

PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERKAIT UANG ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN *E-MONEY*

(Studi pada Pengguna Jasa Transportasi Laut Ketapang-Gilimanuk)

Nur Laila dan Nyoman Trisna Herawati

Jurusan Ekonomi dan Akuntansi

Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

e-mail : {hikarila8@gmail.com, trisnaherawati@undiksha.ac.id}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan dan keamanan terkait uang elektronik terhadap kepuasan penggunaan *e-money* dan pengaruh ketiga variabelnya terhadap kepuasan penggunaan *e-money*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, yang dimana penelitian ini mengumpulkan, mengolah, menyajikan, dan menganalisis data secara kuantitatif (angka-angka) dan secara deskriptif (uraian kalimat). Penelitian ini dilakukan pada pelabuhan Ketapang-Gilimanuk yang berada pada kabupaten Jembarana, Bali. Subjek penelitian ini adalah pengguna jasa transportasi laut karena pengguna jasa kapal sudah pasti menggunakan *e-money*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dan diperoleh sebanyak 97 responden. Data penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang kemudian diolah dengan uji analisis linier berganda dengan bantuan SPSS versi 24. Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel persepsi kebermanfaatan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-money*. Variabel kemudahan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-money*. Variabel kepuasan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-money*. Dan terakhir variabel persepsi kebermanfaatan, kemudahan, dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-billing*.

Kata kunci : uang elektronik, kepuasan penggunaan, kebermanfaatan, kemudahan, keamanan.

Abstract

This research was conducted to examine the effect of perceptions of usefulness, easy of use and security related to electronic payment on e-money usage satisfaction and the effect of the three variables on e-money usage satisfaction. This type of research is quantitative research, where this research collects, processes, presents, and analyzes data quantitatively (numbers) and descriptively (sentence descriptions). This research was conducted at the Ketapang-Gilimanuk port in Jembarana district, Bali. The subject of this research is users of sea transportation services because ship users are definitely using e-money. The sampling technique used accidental sampling, namely the sampling technique based on chance, and obtained as many as 97 respondents. The research data were collected using a questionnaire which was then processed using multiple linear analysis tests with the help of SPSS version 24. The results showed that the perceived usefulness variable (X_1) had a positive and significant effect on the use of e-money. The easy of use variable (X_2) has a positive and significant effect on the use of e-money. The satisfaction variable (X_3) has a positive and significant effect on the use of e-money. And finally, the perception of usefulness, easy of use, and satisfaction variables together has a positive and significant effect on the use of e-money.

Keywords : *e-money, usage satisfaction, usefulness, easy of use, security.*

PENDAHULUAN

Zaman yang berkembang secara dinamis memicu banyak perkembangan yang muncul, salah satunya adalah informasi dan komunikasi. Dinamika teknologi dan informasi melahirkan segala kegiatan manusia berjalan lebih mudah, termasuk di sektor sosial maupun ekonomi. Kehadiran teknologi yang berkembang pesat seperti sekarang sangat diperlukan supaya inovasi baru muncul guna memudahkan segala aktivitas manusia sehingga lebih aman, efektif, cepat, serta nyaman, khususnya

di bidang perekonomian global. Merujuk ke sumber *The National Digital Research Centre (NDRC)* menjelaskan jika *financial technology* merupakan bentuk pembaruan yang tergabung dari pelayanan finansial dengan teknologi modern (Cahyani & Sitohang, 2016)

E-money atau uang elektronik memiliki penjelasan, yaitu "*stored-value or prepaid products in which a record of the funds or value available to a consumer is stored on an electronic device in the consumer's possession*" (produk *stored-value* atau

prepaid: beberapa nilai uang tersimpan di media elektronik atas kepemilikan individu), berdasar penjelasan dari *Bank for International Settlement (BIS)* yang tersedia di Kajian Operasional *E-money Bank Indonesia* Oktober Tahun 2016.

Penggagas dari *e-money* ini adalah David Chaum yang mencetuskan istilah dari *e-payment* berbentuk *e-money* melalui *DiGiCash* yang diperkenalkannya pada tahun 1983. Pada saat itu, sosialisasi akan *e-money* masih belum maksimal sehingga respon dari masyarakat untuk menggunakan *e-money* tidak terlalu bagus. Saat ini, dengan kemajuan teknologi yang pesat *e-money* mulai dikenal dan mulai diterapkan dalam aktivitas transaksi. Di Indonesia sendiri Bank Indonesia pada tahun 2014 mensosialisasikan gerakan tanpa uang tunai yang dinamakan sebagai Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT). GNNT ini adalah satu dari banyak program riil yang berupaya guna mendukung serta menyosialisasikan ke masyarakat melalui metode pemakaian instrumen non-tunai secara langsung, berwujud uang elektronik.

Uang elektronik (*e-money*) telah terkenal cukup lama bagi masyarakat Tanah Air. Sejak medio 2007 atas pemrakarsa BCA (Bank Central Asia) melalui produk mereka, yaitu Flazz BCA. Sejak saat itu, kemajuan uang elektronik cukup pesat dan tampak menggembirakan karena memicu bank lain turut serta menyediakannya, seperti BNI (Bank Nasional Indonesia), Bank Mandiri, BRI (Bank Rakyat Indonesia), Bank Mega, bahkan Bank DKI pun ikut meramaikan gelaran tersebut dengan menyediakan produk uang elektronik. Tidak hanya itu, Telkomsel selaku provider telekomunikasi pun ikut memfasilitasi uang elektronik berwujud *t-cash*. Hanya saja, kelanjutan pemakai uang elektronik pertumbuhannya tidak cukup pesat ketimbang penyedia produk uang elektronik.

