA digital wallet (Y), with a t-count of $2.571 > t\text{-table of } 1.68195$ and a significance value of $0.001 < 0.05$. The perceived security variable (X2) also had a positive and significant effect, with a t-count of $7.965 > t\text{-table of } 1.68195$ and a significance value of $0.004 < 0.05$. Ease of use (X3) had a positive and significant effect, with a t-count of $2.267 > t\text{-table of } 1.68195$ and a significance value of $0.003 < 0.05$. Simultaneously, gamification, perceived security, and ease of use had a positive and significant effect on the decision to use the DANA digital wallet, with an F-count of $16.373 > F\text{-table of } 2.83$ and a significance value of < 0.05 . Thus, the three variables have both partial and simultaneous effects on students' decisions to use the DANA digital wallet.

Keywords: Gamification, Perceived Security, Decision to Use.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam sistem pembayaran. Transformasi digital mendorong masyarakat untuk beralih dari sistem pembayaran konvensional menuju sistem pembayaran berbasis digital yang lebih praktis dan efisien. Kehadiran berbagai layanan teknologi finansial (financial technology/fintech) memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi tanpa menggunakan uang tunai. Dompot digital atau *e-wallet* menjadi salah satu inovasi yang berkembang pesat dan banyak digunakan oleh masyarakat karena mampu memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi seperti pembayaran belanja, transfer uang, pembelian pulsa, hingga pembayaran tagihan secara cepat dan aman (Ozili, 2023).

Di Indonesia, penggunaan dompet digital terus mengalami peningkatan seiring dengan meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan smartphone di kalangan masyarakat. Berbagai perusahaan teknologi menghadirkan layanan dompet digital seperti DANA, OVO, GoPay, dan ShopeePay yang menawarkan berbagai fitur menarik untuk memudahkan aktivitas transaksi masyarakat. Generasi muda, khususnya mahasiswa, merupakan salah satu kelompok pengguna yang cukup aktif memanfaatkan dompet digital dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini disebabkan oleh gaya hidup yang semakin digital, kebutuhan transaksi yang cepat, serta kemudahan akses terhadap teknologi. Dengan adanya berbagai pilihan

dompet digital, pengguna akan mempertimbangkan berbagai faktor sebelum memutuskan untuk menggunakan suatu layanan dompet digital tertentu (APJII, 2023).

Keputusan menggunakan dompet digital merupakan suatu proses dimana individu memilih untuk menggunakan suatu aplikasi pembayaran digital setelah mempertimbangkan berbagai informasi dan manfaat yang diperoleh dari layanan tersebut. Keputusan penggunaan mencerminkan perilaku konsumen dalam memilih produk atau layanan yang dianggap mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan nilai tambah bagi pengguna. Menurut (Kotler & Keller, 2016), keputusan penggunaan atau keputusan pembelian merupakan tahap dimana konsumen benar-benar memutuskan untuk memilih dan menggunakan suatu produk setelah melalui proses evaluasi alternatif yang tersedia. Dalam konteks layanan digital, keputusan menggunakan dompet digital dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap fitur, keamanan, serta kemudahan penggunaan aplikasi tersebut.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan menggunakan dompet digital antara lain gamification, perceived security, dan kemudahan penggunaan. Fitur gamification seperti sistem poin, *reward*, dan tantangan interaktif tidak hanya memberikan hiburan, tetapi juga memicu motivasi pengguna untuk lebih sering bertransaksi demi mendapatkan keuntungan tertentu. Namun, aspek hiburan tersebut harus dibarengi dengan perceived security yang kuat, sebab persepsi pengguna mengenai keamanan data pribadi dan perlindungan saldo tetap menjadi pertimbangan paling krusial sebelum mereka berani

mempercayakan dana mereka pada sebuah aplikasi. Selain itu, kemudahan penggunaan menjadi faktor penentu lainnya, di mana antarmuka aplikasi yang sederhana dan proses transaksi yang cepat sangat dicari oleh pengguna yang memiliki mobilitas tinggi. Jika sebuah dompet digital mampu mengintegrasikan elemen permainan yang menarik, jaminan keamanan yang solid, serta pengoperasian yang praktis tanpa kendala teknis, maka kecenderungan konsumen untuk mengambil keputusan menggunakan layanan tersebut secara konsisten akan semakin tinggi.

