

**PERSEPSI DAN PREFERENSI MAHASISWA STIKOM TUNAS BANGSA TERHADAP
PENGUNAAN E-WALLET DALAM TRANSAKSI SEHARI-HARI**

Bayu Dharma Trinanda^{*1}, Calvin Montoya², Farhan Rianza Siahaan³, Kaka Udayana Lubis⁴, Randi Rifqi Fadhil⁵, Muhammad Izaz Daffa Alkindi⁶, Bahrudi Efendi Damanik⁷

^{1,2,3,4,5,6,7} Program Studi Sistem Informasi, STIKOM Tunas Bangsa Pematangsiantar

Jl. Jenderal Sudirman Blok A No. 1,2,3 Pematangsiantar, Sumatera Utara, Indonesia, 21127

Email: ^{1*}bayudharmatrinanda@gmail.com, ²calvinmontoya2020@gmail.com, ³farhanrizantha@gmail.com,
⁴kakaudayananasution@gmail.com, ⁵randirifqi@gmail.com, ⁶izazmipa3@gmail.com,
⁷bahrudiefendi@gmail.com

Abstrak

Perkembangan transformasi digital yang pesat telah mendorong pergeseran perilaku pembayaran masyarakat dari uang tunai ke sistem elektronik seperti *e-wallet*. Mahasiswa, sebagai *digital native*, memegang peran strategis dalam penyerapan teknologi finansial ini. Penelitian ini bertujuan mengkaji hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan dan tingkat kepuasan mahasiswa dalam memanfaatkan *e-wallet* untuk transaksi harian. Pendekatan kuantitatif dengan desain survei korelasional diterapkan pada 100 mahasiswa STIKOM Tunas Bangsa yang dipilih melalui *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis skala ELikert lima poin dan dianalisis dengan IBM SPSS Statistics 25 melalui uji validitas, reliabilitas, normalitas, korelasi Pearson, regresi linier sederhana, dan uji t. Hasil menunjukkan rata-rata persepsi kemudahan sebesar 4,21 dan kepuasan 4,24, namun tidak terdapat hubungan signifikan antara keduanya ($r = -0,0467$; $p = 0,6445$) dengan kontribusi varian sangat kecil ($R^2 = 0,0022$). Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan telah menjadi ekspektasi dasar sehingga tidak lagi menentukan kepuasan; faktor lain seperti keamanan, keandalan layanan, dan promosi diperkirakan lebih berpengaruh. Studi ini memperluas kerangka *Technology Acceptance Model* dengan menekankan perlunya pendekatan multidimensional pada penelitian perilaku pengguna teknologi finansial dan merekomendasikan eksplorasi variabel eksternal pada sampel yang lebih beragam.

Kata kunci: *e-wallet, persepsi kemudahan, kepuasan pengguna, mahasiswa, teknologi digital*

**STUDENTS' PERCEPTION AND PREFERENCES OF STIKOM TUNAS 2BANGSA TOWARDS THE
USE OF E-WALLETS IN DAILY TRANSACTIONS**

Abstract

The rapid development of digital transformation has driven a shift in people's payment behavior from cash to electronic systems such as e-wallets. Students, as digital natives, play a strategic role in the absorption of this financial technology. This study aims to examine the relationship between perceived ease of use and student satisfaction levels in utilizing e-wallets for daily transactions. A quantitative approach with a correlational survey design was applied to 100 STIKOM Tunas Bangsa students selected through purposive sampling. Data were collected using a five-point Likert scale-based questionnaire and analyzed with IBM SPSS Statistics 25 through validity, reliability, normality, Pearson correlation, simple linear regression, and t-test tests. The results showed an average perceived ease of use of 4.21 and satisfaction of 4.24, but there was no significant relationship between the two ($r = -0.0467$; $p = 0.6445$) with a very small variance contribution ($R^2 = 0.0022$). This finding indicates that ease has become a basic expectation so that it no longer determines satisfaction; other factors such as security, service reliability, and promotions are thought to be more influential. This study extends the Technology Acceptance Model framework by emphasizing the need for a multidimensional approach to financial technology user behavior research and recommends exploration of external variables in more diverse samples.