Pemilihan pelabuhan Gilimanuk – Ketapang karena pelabuhan Gilimanuk – Ketapang yang menerapkan penggunaan *e-money* sebagai substitusi uang tunai untuk transaksi para pengguna jasa kapal, selain hal tersebut ditengah pandemi seperti saat ini dan keadaan pelabuhan yang sedang mengalami lonjakan desakan penumpang akibat dari pandemi Covid-19 membuat peneliti ingin meneliti apakah dalam penerapan pembayaran menggunakan *e-money* ini memiliki manfaat serta memberikan kemudahan dan kemandirian dalam bertransaksi. Mengingat pembayaran menggunakan uang tunai akan memperlambat proses transaksi, sedangkan keadaan penumpang pada pelabuhan sedang dipenuhi oleh penumpang yang berdesak-desakan akibat peraturan penyebrangan yang makin diperketat.

Menurut (Kotler, 2012), rasa puas dari pengguna merupakan tingkat perasaan individu pasca melakukan perbandingan terhadap kapabilitas maupun hasil sesuai dengan ekspektasinya. Para pengguna bisa mendapat

pengalaman dari satu bahkan tiga tingkatan rasa puas yang umum, terdiri atas kapabilitas di bawah ekspektasi, pelanggan merasa kecewa. Namun, apabila kapabilitasnya berdasar ekspektasi, maka mereka merasakan puas dan senang. Lin *et al.*, (2018) juga mengatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai kesenangan yang dirasakan pelanggan saat mengevaluasi produk atau layanan tertentu yang telah mereka gunakan. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan penggunaan *e-money* adalah adalah tingkat perasaan seseorang setelah penggunaan *e-money*, apakah dalam penggunaan tersebut merasa senang atau kecewa. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh tirtoid pada tahun 2018 menunjukkan hasil bahwa pengguna merasa tidak puas menggunakan *e-money* karena pemakaian uang elektronik di Indonesia masih terbatas dan tidak semua toko atau usaha dapat menerima pembayaran menggunakan *e-money*.

Banyak faktor yang mempengaruhi penyebab kepuasan penggunaan *E-money* salah satunya adalah kebermanfaatan, kemudahan, dan keamanan. Menurut (Andriyano & Rahmawati, 2016) Kesan kebermanfaatan merupakan tingkatan individu saat memercayai jika suatu pemakaian teknologi tertentu bakal meningkatkan prestasi atau kapabilitas mereka, (Nugroho, 2017) turut menjelaskan perihal kesan/persepsi kebermanfaatan, yaitu bagian rasa percaya dari individu jika pemakaian sebuah teknologi bakal mengoptimalkan kapabilitas mereka. Walaupun upaya dari masing-masing individu berlainan, tetapi pada dasarnya guna meminimalkan penolakan dari pemakaian sistem terhadap pengembangan sistem, berarti sistem perlu mudah digunakan oleh pemakai tanpa harus berusaha yang dirasa cukup membebani. Atas dasar itu, maka para pemakai bakal bersedia menggunakan sistem tersebut. Teknologi memiliki manfaat yang cukup terbatas. Keterbatasan tersebut berlaku pula pada kapabilitas guna mengoperasikan teknologi itu sehingga manfaat yang dirasa bagi individu pun akan berlainan, bergantung seberapa besar mereka dapat menjalankan serta memanfaatkan teknologi.

(Diptha, 2017) melakukan kajian dengan hasil yang menjelaskan jika persepsi manfaat berpengaruh positif serta berperan penting bagi tingkat kepuasan menggunakan kartu FLAZZ BCA. Penelitian lain oleh (S. F. Wibowo *et al.*, 2015) juga menunjukkan hasil manfaat secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

H₁ : Terdapat pengaruh signifikan antara persepsi manfaat terhadap kepuasan penggunaan *E-money*

Mudahnya pemakaian dijadikan sebagai indikasi pada individu yang memercayai jika teknologi mudah dimengerti (Davis, 1989). Penjelasan itu turut didukung oleh pernyataan (E. A. Wibowo, 2016): jika kesan perihal kemudahan pemakaian teknologi diperjelas menjadi ukuran

ketika individu memercayai jika teknologi itu cukup sederhana untuk dipahami. (Pratama & Suputra, 2019) turut menjelaskan perihal persepsi kemudahan ini. Hasil yang didapat, persepsi kemudahan bakal berimbas pada tingkah laku ialah meningkatnya kesan individu perihal mudah dalam memakai sistem, maka turut meningkat juga tingkatan pemanfaatan terhadap teknologi informasi.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Utami, 2017) mendapatkan hasil bahwa kemudahan e-money berdampak cukup krusial bagi atensi mahasiswa dalam memakai uang elektronik.