Gamification merupakan penerapan *entertainment*, *interaction*, *trendiness*, *intimacy* dan *novelty*, dalam konteks non-permainan untuk meningkatkan keterlibatan pengguna. Dalam konteks dompet digital, gamification digunakan untuk menarik minat pengguna melalui fitur-fitur interaktif yang menyenangkan sehingga dapat meningkatkan partisipasi dan intensitas penggunaan aplikasi. Semakin menarik dan interaktif fitur gamification yang ditawarkan, maka semakin besar kemungkinan pengguna terdorong untuk menggunakan dompet digital secara berkelanjutan (Deterding et al., 2011); (Hamari et al., 2014).

Perceived Security merupakan persepsi pengguna terhadap tingkat keamanan suatu sistem dalam melindungi data pribadi dan transaksi yang dilakukan. Dalam penggunaan dompet digital, keamanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepercayaan pengguna, terutama terkait perlindungan data, keamanan transaksi, serta risiko penipuan. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin besar kepercayaan yang terbentuk

sehingga mendorong keputusan untuk menggunakan dompet digital (Kim et al., 2008; Flavián & Guinalíu, 2006).

Kemudahan penggunaan atau *perceived ease of use* adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem tidak memerlukan usaha yang besar. Dalam konteks dompet digital, kemudahan penggunaan mencakup kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, melakukan transaksi, serta memahami fitur yang tersedia. Aplikasi yang mudah digunakan akan meningkatkan kenyamanan pengguna dan mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut. Semakin mudah suatu sistem digunakan, maka semakin tinggi kemungkinan pengguna untuk mengadopsi dan menggunakannya (Davis, 2019).

Dompot digital DANA merupakan salah satu aplikasi pembayaran digital yang cukup populer di Indonesia dan banyak digunakan oleh kalangan mahasiswa. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur seperti pembayaran digital, transfer uang, pembelian pulsa, serta berbagai promo menarik yang dirancang untuk meningkatkan kenyamanan pengguna (Katadata Insight Center, 2023).

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu, ditemukan beberapa permasalahan terkait penggunaan dompet digital DANA. Sebagian mahasiswa menyatakan bahwa mereka menggunakan aplikasi DANA hanya pada saat terdapat promo atau cashback tertentu, sehingga fitur gamification yang disediakan belum sepenuhnya mampu mendorong penggunaan secara berkelanjutan. Permasalahan pada variabel keputusan menggunakan dompet

digital di kalangan mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dalam penggunaan aplikasi, di mana sebagian mahasiswa belum sepenuhnya menjadikan dompet digital sebagai alat transaksi utama. Hal ini terlihat dari masih adanya keraguan dalam melakukan transaksi, kecenderungan menggunakan metode pembayaran lain, serta rendahnya frekuensi penggunaan aplikasi dalam aktivitas sehari-hari. Selain itu, keputusan menggunakan juga dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, tingkat kepercayaan, serta persepsi terhadap manfaat yang diperoleh, sehingga ketika faktor-faktor tersebut belum terpenuhi secara optimal, mahasiswa cenderung menunda atau bahkan tidak menggunakan dompet digital.

Hasil wawancara dengan empat mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu menunjukkan bahwa mereka masih sering menemukan hambatan saat menggunakan dompet digital DANA. Mahasiswa pertama Anggi dan Mahasiswa kedua Juni merasa keputusan untuk memakai aplikasi ini sering terganggu karena masalah jaringan yang lambat dan aplikasi yang tiba-tiba *error* saat ingin membayar di kasir. Mahasiswa ketiga Desti merasa khawatir dan takut jika sistem keamanan akunya bisa dibobol atau saldonya hilang tanpa sebab yang jelas. Sementara itu, mahasiswa keempat Sanda mengeluhkan biaya admin yang dirasa cukup memberatkan serta sulitnya mencari tempat pengisian saldo (*top up*) jika sedang berada di lokasi tertentu. Secara keseluruhan, para mahasiswa ini merasa bahwa kendala teknis dan rasa kurang aman menjadi alasan utama yang membuat mereka terkadang ragu untuk mengandalkan dompet digital sepenuhnya dalam kegiatan sehari-hari.

