



Analisis Faktor Kepercayaan dalam Penggunaan *E-Wallet* Oleh Mahasiswa: Studi Keamanan dan Kemudahan

Veny Mayasari ^{1*}, Fitria Marisya ², Jamilah Jamilah ³, K Ghazali ⁴

¹ Universitas Tridinanti Palembang, Indonesia

^{2,4} Politeknik Prasetiya Mandiri Bogor, Indonesia

³ Universitas Taman Siswa Palembang, Indonesia

Email: veny_mayasari@univ-tridinanti.ac.id ^{1*}, fitriamarisya@gmail.com ²,
kghazali.dosen@prasetiyamandiri.ac.id ³, jamilahpramajaya@gmail.com ⁴

Abstract, *The development of financial technology (fintech) has encouraged the increasing use of e-wallets as a digital payment method, especially among students. However, user trust in e-wallets is still influenced by security and ease of use factors. This study aims to analyze the influence of security and convenience on the level of student confidence in using e-wallets and determine the most dominant factors in building this trust. This study uses a quantitative method with a descriptive and inferential approach, where data is collected through a questionnaire of 100 students from three polytechnics in Palembang City. The analysis was carried out using descriptive statistics, multiple linear regression tests, and validity and reliability tests to measure the relationship between the variables of safety, ease, and trust. The results showed that security had a more dominant influence than ease in forming student trust in e-wallets, with a regression coefficient of 0.72 for security and 0.65 for convenience. The most influential security factors are two-factor authentication (2FA) and data encryption, while the most significant convenience factor is the intuitive application interface. The conclusion of this study is that e-wallet providers need to focus more on improving security features without neglecting the aspect of ease of use to increase user trust and loyalty, especially among students.*

Keywords: *Convenience, E-wallet, Fintech, Security, Student, User Trust*

Abstrak, Perkembangan teknologi finansial (fintech) telah mendorong meningkatnya penggunaan e-wallet sebagai metode pembayaran digital, khususnya di kalangan mahasiswa. Namun, kepercayaan pengguna terhadap e-wallet masih dipengaruhi oleh faktor keamanan dan kemudahan penggunaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan dan kemudahan terhadap tingkat kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan e-wallet serta menentukan faktor yang paling dominan dalam membangun kepercayaan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan inferensial, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 100 mahasiswa dari tiga politeknik di Kota Palembang. Analisis dilakukan menggunakan statistik deskriptif, uji regresi linier berganda, serta uji validitas dan reliabilitas untuk mengukur hubungan antara variabel keamanan, kemudahan, dan kepercayaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan memiliki pengaruh lebih dominan dibandingkan kemudahan dalam membentuk kepercayaan mahasiswa terhadap e-wallet, dengan koefisien regresi sebesar 0.72 untuk keamanan dan 0.65 untuk kemudahan. Faktor keamanan yang paling berpengaruh adalah autentikasi dua faktor (2FA) dan enkripsi data, sementara faktor kemudahan yang paling signifikan adalah antarmuka aplikasi yang intuitif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penyedia e-wallet perlu lebih fokus pada peningkatan fitur keamanan tanpa mengabaikan aspek kemudahan penggunaan guna meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna, khususnya di kalangan mahasiswa.

Kata Kunci: E-wallet, Fintech, Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan Pengguna, Mahasiswa

1. PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi finansial (fintech) telah mengalami pertumbuhan yang pesat, terutama dalam sektor pembayaran digital. Salah satu inovasi yang paling menonjol adalah dompet digital (e-wallet), yang kini menjadi pilihan utama dalam melakukan transaksi non-tunai. E-wallet memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi seperti pembayaran belanja online, transportasi, tagihan listrik, hingga

transfer dana dengan cepat dan praktis. Di Indonesia, pertumbuhan e-wallet semakin pesat, didorong oleh meningkatnya penetrasi internet dan adopsi smartphone di kalangan masyarakat, termasuk mahasiswa sebagai kelompok pengguna yang aktif dalam transaksi digital.