H₂ : Terdapat dampak yang krusial antara persepsi kemudahan padan kepuasan penggunaan E-money

(Ramadhan et al., 2016) menjelaskan jika keamanan, kerahasiaan, serta risiko keselamatan yang keluar bisa memengaruhi kesan pengguna dari kegiatan umum perbankan bank umum. Selanjutnya, kesan kemudahan pengguna, keamanan maupun kerahasiaan pun berperan menjadi variabel endogen di aktivitas *e-banking*. Keamanan serta kerahasiaan tersebut menjelaskan jika indeks keamanan dan kerahasiaan ketika memakai uang elektronik guna bertransaksi. Indeks keamanan ditentukan berdasar parameter, yaitu tidak khawatir memberi informasi, memercayai jika informasi terlindungi, serta memercayai jika keamanan uang di alat elektronik mendapat jaminan ketika bertransaksi (Waspada, 2012)

Penelitian terdahulu oleh (Ramadhan et al., 2016) menunjukkan hasil analisis menunjukkan keamanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian lain oleh (Utami, 2017) menunjukkan hasil keamanan e-money memiliki dampak bagi mahasiswa ketika memakai uang elektronik (*e-money*).

H₃ : Terdapat pengaruh signifikan antara persepsi keamanan terhadap kepuasan penggunaan E-money

Maksud dari persepsi manfaat, yaitu perihal akibat atau hasil yang dirasa memberi keuntungan berdasar asumsi pemakai uang elektronik (*e-money*). *E-money* mempunyai segudang manfaat, terdiri atas bekerja lebih efisien, pekerjaan terasa lebih mudah, serta pelaksanaan proses transaksi bagi pemakai uang elektronik terasa lebih sederhana. Maksud dari kesan kemudahan, yaitu saat sistem pada uang elektronik cukup mudah dimengerti serta dipelajari oleh pemakai dalam kurun waktu singkat. *E-money* pun menyediakan bermacam fitur yang jelas serta mudah dimengerti, sehingga para pemakai akan mudah selama mengoperasikan *e-money*. Kesan/persepsi keamanan yang dimaksudkan adalah pengguna lebih aman menggunakan *e-money* daripada uang tunai dikarenakan ketika uang tunai dicuri maka uang tersebut hilang begitu saja sedangkan jika kartu *e-money* yang hilang dicuri maka pihak

penerbit dapat mengganti dengan kartu baru dengan saldo yang masih sama. Pengguna akan merasa puas dengane-money sebab memberi banyak manfaat serta memberi efisiensi selama mengoperasikan *e-money*.

Penelitian oleh (S. F. Wibowo et al., 2015) memperoleh hasil kesan manfaat berdampak bagi atensi pemakai produk *e-money card* dan kesan mudah berdampak bagi atensi penggunaan produk *e-money card* secara signifikan. Kajian lain dari (Utami & Kusumawati, 2017), menunjukkan manfaat dari uang elektronik yang tak berpengaruh secara krusial bagi atensi mahasiswa dalam menggunakannya. Mudahnya uang elektronik berpengaruh cukup penting terhadap atensi mahasiswa selama menggunakan uang elektronik. Keamanan pada uang elektronik berdampak pada atensi mahasiswa selama menggunakannya.

H₄ : Dampak kesan kebermanfaatan, kemudahan, dan keamanan secara bersama-sama terhadap kepuasan penggunaan e-money

METODE PENELITIAN

Pada analisis ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan mengumpulkan, mengolah, menyajikan, serta mengkaji data secara kuantitatif (angka-angka) maupun secara deskriptif (penjabaran kalimat) supaya mampu merepresentasikan masalah secara riil.

Populasi, yaitu daerah generalisasi yang meliputi objek ataupun subjek yang terdapat mutu maupun ciri khas tertentu berdasar ketetapan peneliti guna dipelajari serta menarik simpulan (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini, populasi berupa pengguna jasa transportasi laut Gilimanuk-Ketapang dikarenakan pengguna jasa kapal sudah dipastikan menggunakan *e-money*. Populasi pengguna Gilimanuk – Ketapang tiap tahunnya berjumlah sangat banyak sehingga tidak terdata dalam badan statistik. Berdasar penjelasan (Sugiyono, 2015), spesimen ialah beberapa populasi atau istilah matematikanya mendapat sebutan sebagai himpunan atau subset dari populasi. Spesimen pada kajian ini ialah para penumpang kapal Gilimanuk-Ketapang. Sebab populasi pada pengkajian ini jumlahnya cukup banyak serta berbeda tiap tahunnya sehingga tidak dapat diperkirakan jumlah populasinya dan juga tidak terdata dalam buku statistik pengguna kapal yang dibuat oleh badan statistik Bali, maka tidak semua jumlah dari populasi tersebut sebagai objek pada kajian sebab jumlahnya cukup besar dan berguna untuk menghemat waktu maupun anggaran dana, berarti selama memastikan spesimen bisa menggunakan rumus lemeshow, yaitu (Lemeshow et al., 1991) :

Rumus Lemeshow:

$$n = \frac{Z^2 \times P}{(1-P) / L^2}$$

$$= \left(\frac{1,96}{\sqrt{0,5(1-0,5)}} \right)^2 \times \frac{0,10}{0,01}$$

$$= (3,8416 \times 0,25) / 0,01$$

$$= 96,04 = 96$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Z = Skor Z taraf 0.05 = 1,96