Keywords: *e-wallet, perceived ease, user satisfaction, students, digital technology*

1. PENDAHULUAN

Era digital yang berkembang pesat mendorong pergeseran dari metode pembayaran tradisional ke sistem transaksi non-tunai berbasis teknologi. Salah satu bentuk perubahan tersebut terlihat dari meningkatnya penggunaan dompet digital (*e-wallet*). Di Indonesia, tren ini tampak melalui tingginya minat masyarakat terhadap layanan seperti OVO,

GoPay, DANA, dan ShopeePay. Data Bank Indonesia tahun 2023 mencatat bahwa nilai transaksi uang elektronik mencapai Rp 52,7 triliun, tumbuh 27% dibandingkan tahun sebelumnya. Angka ini menunjukkan bahwa kebiasaan bertransaksi secara digital semakin melekat dalam keseharian, khususnya di kalangan generasi muda. Mahasiswa memiliki peran penting dalam perkembangan ini

karena mereka merupakan pengguna aktif teknologi sekaligus generasi yang akan menentukan arah masa depan ekonomi digital. (Putri & Pramurindra, 2023).

Penelitian ini dianggap penting karena bertujuan untuk memahami pandangan dan preferensi mahasiswa terhadap penggunaan e-wallet dalam kehidupan sehari-hari mereka. Persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penggunaan panca indera dalam menerima stimulus, kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan sehingga memiliki pemahaman tentang apa yang diindera (Damanik & Irawan, 2021). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa adopsi e-wallet dipengaruhi oleh sejumlah faktor seperti kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), aspek keamanan, manfaat yang dirasakan, serta tekanan sosial (Adiani et al., 2021; Iradianty & Aditya, 2020). Namun, kajian yang berfokus pada konteks lokal seperti STIKOM Tunas Bangsa masih terbatas mendapat perhatian khusus dalam penelitian terkait, padahal lingkungan sosial dan demografis institusi ini bisa memberikan pengaruh yang berbeda terhadap perilaku pengguna.

Masalah utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah kurangnya pemahaman tentang studi yang didasarkan pada pengalaman untuk mendalami persepsi dan preferensi mahasiswa terhadap e-wallet. Padahal, kesuksesan adopsi teknologi digital sangat bergantung pada kesesuaian antara karakteristik pengguna dan fitur teknologi yang tersedia. Beberapa penelitian bahkan menegaskan adanya ketidakseimbangan antara tingginya popularitas e-wallet dan rendahnya tingkat penggunaannya secara nyata di kalangan mahasiswa. Hal tersebut diduga disebabkan oleh kurangnya literasi keuangan digital serta keraguan terhadap aspek keamanan transaksi (Sudirjo et al., 2023; Prasasti & Nuari, 2021). Oleh karena itu, dibutuhkan kajian kontekstual yang mendalam dan berbasis data lokal guna menjembatani kesenjangan tersebut.

Artikel ini bertujuan untuk melihat pendapat dan pilihan yang terstruktur bagi mahasiswa STIKOM Tunas Bangsa terhadap pemanfaatan e-wallet dalam transaksi harian. Penelitian ini diharapkan dapat mengungkap faktor-faktor kunci yang mendorong maupun menghambat penggunaan e-wallet. Berdasarkan teori, hasil yang diperoleh dari studi ini akan memberikan wawasan baru dalam studi akademik di bidang perilaku konsumen digital, khususnya dalam ranah pendidikan tinggi di Indonesia. Dalam penerapan secara langsung, hasilnya dapat dijadikan dasar oleh pengembang layanan e-wallet, institusi pendidikan, dan pembuat kebijakan untuk merancang layanan keuangan digital yang lebih terbuka dan sesuai dengan kebutuhan serta karakteristik mahasiswa.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis hubungan antara persepsi kemudahan dan tingkat kepuasan pengguna e-wallet. Desain penelitian yang diterapkan adalah survei korelasional, yaitu suatu rancangan yang digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antarvariabel berdasarkan data empiris yang diperoleh langsung dari responden di lapangan (Creswell & Creswell, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengguna aktif e-wallet di lingkungan perguruan tinggi, yang dianggap representatif karena tingkat literasi digital dan akses teknologi yang relatif tinggi. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik non-probabilitas yang memungkinkan peneliti memilih responden berdasarkan karakteristik khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian, dalam hal ini mahasiswa yang secara aktif menggunakan layanan e-wallet dalam kegiatan transaksional sehari-hari (Sugiono, 2013). Jumlah sampel sebanyak 100 responden dianggap memenuhi kriteria minimum dalam penelitian kuantitatif sederhana yang menggunakan uji korelasi dan regresi (Hair Jr et al., 2010).

