

Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Aplikasi Dana E-Wallet Pada Mahasiswa FEB UMRI Dalam Menggunakan QR Code

Rina Aulisma¹, Sri Rahmayanti²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Riau

E-mail: Sri.rahmayanti@umri.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pengguna aplikasi dana pada mahasiswa Feb Umri. Jenis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 13. Populasinya adalah mahasiswa Feb Umri angkatan 2021-2023 yang mengetahui dan menggunakan aplikasi dana. Teknik sampling penelitian ini menggunakan *Simple Random Sampling* dengan menyebar kuisioner kepada 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier sederhana sebagai metode analisis data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan serta secara simultan terhadap pengguna aplikasi dana pada mahasiswa Feb Umri.

Kata Kunci : Kepuasan, Aplikasi Dana, QR Code, E-Wallet

PENDAHULUAN

Dunia semakin berkembang menuju pada perkembangan teknologi yang semakin canggih. Dan dalam kehidupan juga saat ini sebagian sudah menggunakan berbagai macam teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Perubahan ini adanya Revolusi Industri 4.0 di mana semua elemen mengalami perubahan salah satunya dengan adanya akses internet. Akses internet yang semakin canggih dan mudah dijangkau oleh banyak orang, tentunya memberikan kemudahan dalam hal berkomunikasi tanpa adanya batasan waktu dan juga jarak.

Berdasarkan Bank Indonesia (BI) *Fintech* sebagai penggunaan teknologi dalam system keuangan yang bisa berdampak pada stabilitas keuangan. Sementara, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberi defenisi *fintech* sebagai inovasi pada industry jasa keuangan berkat penggunaan teknologi. Menurut Arner, dkk (2015) *fintech* memiliki arti penerapan teknologi dalam bidang keuangan. Sedangkan Schueffel (2016) mengungkapkan bahwa *fintech* adalah sebuah bentuk industry baru yang menerapkan teknologi untuk menghasilkan kemajuan dalam penerapan bidang keuangan.

Di Indonesia banyak sekali terdapat aplikasi *online* dalam memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran maupun transfer antar bank baik secara *online* maupun secara *offline* seperti pada Go-Pay, OVO, DANA, Link Aja, ShopeePay dan masih banyak aplikasi lainnya. Berikut merupakan data yang diperoleh dari katadata.co.id berdasarkan riset dari DailySocial mengenai dompet digital yang paling banyak dipakai oleh masyarakat di Indonesia pada tahun 2020-2024.

Tabel 1.1 Data Dompet Digital

Tahun	ShopeePay	Gopay	OVO	DANA	LinkAja
2020	50	48	110	47	48
2021	52	49	148	48	50
2022	76	70	180	68	72
2023	90	78	230	73	80
2024	120	100	280	88	102

Sumber : DailySocial

Dari data pengguna dompet digital diatas pada tahun 2020-2024 bahwa OVO menunjukkan peringkat pertama yang setiap tahunnya naik 30%, disusul dengan ShopeePay yang setiap tahunnya naik 7%, lalu LinkAja yang setiap tahunnya naik 6%, lalu ada GoPay yang setiap tahunnya naik 5%, dan yang terakhir ada aplikasi dana yang setiap tahunnya naik 4%.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pengguna aplikasi Dana *E-Wallet* pada mahasiswa FEB UMRI dalam menggunakan *QR Code*. Sebagai gambaran mengenai kepuasan konsumen terhadap pengguna aplikasi Dana *E-Wallet* pada mahasiswa FEB UMRI dalam menggunakan *QR Code* dan Memperkaya wawasan terhadap kasus yang terjadi dalam dunia bisnis.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi kepuasan konsumen adalah upaya untuk mencapai suatu hal atau melakukan sesuatu dengan benar. Pada hakikatnya kepuasan konsumen yaitu keadaan dimana keinginan, kebutuhan, dan harapannya dapat terpuaskan melalui produk atau jasa yang dikonsumsi (Nasution, 2005). Kepuasan konsumen yaitu suatu keadaan di mana keinginan, kebutuhan, dan ekspektasi konsumen terhadap sebuah produk dan jasa terpenuhi atau terpuaskan oleh tampilan luar produk dan layanan tersebut (Brown dalam Dwiastruti dkk. 2012). Konsumen yang puas akan secara berkelanjutan mengkonsumsi produk tersebut, sehingga meningkatkan mereka untuk setia kepada produk dan jasa serta bersedia mempromosikannya produk dan jasa dari mulut ke mulut.