P = Pravelensi *outcome*, karena belum diketahui jadi menggunakan 50% atau 0,5

L = Tingkat ketelitian 10% atau 0,1

Penelitian ini dilakukan pada pelabuhan Ketapang-Gilimanuk yang berada pada Kabupaten Jembarana, Bali. Pemilihan tempat ini dilakukan karena pelabuhan Ketapang-Gilimanuk sudah menerapkan e-money sebagai alat pembayarannya dan tidak menerima uang tunai untuk proses bertransaksi. Subjek penelitian ini adalah pengguna

jasa transportasi laut karena pengguna jasa kapal sudah pasti menggunakan *e-money*. Metode dalam mengambil spesimen, yaitu *accidental sampling* yaitu sebagai metode guna menentukan spesimen berdasar kebetulan, dan diperoleh sebanyak 96 partisipan. Data pada kajian ini dikumpulkan menggunakan angket yang selanjutnya diolah menggunakan uji analisis linier berganda yang mendapat dukungan dari program SPSS versi 24.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Subjek kajian ini adalah pengguna kapal Gilimanuk – Ketapang yang berada disekitar pelabuhan sebanyak 96 orang. Penggunaan waktu guna menyebarkan angket hingga benar-benar terkumpul selama kurun 2 pekan, sejak tanggal 20 Agustus 2020 hingga 5 September 2020. Jumlah kuesioner yang disebar, yaitu sebanyak 96 eksemplar yang sesuai dengan jumlah sampel.

Kajian deskriptif memperoleh hasil berupa skor minimal, maksimal, rerata, serta standar kriteria deviasi. Penjelasan skor variabel kesan kebermanfaatan, kemudahan, keamanan, serta kepuasan pemakai *e-money* tersaji di tabel 1.

Tabel 1.

Hasil Analisis Deskriptif

Variabel	Minimum	Maksimum	Rata-rata	Standar Deviasi
X ₁	26	40	34,21	3,68
X ₂	26	40	33,99	2,87
X ₃	20	30	26,01	2,95
Y	28	39	34,10	3,01

Keterangan:

X₁ = Kesan kebermanfaatan, X₂= kesan kemudahan, X₃= Kesan keamanan, serta Y = kepuasan penggunaan *e-money*.

presumsi klasik. Pengujian ini meliputi, uji normalitas, multikolinieritas, heterskedastisitas, serta autokorelasi (Sugiyono, 2014). Telah terlampir hasil dari uji asumsi klasik yang dapat dilihat di Tabel 2.

Pendeteksian ada atau tidaknya simpangan persamaan regresi berganda menggunakan uji

Tabel 2.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik	Output	Keterangan
Uji Normalitas		
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,200	Nilai Sig. >0,05 artinya sebaran data berdistribusi normal
Uji Multikolinieritas		
Tolerance		

X1	0,516	Nilai Tolerance lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10. Maka bisa disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas
X2	0,583	
X3	0,409	
VIF		
X1	1,938	
X2	1,715	
X3	2,442	
Uji Heteroskedastisitas		
X1	0,126	nilai sig variabel bebas lebih besar dari 0,05. Jadi, dapat disimpulkan model regresi yang digunakan tidak terjadi heteroskedastisitas.
X2	0,907	
X3	0,205	

Nilai koefisien determinasi diperoleh dari nilai Adjusted R Square yaitu 0,702. Hal ini berarti 70,2% variabel Y dipengaruhi oleh variabel X sementara itu 29,8% lainnya dipengaruhi variable yang berbeda.

Dampak variabel (X1), (X2), (X3), dan (X4)- pada (Y) bisa diperhatikan di table/bagan 3.

Tabel 3.
Hasil Analisis Koefisien Beta dan Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4,451	2,075		2,145	0,035
	X ₁	0,220	0,063	0,270	3,509	0,001
	X ₂	0,374	0,076	0,358	4,941	0,000
	X ₃	0,361	0,088	0,355	4,110	0,000

a. Dependent Variable: Y

Berdasar Tabel 3, maka hasil pengujian yang diperoleh, sebagai berikut. Konstanta (a) 4,451 menjelaskan jika variabel (X1), (X2), (X3) bernilai konstan, jadi variabel (Y) memiliki nilai 4,451 satuan. (b) Kesan kebermanfaatan (X1) terdapat koefisien regresi 0,220. Positifnya nilai koefisien regresi menjelaskan jika kesan kebermanfaatan (X1) berdampak cukup baik bagi kepuasan penggunaan e-money (Y). Perihal ini menggambarkan jika masing-masing peningkatan satu satuan kesan kebermanfaatan (X1) bisa mengoptimalkan kepuasan penggunaan e-money (Y) sejumlah 0,220 berdasar hipotesis variabel independen lainnya bersifat konstan. (c) Kesan kemudahan (X2) memiliki koefisien regresi 0,374. Positifnya nilai koefisien regresi menggambarkan jika kesan

kemudahan (X2) berdampak cukup baik bagi kepuasan penggunaan e-money (Y). Perihal ini menggambarkan jika masing-masing peningkatan satu satuan kesan kemudahan (X2) mampu mengoptimalkan kepuasan penggunaan e-money (Y) sejumlah 0,374 berdasar hipotesis variabel independen lainnya bersifat konstan. (d) Persepsi keamanan (X3) mempunyai koefisien regresi 0,361. Positifnya nilai koefisien regresi menjelaskan jika kesan keamanan (X3) berdampak cukup baik bagi kepuasan penggunaan e-money (Y). Perihal ini menggambarkan apabila masing-masing peningkatan satu satuan kesan keamanan (X3) bisa mengoptimalkan kepuasan penggunaan e-money (Y) sejumlah 0,361 atas dasar hipotesis variabel independen yang sifatnya konstan.