Selain itu, dari aspek *perceived security*, masih terdapat beberapa mahasiswa yang merasa ragu terhadap tingkat keamanan transaksi pada dompet digital, terutama terkait dengan perlindungan data pribadi serta risiko penyalahgunaan akun. Kekhawatiran tersebut muncul karena maraknya kasus penipuan digital atau penyalahgunaan akun yang sering diberitakan di media, sehingga sebagian mahasiswa menjadi lebih berhati-hati dalam menggunakan layanan dompet digital untuk transaksi keuangan. Kondisi ini menunjukkan bahwa persepsi keamanan masih menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan mahasiswa dalam menggunakan dompet digital.

Permasalahan lain yang ditemukan berkaitan dengan kemudahan penggunaan aplikasi. Meskipun secara umum aplikasi dompet digital dirancang agar mudah digunakan, namun beberapa mahasiswa masih mengalami kesulitan dalam memahami fitur tertentu, seperti proses verifikasi akun, penggunaan fitur transfer, maupun pengaturan keamanan aplikasi.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Pengaruh *Gamification*, *Perceived Security*, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Menggunakan Dompet Digital (Studi Pada Pengguna Dana di Kalangan Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu)”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka didapatkan masalah sebagai berikut:

1. Gamification

Sebagian mahasiswa menggunakan aplikasi DANA hanya ketika terdapat promo atau cashback, sehingga fitur gamification belum sepenuhnya mendorong penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.

2. Perceived Security (Persepsi Keamanan)

Sebagian mahasiswa masih merasa ragu terhadap keamanan data dan transaksi pada dompet digital karena adanya kekhawatiran terhadap risiko penipuan atau penyalahgunaan akun.

3. Kemudahan Penggunaan

Beberapa mahasiswa masih mengalami kesulitan dalam memahami dan menggunakan beberapa fitur dalam aplikasi DANA, sehingga mempengaruhi kenyamanan dalam bertransaksi.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka peneliti membatasi penelitian dengan tiga variabel *gamification* (X_1), *perceived security* (X_2), kemudahan penggunaan (X_3) dan Keputusan menggunakan dompet digital (Y) pengguna Dana di kalangan mahasiswa manajemen UMB.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Apakah *gamification* berpengaruh terhadap keputusan menggunakan dompet digital pengguna Dana di kalangan mahasiswa manajemen UMB?

2. Apakah *perceived security* berpengaruh terhadap keputusan menggunakan dompet digital pengguna Dana di kalangan mahasiswa manajemen UMB?
3. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan dompet digital pengguna Dana di kalangan mahasiswa manajemen UMB?
4. Apakah *gamification*, *perceived security* dan kemudahan penggunaan, berpengaruh terhadap keputusan menggunakan dompet digital pengguna Dana di kalangan mahasiswa manajemen UMB?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian pada penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah *gamification* berpengaruh terhadap keputusan menggunakan dompet digital pengguna Dana di kalanga mahasiswa manajemen UMB
2. Untuk mengetahui apakah *perceived security* berpengaruh terhadap keputusan menggunakan dompet digital pengguna Dana di kalanga mahasiswa manajemen UMB
3. Untuk mengetahui apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan dompet digital pengguna Dana di kalanga mahasiswa manajemen UMB
4. Untuk mengetahui apakah *gamification*, *perceived security* dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan dompet digital pengguna Dana di kalanga mahasiswa manajemen UMB

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain:

1. Sebagai masukan bagi marketplace Shopee dalam memberikan produk terbaik bagi konsumen.
2. Dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lanjutan yang berhubungan dengan penyebab turunnya keputusan menggunakan dompet digital konsumen.