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner tertutup berbasis skala Likert lima poin, yang terdiri atas indikator persepsi kemudahan (misalnya: kemudahan navigasi, kecepatan proses transaksi, dan kesederhanaan fitur) serta indikator kepuasan pengguna (seperti: kepuasan atas pengalaman penggunaan, kenyamanan, dan keinginan untuk merekomendasikan aplikasi). Sebelum analisis utama dilakukan, data terlebih dahulu diuji melalui uji validitas isi oleh pakar dan uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha* untuk memastikan konsistensi internal antaritem. Data yang telah tervalidasi kemudian diuji normalitasnya menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov sebagai syarat uji parametrik. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini mencakup analisis deskriptif untuk mengetahui profil data, uji korelasi Pearson untuk mengukur kekuatan hubungan antarvariabel, regresi linier sederhana untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap dependen, serta uji t untuk menguji signifikansi koefisien regresi. Seluruh analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 25, dengan taraf signifikansi yang ditetapkan sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

3. PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, proses analisis data dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 25. Perangkat ini dikenal luas sebagai alat analisis dalam penelitian sosial dan perilaku, khususnya dalam penerapan uji statistik parametrik (Field, 2024). Peneliti menerapkan teknik statistik deskriptif dan inferensial untuk mengolah data yang diperoleh melalui kuesioner berbasis skala Likert

lima poin. Tahapan awal pengolahan data melibatkan konversi dari data kualitatif menjadi bentuk numerik, sehingga memungkinkan perhitungan nilai rata-rata, standar deviasi, serta analisis korelasi dan regresi antar variabel.

Untuk memastikan alat ukur yang digunakan dapat diandalkan, validitas instrumen diuji melalui pendekatan validitas isi dengan melibatkan pendapat para ahli (*expert judgment*). Sementara itu, reliabilitas instrumen diuji menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, di mana nilai ideal yang menunjukkan konsistensi internal yang baik adalah lebih dari 0,7 (Tavakol & Dennick, 2011).

Setelah instrumen dianggap sah dan konsisten, analisis dilanjutkan dengan uji normalitas menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Uji ini menjadi syarat utama sebelum melakukan analisis regresi linier sederhana. Selanjutnya, uji korelasi Pearson digunakan untuk mengetahui kekuatan serta arah hubungan antara persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna e-wallet. Untuk menguji seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan, dilakukan analisis regresi linier sederhana yang kemudian dilengkapi dengan uji t untuk mengevaluasi signifikansi dari koefisien regresinya. Nilai koefisien determinasi (R^2) dihitung guna mengetahui seberapa besar proporsi variasi kepuasan yang dapat dijelaskan oleh persepsi kemudahan. Seluruh analisis dilakukan pada tingkat signifikansi sebesar $\alpha = 0,05$, sesuai standar umum dalam penelitian kuantitatif (Creswell & Creswell, 2017).

Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

variabel	N	Min	Max	Mean	Std.Dev
Persepsi kemudahan	98	3	5	4.21	0.63
Tingkat kemudahan	98	3	5	4.24	0.59

Tabel 2. Hasil Uji Korelasi dan Regresi Linier Sederhana

Statistik	Nilai
Korelasi Person (r)	-0.0467
Signifikasi Korelasi (p)	0.6445
Koefisien Regresi (β)	-0.0473
Intercept	4.1283
R-Square	0.0022
t-titung	-0.4629
Signifikasi t (p)	0.6445

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa rata-rata persepsi kemudahan yang dirasakan oleh mahasiswa pengguna e-wallet berada pada skor 4,21, sedangkan tingkat kepuasan pengguna tercatat sedikit lebih tinggi dengan nilai rata-rata 4,24 pada skala Likert lima poin. Angka-angka ini menunjukkan bahwa secara umum, para responden memiliki pandangan positif terhadap kemudahan

penggunaan e-wallet dan merasa cukup puas dengan layanan yang mereka terima.

Namun demikian, hasil uji korelasi Pearson menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Ini tercermin dari koefisien korelasi (r) sebesar -0,0467 dengan nilai signifikansi (p) sebesar 0,6445. Hasil ini menandakan adanya hubungan negatif yang sangat lemah dan secara statistik tidak berarti.

Temuan ini diperkuat oleh hasil regresi linier sederhana yang menunjukkan nilai koefisien regresi (β) sebesar -0,0473, dengan nilai t = -0,4629 dan p = 0,6445—yang jelas melampaui batas signifikansi $\alpha = 0,05$. Nilai R-Square sebesar 0,0022 mengisyaratkan bahwa hanya 0,22% dari variasi tingkat kepuasan pengguna yang dapat dijelaskan oleh persepsi kemudahan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak tercakup dalam model penelitian ini.