Tabel 4.
Hasil uji f

<i>Model</i>		<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	617,649	3	205,883	78,494	0,000
	<i>Residual</i>	241,309	92	2,623		
	<i>Total</i>	858,958	95			

Relevan dengan hasil di Tabel 4, menyimpulkan jika nilai F sejumlah 78,494 yang nilai sig-nya 0,000. Nilai sig. 0,000 lebih rendah ketimbang 0,05, berarti hasil yang didapat menyatakan penolakan pada H₀. Dengan demikian, simpulan yang didapat menjelaskan jika kesan kebermanfaatan, kesan kemudahan, serta kesan keamanan berdampak secara simultan pada kepuasan penggunaan uang elektronik.

Dampak Kesan Kebermanfaatan Terhadap Kepuasan Penggunaan *E-Money*

Hasil pengujian asumsi awal mengenai pengaruh kesan kebermanfaatan terhadap kepuasan penggunaan *e-money* menjelaskan jika nilai koefisien regresi 0,220 berdasar pada nilai signifikansi uji t sejumlah 0,001. Dengan demikian, asumsi pertama pada pengkajian ini diterima. Perihal ini menjelaskan jika persepsi/kesan kebermanfaatan berdampak bagi kepuasan penggunaan *e-money*.

Kesan kebermanfaatan ialah tingkatan saat individu memercayai suatu pemakaian teknologi bakal mengoptimalkan prestasi kerja mereka. (Nugroho, 2017) turut menjabarkan jika kesan kebermanfaatan merupakan bagian penting pada seseorang saat memercayai pemakaian teknologi tertentu bakal bisa mengotimalkan kapabilitasnya. Sekalipun upaya di setiap individu berlainan, namun umumnya guna meminimalkan penolakan dari pemakaian sistem terhadap sistem yang sedang dikembangkan, berarti sistem perlu teraplikasikan secara mudah bagi pemakai. Hal itu membuat pemakai tidak perlu berusaha keras guna mengoperasikan sistem tersebut. Manfaat teknologi memiliki keterbatasan apabila kapabilitas teknologi itu pun turut memiliki batasan. Dengan demikian, manfaat yang bisa dirasa oleh pengguna pun akan berlainan, bergantung seberapa besar mereka dapat menggunakan serta memanfaatkan teknologi.

Berdasarkan analisis deskriptif, bisa diperhatikan jika mayoritas partisipan memberi jawaban setuju untuk semua pernyataan, sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan dikategorikan cukup tinggi. Persentase sangat setuju dan setuju dari masing-masing indikator dari

variabel X₁, yaitu: (1) Keefisienan 97,92%; (2) Penambahan tingkat produktifitas 83,85%; (3) Keefektivan kinerja individu 97,92%; (4) perasaan mendapatkan mnfaat dari *e-money* 83,85%. Indikator yang mempunyai jawaban sangat setuju dan setuju paling tinggi adalah keefisienan dan keefektivan kinerja individu. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna dari *e-money* pada pelabuhan Gilimanuk-Ketapang merasa bahwa *e-money* sangat efektif dan efisien. Indikator yang mempunyai jawaban sangat setuju dan setuju paling rendah adalah penambahan tingkat produktifitas dan perasaan mendapat manfaat dari *e-money*. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna *e-money* belum terlalu cukup merasakan manfaat dan juga belum terlalu merasa sistem mampu menambah tingkat produktivitas individu.

Berdasar hasil statistik uraian kalimat, bisa diperhatikan jika variabel persepsi kebermanfaatan (X₁) terdapat skor minimal 26, sedangkan skor maksimalnya 40. Turut serta skor rerata memiliki hasil, sejumlah 34,2 sesuai ketentuan deviasi 3,67. Hasil tersebut menjelaskan jika ada disimilaritas nilai persepsi kebermanfaatan pada nilai rerata sejumlah 4,2.

Merujuk pada hasil kajian jawaban responden menyatakan bahwa bertransaksi di Pelabuhan Gilimanuk – Ketapang menggunakan *e-money* terasa lebih mudah. Menggunakan *e-money* proses bertransaksi dapat dilaksanakan lebih efektif serta hemat waktu sehingga tidak memicu antrian panjang maupun lama karena biasanya pembayaran menggunakan uang tunai memakan waktu yang lama. Hasil analisis jawaban responden juga mengatakan setuju bahwa responden lebih suka menggunakan *e-money* daripada uang tunai untuk bertransaksi di Gilimanuk-Ketapang hal ini karena penggunaan uang tunai membuat mereka harus menunggu lama dalam bertransaksi terutama pada kondisi ketika tidak ada kembalian untuk pelanggan.

(Diptha, 2017) melakukan penelitian dan menghasilkan simpulan jika kesan manfaat berdampak serta cukup penting bagi tingkat kepuasan dalam memakai kartu FLAZZ BCA.

Penelitian lainnya oleh (S. F. Wibowo et al., 2015) juga menunjukkan hasil manfaat secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Atas hasil tersebut, simpulan yang didapat menyatakan jika kajian ini relevan pada hasil kajian terdahulu.

Dampak Kesan Kemudahan pada Kepuasan Penggunaan *E-Money*

Hasil pengujian hipotesis kedua mengenai dampak kesan kemudahan pada kepuasan pemakaian uang elektronik menunjukkan nilai koefisien regresi 0,374 dengan nilai signifikansi uji t sebesar 0,000. Oleh karena itu, hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berdampak pada kepuasan penggunaan *e-money*.