Dalam penggunaan e-wallet, kepercayaan pengguna menjadi faktor kunci dalam adopsi teknologi ini. Kepercayaan dalam transaksi digital mencerminkan sejauh mana pengguna yakin bahwa layanan e-wallet dapat menjaga keamanan data pribadi dan transaksi mereka. Dalam konteks mahasiswa, kepercayaan ini sangat penting karena mereka cenderung lebih berhati-hati dalam mengelola keuangan dan memilih platform yang dianggap aman dan terpercaya. Jika tingkat kepercayaan terhadap e-wallet tinggi, maka mahasiswa akan lebih nyaman menggunakannya dalam kehidupan sehari-hari.

Dua faktor utama yang memengaruhi kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan e-wallet adalah keamanan dan kemudahan. Faktor keamanan mencakup berbagai aspek seperti perlindungan data pribadi, sistem enkripsi, autentikasi dua faktor (2FA), serta kebijakan perlindungan saldo pengguna (Muhammad Iqbal et al., 2025). Sementara itu, faktor kemudahan mencakup antarmuka aplikasi yang user-friendly, proses registrasi yang cepat, serta kemudahan dalam melakukan top-up dan transaksi. Jika suatu e-wallet memiliki fitur keamanan yang kuat serta mudah digunakan, maka kemungkinan besar tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap layanan tersebut akan lebih tinggi (Purwanto, 2022). Meskipun e-wallet telah diterima secara luas oleh berbagai kelompok masyarakat, masih terdapat beberapa isu keamanan dan kemudahan yang menjadi perhatian utama pengguna, termasuk mahasiswa (Sinta Bella Agustina & M Bambang Purwanto, 2025). Beberapa kasus kebocoran data pengguna dan peretasan akun e-wallet yang terjadi dalam beberapa tahun terakhir telah menimbulkan kekhawatiran mengenai keamanan transaksi digital. Selain itu, perbedaan tingkat kemudahan dalam penggunaan antar e-wallet juga menjadi faktor yang memengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih platform yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka (Purwanto et al., 2024).

Penelitian ini dilakukan untuk memahami bagaimana keamanan dan kemudahan memengaruhi kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan e-wallet, dengan objek penelitian berupa 100 mahasiswa dari dua politeknik di wilayah Palembang dan Bogor. Kedua wilayah ini dipilih karena memiliki populasi mahasiswa yang cukup besar dengan tingkat adopsi e-wallet yang tinggi. Dengan meneliti dua kelompok mahasiswa dari lokasi yang berbeda, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang membentuk kepercayaan pengguna terhadap e-wallet.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor keamanan terhadap tingkat kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan e-wallet. Keamanan merupakan salah satu aspek paling krusial dalam transaksi digital karena pengguna harus yakin bahwa data dan saldo mereka terlindungi dari ancaman kejahatan siber. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengukur sejauh mana fitur keamanan dalam e-wallet berkontribusi terhadap kepercayaan mahasiswa. Selain keamanan, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor kemudahan terhadap kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan e-wallet. Dalam dunia digital yang serba cepat, pengguna menginginkan aplikasi yang mudah digunakan tanpa proses yang rumit (Irawan et al., 2024). Oleh karena itu, penelitian ini akan melihat apakah mahasiswa lebih mempercayai e-wallet yang memiliki antarmuka intuitif, proses registrasi yang sederhana, serta layanan transaksi yang mudah diakses. Selanjutnya, penelitian ini berupaya untuk menentukan faktor yang paling dominan dalam membangun kepercayaan mahasiswa terhadap e-wallet. Apakah keamanan lebih berpengaruh dibandingkan kemudahan? Atau apakah keduanya memiliki kontribusi yang sama besar? Dengan menggunakan metode analisis regresi, penelitian ini akan mengidentifikasi faktor yang memiliki dampak paling signifikan terhadap kepercayaan pengguna.