H1 : Diduga Terdapat Analisa antara Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Aplikasi Dana *E-Wallet* Pada Mahasiswa FEB UMRI Dalam Menggunakan *QR Code*.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Universitas Muhammadiyah Riau di jalan Tuanku Tambusai, Kec. Tampah, Kel. Delima, Kota Pekanbaru, Riau. 28294. Lokasi penelitian ini dipilih dikarenakan peneliti memilih mahasiswa FEB UMRI sebagai sampel penelitian dan alasan lain seperti lebih efisien dan menghemat biaya.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey. Menurut Hardani (2020) dalam (Sahir, 2021), penelitian kuantitatif adalah pemikiran ilmiah terstruktur terhadap fenomena dan hubungannya. Sugiyono (2019) mengemukakan penelitian kuantitatif ialah suatu metode penelitian yang berdasarkan filsafat positivisme, yaitu suatu metode scientific atau ilmiah dikarenakan sesuai dengan kaidah-kaidah ilmiah secara empiris atau konkrit, terukur, rasional, obyektif, dan sistematis. Serta Sugiyono (2019) menjabarkan survei dipergunakan untuk memperoleh data dari beberapa lokasi alamiah (non buatan), namun peneliti melaksanakan proses pengumpulan data, seperti dengan menyebarkan kuesioner, tes, wawancara struktur, dan lain-lain.

Data penelitian mencakup data primer dan data sekunder. Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data ke pengumpulan data. Sementara, menurut Sugiyono (2019) data sekunder ialah sumber yang memberikan data tidak langsung ke pengumpulan data, semisal melalui orang lain ataupun dokumen.

Data primer bersumber dari *Questionnaire* yang dibagikan kepada responden. Adapun data sekunder berasal dari data jumlah mahasiswa aktif tahun 2023 FEB UMRI yang diperoleh dari Tata Usaha FEB UMRI.

Data penelitian dikumpulkan mempergunakan dua pendekatan. Data primer dikumpulkan menggunakan *questionnaire* dan data sekunder dikumpulkan melalui dokumentasi FEB UMRI. Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data

yang melibatkan pemberian seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk ditanggapi. Menurut (Sahir, 2021), kuesioner adalah kumpulan instrumen pertanyaan yang disusun atas dasar alat untuk mengukur variabel penelitian. Penghimpunan data dengan mempergunakan kuesioner sangat efisien, responden hanya memilih jawaban yang sudah peneliti sediakan. Setiap pertanyaan terdapat pada kuisisioner dijawab mempergunakan *skala likert*. Sugiyono (2019) menerangkan skala Likert ialah skala yang dipergunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat seseorang atau sekumpulan orang terhadap fenomena sosial.

Sugiyono (2019) populasi merupakan bidang pengeneralisasian yang mencakup objek atau subjek yang menunjukkan jumlah dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan. Berikut adalah tabel jumlah mahasiswa aktif FEB UMRI tahun 2021-2023. Populasi pada penelitian ini yaitu mahasiswa aktif FEB UMRI yang jumlahnya 7.666 orang.