Mudahnya dalam penggunaan adalah tingkatan saat individu memercayai jika teknologi cenderung mudah dimengerti (Davis, 1989). Penjelasan itu pun mendapat dukungan dari (E. A. Wibowo, 2016), jika kesan perihal kemudahan dalam menggunakan teknologi terjemaskan sebagai ukuran saat individu memercayai jika teknologi itu mampu dipahami serta digunakan secara mudah. Sesuai penjelasan (Pratama & Suputra, 2019), kesan kemudahan selanjutnya bakal berimbas ke tingkah laku, yaitu kesan individu yang meningkat perihal kemudahan selama mengoperasikan sistem, maka tinggi juga tingkatan dalam memanfaatkan teknologi informasi.

Berdasar analisis deskriptif, bisa dilihat jika mayoritas partisipan menjawab setuju pada semua pernyataan, sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi kemudahan dikategorikan cukup tinggi. Persentase sangat setuju dan setuju dari masing-masing indikator dari variabel X_2 , yaitu: (1) Hubungan seseorang terhadap sistem jelas serta mudah dipahami 95,34%; (2) Tidak diperlukannya banyak upaya guna bersosialisasi dengan sistem itu 94,33%; (3) Sistem mudah dioperasikan 85,64; (4) Mudah mengoperasikan sistem berdasar aktivitas yang diinginkan (dikerjakan) 88,27. Indikator yang mempunyai jawaban sangat setuju dan setuju paling tinggi, yaitu sosialisasi terhadap sistem yang jelas serta mudah dipahami dan tak diperlukannya banyak upaya guna bersosialisasi pada sistem itu. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna dari *e-money* pada pelabuhan Gilimanuk-Ketapang merasa bahwa *e-money* dalam penggunaannya jelas serta relatif dimenerti secara mudah dan tanpa memerlukan banyak upaya dalam menggunakannya. Indikator yang mempunyai jawaban sangat setuju dan setuju paling rendah adalah sistem mudah digunakan dan mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna *e-money* belum terlalu paham dalam praktek penggunaannya dan juga belum terlalu merasa sistem belum sesuai dengan keinginan individu.

Berdasar hasil statistik yang teruraikan menggunakan kalimat, maka hasil statistik deskriptif

menjelaskan jika variabel persepsi kemudahan (X_2) terdapat skor minimal 26, sedangkan skor maksimal 40. Tidak hanya itu, skor rerata memiliki hasil 33,9 sesuai ketetapan deviasi 2,85. Hasil itu menjelaskan jika terdapat disimilaritas nilai persepsi kebermanfaatannya pada nilai rerata sejumlah 4,23.

Atas dasar kajian dari jawaban responden menyatakan bahwa responden sudah mengerti sistem yang ditawarkan *e-money* seperti mengisi saldo, bertransaksi dan melihat saldo. Hal tersebut dikarenakan di pelabuhan Ketapang-Gilimanuk juga tersedia *counter* dari bank-bank yang mengeluarkan *e-money* sehingga dapat membantu pengguna jasa yang lupa melakukan pengisian saldo atau hanya ingin melihat saldo pada kartu *e-money*-nya. Perihal ini menjelaskan jika uang elektronik sangat mudah untuk digunakan di pelabuhan Ketapang-Gilimanuk.

Hasil kajian sebelumnya, milik Sulisty Seti Utami, Berliansih Kusumawati (2017) mendapatkan hasil jika keefektifan uang elektronik berdampak cukup krusial pada atensi mahasiswa selama memanfaatkan uang elektronik. Penelitian lain oleh Komang Aditya Satya Diptha (2017) juga menjelaskan jika keefektifan berdampak secara krusial pada atensi partisipan responden dalam menggunakan Flazz BCA. Atas hasil tersebut menghasilkan simpulan jika kajian ini relevan dengan kajian sebelumnya.

Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Kepuasan Penggunaan *E-Money*

Pengujian hipotesis ketiga perihal dampak kesan keamanan pada kepuasan pemakai uang elektronik menjelaskan jika nilai koefisien regresi 0,361 dengan nilai signifikansi uji t sejumlah 0,000. Atas dasar itulah asumsi ketiga pada kajian ini diterima. Perihal ini menjelaskan jika persepsi keamanan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *e-money*.

(Ramadhan et al., 2016) menjelaskan apabila keamanan, kerahasiaan, serta risiko penggunaan yang muncul bakal memengaruhi kesan pengguna dari kegiatan umum perbankan bank umum. Lalu, kesan kemudahan dalam menggunakan sistem, keamanan, serta kerahasiaan pun menjadi variabel endogen di setiap aktivitas *e-banking*. Keamanan serta kerahasiaan menjelaskan indeks keamanan maupun kerahasiaan ketika memakai uang elektronik guna bertransaksi. Indeks keamanan ditentukan berdasar parameter, meliputi tidak merasa khawatir selama memberi informasi, memercayai jika terdapat perlindungan pada informasi yang diberikan, serta percaya jika keamanan uang di alat elektronik aman selama bertransaksi (Waspada, 2012).