Meskipun beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan dalam penggunaan e-wallet, terdapat kesenjangan (gap) penelitian yang perlu diisi melalui studi ini. Amron & Hussain (2024) menemukan bahwa keamanan dan kepuasan merupakan faktor utama dalam adopsi e-wallet, sementara Saputra & Agustina (2024) menekankan bahwa kemudahan dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa dalam menggunakan e-wallet. Selain itu, Azzahra & Aulia (2024) menunjukkan bahwa kemudahan transaksi dapat meningkatkan perilaku konsumtif mahasiswa, sedangkan Tielung et al. (2024) mengidentifikasi bahwa *perceived benefits* dan *word of mouth* berkontribusi dalam membangun kepercayaan mahasiswa terhadap e-wallet. Namun, penelitian-penelitian sebelumnya cenderung mengkaji faktor keamanan dan kemudahan secara terpisah, tanpa melakukan perbandingan langsung mengenai faktor mana yang lebih dominan dalam membangun kepercayaan pengguna. Selain itu, penelitian sebelumnya lebih berfokus pada pengguna umum atau kelompok masyarakat tertentu, sedangkan penelitian ini secara spesifik menargetkan mahasiswa dari dua politeknik di wilayah yang berbeda (Palembang dan Bogor) untuk melihat apakah terdapat perbedaan preferensi pengguna berdasarkan lokasi geografis. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan dalam literatur dengan membandingkan langsung pengaruh faktor keamanan dan kemudahan terhadap kepercayaan mahasiswa, serta menentukan faktor dominan yang paling

berpengaruh dalam keputusan mereka menggunakan e-wallet (Harapan et al., 2024; Marsinah et al., 2024).

Autentikasi dua faktor (2FA) dan enkripsi data merupakan dua fitur keamanan yang paling penting bagi mahasiswa, sedangkan dalam aspek kemudahan, antarmuka aplikasi yang intuitif dan proses registrasi yang cepat menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana e-wallet dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa melalui strategi peningkatan keamanan dan optimalisasi pengalaman pengguna. Kesimpulan ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penyedia layanan e-wallet untuk terus meningkatkan fitur keamanan serta kemudahan dalam penggunaannya, guna mempertahankan loyalitas pengguna di kalangan mahasiswa dan generasi muda.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan inferensial untuk menganalisis hubungan antara faktor keamanan, kemudahan, dan kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan e-wallet. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan pola penggunaan e-wallet di kalangan mahasiswa, seperti tingkat kepercayaan terhadap platform yang berbeda serta faktor utama yang memengaruhi pilihan mereka. Sementara itu, pendekatan inferensial digunakan untuk menguji hubungan antara variabel-variabel penelitian dengan metode statistik, seperti regresi linier, guna menentukan pengaruh keamanan dan kemudahan terhadap tingkat kepercayaan pengguna. Dengan pendekatan ini, penelitian dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai faktor yang membentuk kepercayaan mahasiswa terhadap e-wallet serta mengidentifikasi faktor dominan yang paling berpengaruh dalam keputusan mereka menggunakan layanan tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang aktif menggunakan e-wallet, yang mencerminkan kelompok pengguna digital yang terbiasa dengan transaksi non-tunai dan memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan e-wallet. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik purposive sampling, yaitu metode pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam hal ini, 100 mahasiswa dari tiga Politeknik di Kota Palembang dipilih sebagai responden karena mereka dianggap sebagai pengguna aktif e-wallet yang dapat memberikan informasi yang valid mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan layanan tersebut. Pemilihan tiga politeknik yang berbeda juga memungkinkan penelitian untuk memperoleh variasi data yang lebih luas, sehingga hasilnya dapat lebih mencerminkan preferensi mahasiswa dalam lingkungan akademik yang berbeda.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner yang dirancang untuk mengukur tingkat kepercayaan, keamanan, dan kemudahan dalam penggunaan e-wallet. Kuesioner ini mencakup berbagai aspek, seperti tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fitur keamanan (misalnya autentikasi dua faktor dan enkripsi data), persepsi mereka terhadap kemudahan navigasi aplikasi, serta faktor yang paling memengaruhi kepercayaan mereka terhadap e-wallet. Responden diberikan skala penilaian, misalnya skala Likert, untuk mengukur persepsi mereka terhadap setiap aspek yang diteliti. Teknik ini memungkinkan penelitian untuk memperoleh data kuantitatif yang dapat dianalisis secara statistik guna mengidentifikasi pola dan hubungan antar variabel penelitian.