Tabel 3.2 Populasi Penelitian

No	Tahun Angkatan	Jumlah Mahasiswa Aktif
1	2021	2.509
2	2022	2.470
3	2023	2.687
Total		7.666

Sugiyono (2017) menjabarkan bahwasanya sampel yaitu perwakilan dari populasi yang menjadi sumber data pada penelitian, di mana populasi ialah sebagian dari jumlah karakteristik sampling, untuk menetapkan sampel yang akan dipergunakan. Sampel dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif FEB UMRI dari tahun 2021-2023 dengan jumlah responden 99 responden. Dimana jumlah sampel tersebut diperoleh dengan mempergunakan rumus slovin. Rumus Slovin dipergunakan untuk mengidentifikasi jumlah minimal sampel dalam suatu penelitian. Rumus ini memungkinkan guna menghitung ukuran sampel berdasar pada jumlah dan populasi dan/atau memperkirakan proporsi populasi, yaitu sebagaimana berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangannya:

n : Jumlah sampel minimal

N : Jumlah sampel keseluruhan

(e)² : Batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel (10%)

$$n = \frac{7.666}{1 + 7.666 (10\%)^2} = 98,71$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin di atas, diperoleh hasil 98,71 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 sebagai minimal responden yang dibutuhkan pada penelitian ini.

1. Uji Validitas

Sugiyono (2019) menjabarkan bahwasanya uji validitas dipergunakan untuk mengukur valid atau tidak sebuah kuesioner. Uji validitas adalah suatu instrument yang dipergunakan untuk pengukuran data yang sudah diperoleh sebagai data yang betul-betul valid atau akurat. Uji validitas ini dilaksanakan untuk pengukuran apakah data yang didapat setelah penelitian yaitu data yang valid atau tidak. Mempergunakan instrumen ukur yaitu (kuesioner). Guna mengungkapkan valid atau tidaknya setiap pertanyaan pada kuesioner dapat dilihat dengan cara membandingkan nilai R hitung dengan R tabel. Rumus mencari R tabel yaitu $df = (n-2)$ dengan $n =$ jumlah sampel, sehingga $df = 100 - 2 = 98$.

Untuk mencari R tabel dengan signifikan 5% atau 0,05 dari tabel distribusi R tabel sehingga dinyatakan untuk $df = 98$ sebesar 0,196 sebagai minimal responden yang dibutuhkan pada penelitian ini. Uji validitas dilaksanakan pada 98 responden yang berasal dari mahasiswa aktif FEB UMRI. Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 22 for windows (*Statistical Product and Service Solutions*) dengan beberapa kriteria yaitu :

- a. Bilamana $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ sehingga instrument dipercaya valid.
- b. Bilamana $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ sehingga instrument dipercaya tidak valid (drop), sehingga instrument tidak dapat digunakan dalam penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2019) menjabarkan uji reliabilitas yaitu seberapa jauh hasil penghitungan mempergunakan objek yang sama akan memberikan hasil data yang serupa. Uji ini dilakukan pada 100 responden yang berasal dari mahasiswa aktif FEB UMRI dengan cara uji *Cronbach Alpha*. Adapun kriteria yaitu :

- a. Bilamana nilai *Cronbach's alpha* $> 0,6$ sehingga kuesioner diyakini konsisten atau reliable.
- b. Bilamana nilai *Cronbach's alpha* $< 0,6$ sehingga kuesioner diyakini tidak konsisten atau reliable.

a. Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana dipergunakan untuk menerangkan hubungan dan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan persamaan regresi linier sederhana antara lain:

$$Y = a + bX$$

Keterangannya:

- Y : Variabel dependen
 X : Variabel independen
 a : Konstanta

Pada penelitian ini, variabel independennya yaitu Kepuasan Konsumen (X) dan dependen adalah Pengguna Aplikasi Dana (Y), sehingga di dapat persamaan regresi linier sederhana antara lain:

$$Y = a + bX$$

Keterangannya:

- Y : Pengguna Aplikasi Dana
 X : Kepuasan Konsumen
 a : Konstanta

b. Uji Hipotesis

1. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Ghozali (2018) menjabarkan uji parsial adalah instrumen analisis regresi yang digunakan untuk membuktikan kemampuan variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Uji ini dilaksanakan dengan kriteria sebagaimana berikut:

- a. H_0 diterima bilamana $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ dari $\alpha < 0,05$
- b. H_0 ditolak bilamana $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ dari $\alpha > 0,05$