Hasil ini bertolak belakang dengan asumsi dasar dari model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh (Davis, 1989), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan memiliki peran penting dalam membentuk sikap dan kepuasan pengguna terhadap teknologi. Dalam konteks temuan ini, tampaknya persepsi kemudahan telah menjadi ekspektasi dasar (*baseline expectation*) yang tidak lagi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan. Justru, elemen-elemen lain seperti keamanan transaksi, keandalan sistem, insentif promosi, dan integrasi antaraplikasi tampaknya lebih dominan dalam membentuk kepuasan pengguna.

Dari sisi praktis, temuan ini menyarankan agar penyedia layanan e-wallet tidak hanya berfokus pada peningkatan aspek kemudahan penggunaan, tetapi juga mulai mengembangkan fitur-fitur tambahan dan memperkuat kualitas layanan pelanggan. Untuk memperkaya wawasan ke depan, penelitian lanjutan dianjurkan untuk memasukkan variabel eksternal lain seperti tingkat kepercayaan pengguna, manfaat ekonomi yang dirasakan, serta risiko terkait privasi, agar dapat memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dalam penggunaan layanan keuangan digital.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan e-wallet tidak serta-merta menjadi penentu utama dalam membentuk kepuasan mereka. Sebaliknya, kemudahan tersebut tampaknya menjadi bagian dari pengalaman digital yang lebih luas dan bersifat kontekstual. Temuan ini memberikan wawasan baru dalam memahami dinamika adopsi teknologi keuangan digital, khususnya di kalangan generasi muda yang sudah akrab dengan teknologi dan menganggap kemudahan sebagai prasyarat yang bersifat mendasar, bukan lagi sebagai faktor

diferensiatif yang signifikan dalam membentuk kepuasan.

Dalam kerangka teori Technology Acceptance Model (TAM), hasil ini memperluas pemahaman bahwa persepsi kemudahan, dalam kondisi tertentu, mungkin tidak lagi memiliki kekuatan prediktif yang kuat terhadap kepuasan pengguna. Secara sosial dan budaya, hal ini mencerminkan adanya pergeseran ekspektasi pengguna dari sekadar kemudahan menuju aspek-aspek bernilai tambah lainnya, seperti keamanan sistem, kemampuan personalisasi layanan, dan manfaat ekonomi yang ditawarkan.

Dari sudut pandang akademik, studi ini menekankan pentingnya pendekatan yang lebih multidimensional dalam menganalisis kepuasan pengguna teknologi. Pendekatan tersebut perlu mencakup bukan hanya sisi teknis, tetapi juga dimensi psikologis dan sosial yang memengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan. Meski demikian, penelitian ini masih memiliki keterbatasan, terutama pada keterwakilan sampel yang hanya mencakup mahasiswa dan ruang lingkup variabel yang terbatas. Oleh karena itu, penelitian lanjutan disarankan untuk melibatkan kelompok responden yang lebih beragam dan memperluas cakupan analisis dengan mempertimbangkan variabel-variabel tambahan seperti tingkat kepercayaan, persepsi risiko, serta nilai emosional yang terkait dengan penggunaan layanan keuangan digital.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Adiani, W., Aprianingsih, A., & Purwanegara, M. S. (2021). Cashless society in progress: Capturing different generations' perspectives toward external influence in e-wallet usage. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 24(2), 205.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Damanik, B. E., & Irawan, E. (2021). Pengaruh persepsi mahasiswa mengenai kompetensi dosen dan lingkungan belajar terhadap motivasi belajar. *Publikasi Pendidikan*, 11(2), 180–186.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319–340.
- Field, A. (2024). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. Sage publications limited.
- Hair Jr, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). Multivariate data analysis. In *Multivariate data analysis* (p. 785).
- Iradianty, A., & Aditya, B. R. (2020). Indonesian Student Perception in Digital Payment. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(4), 518–530.
- Prasasti, A., & Nuari, K. P. (2021). e-Wallet usage intensity and the determining factors during pandemics: A closer look on Indonesian students' perspectives. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 10(8), 94–99.
- Putri, P. K., & Pramurindra, R. (2023). Factors Influencing E-Wallet Payment Usage in E-Marketplace: Digital Marketing Class Student Survey. *Kompartemen : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 20(2), 229. <https://doi.org/10.30595/kompartemen.v20i2.13546>
- Sudirjo, F., Dharmawan, D., Hardayu, A. P., Nurcholifah, I., & Kurniawan, Y. J. (2023). Analysis of the Influence of Customer Perceptions of the Ease-of-Use Digital Electronic Money on Intention to Use Digital Wallet Application Ovo. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 318–324.
- Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Issue January).
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53.