Berdasar analisis deskriptif, menghasilkan simpulan yang menyatakan jika mayoritas partisipan memberi jawaban setuju ke semua pernyataan, sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi keamanan dikategorikan cukup tinggi. Persentase sangat setuju dan setuju dari masing-masing

indikator dari variabel X_3 , yaitu: (1) Tak merasa khawatir selama memberi informasi 88,02%; (2) Memercayai jika ada perlindungan pada informasi 86,98%; dan (3) Memercayai jika keamanannya terjamin 90,10%. Indikator yang mempunyai jawaban sangat setuju dan setuju paling tinggi adalah Kepercayaan bahwa keamanan terjamin hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna dari *e-money* pada Pelabuhan Gilimanuk-Ketapang merasa bahwa keamanan uang yang terdapat pada *e-money* terjamin. Indikator yang mempunyai jawaban sangat setuju dan setuju paling rendah adalah merasa tak khawatir ketika memberi informasi dan memercayai jika informasi telah terlindungi. Hal tersebut menunjukkan jika pengguna *e-money* belum terlalu percaya perihal keamanan informasi yang mereka berikan pada saat pembuatan *e-money*.

Berdasar hasil statistik yang teruraikan menggunakan kalimat menyimpulkan jika variabel persepsi keamanan (X_3) memiliki skor minimal sejumlah 20 dan skor maksimal 30. Tidak hanya itu, terdapat skor rerata sejumlah 26,01 atas dasar ketetapan deviasi 2,94. Hasil ini menjelaskan jika terdapat disimilaritas nilai persepsi kebermanfaatan pada nilai rerata sejumlah 4,3.

Atas dasar kajian jawaban responden menyatakan bahwa para responden merasa aman dalam penggunaan *e-money* di pelabuhan Gilimanuk-Ketapang. Responden juga percaya bahwa uang yang terdapat pada kartu *e-money* mereka aman dan memperkecil uang mereka dicuri.

Penelitian terdahulu oleh (S. F. Wibowo et al., 2015) menunjukkan hasil analisis menunjukkan keamanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian lain oleh (Utami, 2017) menunjukkan hasil keamanan pada uang elektronik berdampak pada atensi mahasiswa memanfaatkan uang elektronik. Atas penjelasan itu bisa menyimpulkan jika kajian ini relevan dengan kajian sebelumnya.

Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, dan Keamanan secara Bersamaan (Simultan) Terhadap Kepuasan Penggunaan E-Money

Hasil pengujian asumsi keempat perihal dampak kebermanfaatan, kemudahan, serta keamanan secara simultan pada kepuasan penggunaan *e-money* menunjukkan nilai $F = 78,494$ berdasar nilai signifikansi sejumlah 0,000. Atas dasar hasil tersebut, asumsi keempat pada kajian ini diterima. Perihal ini menjelaskan jika kesan kebermanfaatan, kesan kemudahan, serta kesan keamanan berdampak secara simultan pada kepuasan pada *e-money*.

Maksud dari persepsi manfaat ialah perihal akibat atau hasil yang diasumsikan memberi untung berdasar pemakai *e-money*. Dampak baik dari *e-money*, meliputi mudah dan cepat selama bekerja serta para pemakai uang elektronik merasa jika

proses transaksi terasa lebih efektif. Maksud dari kesan kemudahan ialah saat sistem bisa lebih mudah dipahami oleh pemakainya dalam kurun waktu singkat. *e-money* turut memberi fitur yang lebih jelas serta mudah dimengerti sehingga para pemakainya akan cepat dan mudah memanfaatkannya, lebih aman menggunakan *e-money* daripada uang tunai dikarenakan ketika uang tunai dicuri maka uang tersebut hilang begitu saja sedangkan jika kartu *e-money* yang hilang dicuri maka pihak penerbit dapat mengganti dengan kartu baru dengan saldo yang masih sama. Pengguna akan merasa puas dengan *e-money* sebab memberi dampak baik serta memberi akses mudah selama menggunakannya.

Pada kajian ini relevan dengan kajian (S. F. Wibowo et al., 2015) memperoleh hasil kesan manfaat yang berdampak pada atensi dalam menggunakan produk uang elektronik dan kesan kemudahan yang berdampak pada atensi penggunaan produk uang elektronik secara signifikan. Pengkajian ini tidaklah relevan dengan kajian milik (Utami & Kusumawati, 2017) karena terdapat satu variabel yang tidak sejalan, penelitian ini menunjukkan hasil penggunaan uang elektronik tidaklah berdampak secara krusial pada atensi mahasiswa yang memakai uang elektronik. Kemudahan uang elektronik berdampak cukup krusial pada atensi mahasiswa selama memanfaatkannya. Keamanan uang elektronik berdampak pada atensi mahasiswa selama menggunakannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dapat ditarik simpulan, terdiri atas:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama perihal dampak kesan kebermanfaatan pada kepuasan penggunaan *e-money* menampakkan nilai koefisien regresi 0,220 terhadap nilai signifikansi uji t sejumlah 0,001. Berdasar hasil yang diperoleh, asumsi pertama pada kajian ini diterima. Perihal ini menjelaskan jika persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *e-money*.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua mengenai dampak kesan kemudahan pada kepuasan pemakai *e-money* yang menampakkan nilai koefisien regresi 0,374 terhadap nilai signifikansi uji t sejumlah 0,000. Berdasar hasil yang diperoleh, asumsi kedua pada kajian ini diterima. Perihal ini menampakkan jika persepsi kemudahan berdampak pada kepuasan penggunaan *e-money*.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga mengenai dampak kesan keamanan pada kepuasan pemakai uang elektronik menjelaskan jika nilai koefisien regresi 0,361 terhadap nilai signifikansi uji t sejumlah 0,000. Berdasar hasil yang diperoleh, asumsi ketiga pada kajian ini diterima. Perihal ini menampakkan jika persepsi

keamanan berdampak pada kepuasan penggunaan *e-money*.