HASIL PENELITIAN

Pada penelitian ini sampel (n) untuk uji validitas ini berjumlah 100 sehingga besarnya *degree of freedom* yaitu $n-2$ atau $100-2 = 98$ dan α 0,05, sehingga dapat diketahui jika r tabelnya adalah 0,196. Berdasarkan pertanyaan pada seluruh variabel yang dipergunakan pada penelitian ini dipercaya valid. Hal ini dilakukan dengan memperbandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel yaitu 0,196. Hasil tersebut mengungkapkan bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel sehingga memperoleh nilai yang valid.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item	Cronbach Alpha	Keterangan
Kepuasan Konsumen (X)	16	0,875	Reliabel
Pengguna Aplikasi Dana (Y)	12	0,858	Reliabel

Sebagaimana pada tabel 4,5 tersebut, didapatkan bahwasanya nilai *Cronbach Alpha* variabel Kepuasan Konsumen yaitu 0,875 dan Pengguna Aplikasi Dana sebesar 0,858. Hal ini mengungkapkan bahwa nilai setiap variabel lebih besar dari 0,05 berkesimpulan bahwa instrument pertanyaan yang dipergunakan sebagai indikator untuk semua variabel adalah instrumen ukur yang reliable atau konsisten.

Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	2.560	2.338		
Kepuasan Konsumen	.716	.032	.916	22.528	.000

a. Dependent Variable: TotalY

- Sebagaimana persamaan regresi mengungkapkan bahwa konstanta mempunyai nilai sebesar 2,560 yang artinya apabila variabel Kepuasan Konsumen konstan atau tetap, maka Pengguna Aplikasi Dana sebesar 2,560.
- Sebagaimana penghitungan uji regresi linier sederhana koefisien kepuasan Konsumen bernilai 0,716 yang bermakna bilamana mengalami kenaikan 1 satuan dengan variabel independent lainnya tetap atau konstan, maka akan meningkatkan Pengguna Aplikasi Dana sebesar 0,716

Tabel 4.10 Uji Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	2.560	2.338		
Kepuasan Konsumen	.716	.032	.916	22.528	.000

a. Dependent Variable: TotalY

Sebagaimana uji t yang sudah dilaksanakan pada tabel tersebut, maka kemudian bisa dilaksanakan pembuktiannya yaitu:

- Pengujian hipotesis variabel Kepuasan Konsumen terhadap Pengguna Aplikasi Dana.
Hipotesis pertama pada penelitian ini yaitu Kepuasan Konsumen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Pengguna Aplikasi Dana. Berdasarkan tabel uji diatas

diketahui bahwa nilai t hitung = 1,095 dengan t tabel = 1,984 yang mana t hitung $>$ t tabel dan nilai signifikansi 0,276 dengan probabilitas signifikansi $0,276 < 0,05$. Maka, berkesimpulan bahwasanya variabel Kepuasan Konsumen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Pengguna Aplikasi Dana.

KETERBATASAN PENELITIAN

Hendaknya bisa menambahkan jumlah sampel dan variabel lain, misalnya pada variabel keamanan dan resiko agar kepuasan dapat diketahui dari variabel tersebut, jika memiliki resiko dan keamanan apakah akan mempengaruhi Kepuasan Konsumen terhadap Pengguna Aplikasi Dana. Dan disarankan untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian selanjutnya mengenai Kepuasan Konsumen.

KESIMPULAN

Sebagaimana hasil pembahasan tentang Analisa Kepuasan Konsumen terhadap Pengguna Aplikasi Dana *E-Wallet* pada Mahasiswa FEB UMRI Dalam Menggunakan *QR Code*, maka dapat disimpulkan bahwa secara menyeluruh tingkat kepuasan konsumen sangat memuaskan dikarenakan kinerja pelayanan pada Aplikasi Dana berada pada kriteria baik dan harapan konsumen baik bahkan sangat baik. Sehingga, hal ini mampu dinilai untuk memberikan kepuasan pada konsumen.

Hendaknya dapat meningkatkan kinerja, kualitas serta keamanan pada Aplikasi Dana supaya berbagai bentuk transaksi yang dilaksanakan oleh pengguna bisa memberikan kepuasan dengan semaksimal mungkin. Maka, pengguna bisa menjadi pengguna yang loyal serta dapat menarik pengguna aplikasi Dana untuk berlangganan dan dapat membawa pengguna baru untuk mencoba mempergunakan fitur-fitur yang disediakan oleh Aplikasi Dana. Diharapkan perusahaan Aplikasi Dana dapat memberikan edukasi kepada mahasiswa FEB UMRI agar menambah wawasan mengenai pembayaran elektronik.

Hendaknya bisa menambahkan jumlah sampel dan variabel lain, misalnya pada variabel keamanan dan resiko agar kepuasan dapat diketahui dari variabel tersebut, jika memiliki resiko dan keamanan apakah akan mempengaruhi Kepuasan Konsumen terhadap Pengguna Aplikasi Dana. Dan disarankan untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian selanjutnya mengenai Kepuasan Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitriani Hasanah. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Dana Sebagai Penyedia Jasa Dompot Digital. *Skripsi*, 8(4), 1–230.
- Tyas, R. W., & Azizah, N. (2022). Analisa Kepuasan Pengguna Dompot Digital DANA Melalui Continuance Use Intention Dengan Expectation Confirmation Model. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, 14(2), 126–140. <https://doi.org/10.30630/jipb.v0i0.772>
- Nurul Octavia. (2021). Analisa Tingkat Kepuasan Dalam Bertransaksi Menggunakan Dompot Digital Dana Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah. [IAIN Ambon]
<http://repository.iainambon.ac.id/cgi/users/login>

- Muhammad Adam Pria Perdana. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi E-Wallet Dana Sebagai Penyedia Jasa Dompet Digital. [Jatiwaringin]
<https://elibrary.bsi.ac.id/skripsi/F11700581711944246/analisis-kepuasan-pengguna-terhadap-aplikasi-e-wallet-dana-sebagai-penyedia-jasa-dompet-digital>
- Gunawan, AkbarWahyuni, NuraidaNursekha, Vidya (2021). Kualitas Pelayanan Aplikasi Dana Terhadap Kepuasan Konsumen, Jurusan Teknik Industri, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
- Nur Fauzi, A. M., Triayudi, A., & Sholihati, I. D. (2022). Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Kearsipan Menggunakan System Usability Scale Dan Pieces Framework. *JIPi (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 7(1), 231–239. <https://doi.org/10.29100/jipi.v7i1.2452>
- Algusri, J., Magdalena, M., Misral, M., Karimi, K., & Diva Darmawani, R. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Manfaat Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomika*, 13(2), 222–231. <https://doi.org/10.37859/jae.v13i2.5915>
- BI. (2023). *Apakah Fintech itu? Fintech*. <https://www.bi.go.id/id/bi-institute/BI-Epsilon/Pages/Dompet-Digital--Naik-Daun,-Membetot-Minat-Kala-Pandemi.aspx>
- DailySocial. (2024). *Data dompet digital yang sering digunakan masyarakat*.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020-2024/survei-dailysocial-ovo-jadi-dompet-digital-paling-banyak-dipakai-masyarakat>
- Dicoding Indonesia. (2023). *Fintech, apa itu?*
<https://www.dicoding.com/blog/fintech-apa-itu-inilah-pengertian-jenis-dancontohnya/>
- Sodexo. (2019). *5 Dimensi Kepuasan Konsumen*.
<https://www.sodexo.co.id/blog/dimensi-kepuasan-pelanggan-yang-jarang-diketahui-pebisnis-pemula/>
- DOKU. (2023). *DOKU E-Wallet transaksi mudah kapanpun dan dimanapun*.
<https://doku.promo/e-wallet>
- Sahir, S.H.(2021). *Metodologi Penelitian*.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*.