4. Hasil pengujian hipotesis keempat mengenai dampak kesan kebermanfaatan, kemudahan, serta keamanan secara simultan pada kepuasan konsumen *e-money* menunjukkan nilai $F = 78,494$ terhadap nilai signifikansi sejumlah 0,000. Berdasar hasil yang diperoleh, asumsi keempat pada kajian ini diterima. Perihal ini menampakkan jika kesan kebermanfaatan, kemudahan, serta persepsi keamanan berdampak secara simultan pada kepuasan konsumen *e-money*.

Saran

Berdasar hasil kajian serta kesimpulan yang terlampir, terdapat saran yang bisa diberikan dalam kajian ini, terdiri atas:

1. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi penelitian berikutnya, disarankan untuk mengembangkan atau memaksimalkan kajian ini serta melakukan pertimbangan pada variabel lainnya yang belum teruji serta terdapat dampak pada penggunaan *e-money* seperti tingkat pendidikan, pengetahuan mengenai sistem, dan lain sebagainya. Selain itu diharapkan peneliti selanjutnya untuk dapat menggunakan teknik wawancara sebagai tambahan penguat jawaban responden dan mencantumkan hasil wawancara dalam pembahasan.

2. Bagi Penyedia Layanan *E-money*

Berdasarkan hasil penelitian dari jawaban responden maka didapat saran untuk penyedia layanan *e-money* sebagai berikut:

1. Penyedia layanan *e-money* disarankan agar terus mengembangkan fitur-fitur lain seperti aplikasi khusus *e-money* agar dapat mengisi saldo serta melihat saldo *e-money* dengan mudah agar manfaat dari *e-money* semakin bertambah serta dapat menambah produktifitas penggunanya.
 2. Penyedia layanan *e-money* menjelaskan cara-cara penggunaan *e-money* dengan jelas seperti mencetak pada *banner* maupun video agar penggunaan *e-money* dapat dengan mudah dipahami semua orang.
 3. Penyedia layanan *e-money* menjelaskan terkait keamanan informasi para penggunanya.
3. Bagi Kantor Pelayanan Pelabuhan Ketapang – Gilimanuk

Pihak pelayanan pelabuhan Ketapang – Gilimanuk agar terus melakukan perbaikan dan perubahan terhadap sistem pembayaran seperti pembayaran di jalan tol yakni memakai mesin yang hanya perlu menempelkan kartu *e-money*, hal tersebut agar manfaat dari penggunaan *e-money*

untuk bertransaksi di pelabuhan semakin bertambah serta dapat menambah produktifitas penggunanya.

4. Bagi pengguna *e-money*

Pihak pengguna *e-money* disarankan untuk rajin dalam mengisi survei terkait penggunaan *e-money* agar pihak penyedia layanan *e-money* maupun kantor pelayanan pelabuhan dapat menambahkan fitur-fitur baru yang lebih bermanfaat sehingga dapat lebih memuaskan pengguna *e-money* kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyano, Y., & Rahmawati, D. (2016). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Rekening Ponsel (Studi Kasus Pada Nasabah Cimb Niaga Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Profita*.
- Cahyani, F. G., & Sitohang, S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*.
- Davis, F. D. (1989). Davis 1989.pdf. In *Information Technology*.
- Diptha, K. A. S. (2017). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN DALAM MENGGUNAKAN UANG ELEKTRONIK KARTU FLAZZ BCA DI LINGKUNGAN ANANTARA SEMINYAK RESORT - BALI. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*.
<https://doi.org/10.23887/jjpe.v9i1.20002>
- Kotler, P. (2012). Marketing management/Philip Kotler, Kevin Lane Keller. *Pearson Education International*.
- Lachenbruch, P. A., Lwanga, S. K., & Lemeshow, S. (1991). Sample Size Determination in Health Studies: A Practical Manual. *Journal of the American Statistical Association*.
<https://doi.org/10.2307/2290547>
- Lin, L., Osman, Z., & Wang, S. (2018). Indirect Effect on Trust on Customer Satisfaction and Customer Loyalty Relationship in Malaysian Airline Industry. *Journal of Economics and Business*, 1(2), 134–142.
<https://doi.org/10.31014/aior.1992.01.02.12>
- Nugroho, M. B. (2017). Kepuasan Pelanggan. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Pratama, A. B., & Suputra, I. D. G. D. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang

Elektronik. *E-Jurnal Akuntansi*.
<https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p04>

- Ramadhan, A. F., Prasetyo, A. B., & Irviana, L. (2016). Persepsi Mahasiswa Dalam Menggunakan E-money. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In *METODE PENELITIAN ILMIAH*.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian. *Metode Penelitian*.
- Utami, S. S. (2017). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI MINAT PENGGUNAAN E-MONEY (Studi pada Mahasiswa STIE Ahmad Dahlan Jakarta). *Balance*.
- Utami, S. S., & Kusumawati, B. (2017). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Penggunaan E-money. *Balance*.
- Wibowo, E. A. (2016). Pemanfaatan Teknologi E-Commerce Dalam Proses Bisnis. *Equilibria*.
- Wibowo, S. F., Rosmauli, D., & Suhud, U. (2015). PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN E-MONEY CARD (STUDI PADA PENGGUNA JASA COMMUTERLINE DI JAKARTA). *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*.
<https://doi.org/10.21009/jrmsi.006.1.06>