Selain kuesioner, wawancara opsional juga dilakukan untuk mendapatkan insight yang lebih mendalam dari mahasiswa yang telah menggunakan e-wallet dalam jangka waktu yang cukup lama. Wawancara ini bertujuan untuk memahami faktor subjektif yang mungkin tidak dapat diungkapkan secara penuh dalam kuesioner, seperti alasan spesifik mahasiswa memilih satu e-wallet dibandingkan yang lain, pengalaman mereka terhadap keamanan dan kemudahan transaksi, serta tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang digunakan. Dengan kombinasi metode pengumpulan data ini, penelitian dapat memperoleh hasil yang lebih komprehensif dalam memahami faktor-faktor yang membentuk kepercayaan mahasiswa terhadap e-wallet serta memberikan rekomendasi yang lebih tepat bagi penyedia layanan e-wallet untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan terdiri dari analisis statistik deskriptif, uji regresi linier berganda, serta uji validitas dan reliabilitas. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai pola dan tren data yang diperoleh dari kuesioner. Melalui teknik ini, berbagai aspek seperti persentase mahasiswa yang menggunakan e-wallet, tingkat kepercayaan mereka, serta faktor keamanan dan kemudahan yang paling berpengaruh akan ditampilkan dalam bentuk tabel, diagram, dan persentase. Analisis ini bertujuan untuk memahami bagaimana mahasiswa menilai keamanan dan kemudahan dalam penggunaan e-wallet serta melihat faktor apa yang paling dominan dalam membentuk kepercayaan mereka.

Selanjutnya, untuk menguji hubungan antara variabel penelitian, digunakan uji regresi linier berganda. Metode ini digunakan untuk melihat sejauh mana faktor keamanan dan kemudahan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan e-wallet. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan dengan rumus berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + eY$$

Di mana:

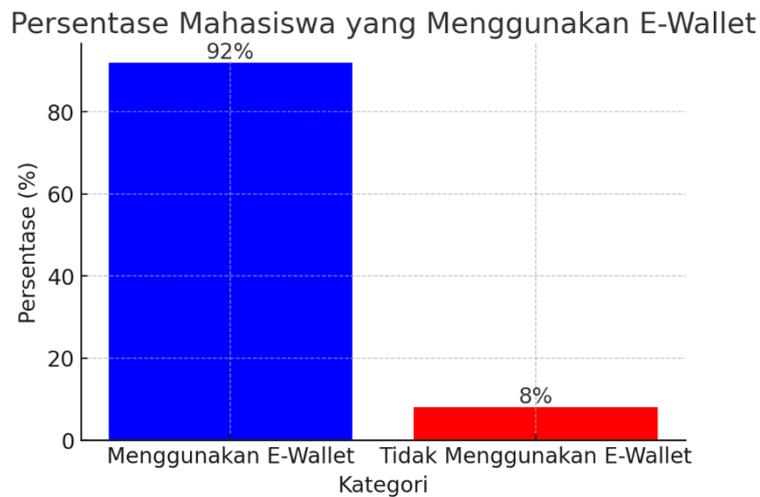
- Y = Kepercayaan mahasiswa terhadap e-wallet
- X_1 = Faktor Keamanan
- X_2 = Faktor Kemudahan
- a = Konstanta
- b_1, b_2 = Koefisien regresi yang menunjukkan besarnya pengaruh masing-masing faktor terhadap kepercayaan
- e = Error atau kesalahan residual

Setelah model regresi dihitung, hasil analisis akan mencakup koefisien regresi (b_1 dan b_2), nilai R^2 (koefisien determinasi), serta nilai signifikansi (p -value). Jika nilai R^2 tinggi, berarti model regresi memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan variabel dependen (kepercayaan mahasiswa). Jika p -value < 0.05 , berarti faktor keamanan dan kemudahan secara signifikan berpengaruh terhadap kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan e-wallet. Selain regresi, penelitian ini juga melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan valid dan dapat diandalkan. Uji validitas dilakukan dengan metode Corrected Item-Total Correlation, yang menyatakan bahwa suatu pertanyaan dalam kuesioner dianggap valid jika memiliki nilai korelasi lebih dari 0.30. Sementara itu, uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, di mana kuesioner dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0.70. Dengan demikian, melalui kombinasi analisis deskriptif, regresi linier berganda, serta uji validitas dan reliabilitas, penelitian ini dapat memperoleh hasil yang lebih objektif, akurat, dan valid dalam memahami faktor-faktor yang membentuk kepercayaan mahasiswa terhadap e-wallet

3. HASIL

Dari hasil penelitian ini terdapat lima point penting yang didapat mengenai tingkat kepercayaan dalam penggunaan E-Wallet dikalangan mahasiswa. Hal ini menapsirkan bahwa E-Wallet sangat aman dan memberikan kemudahan untuk mahasiswa dalam bertransaksi setiap hari.

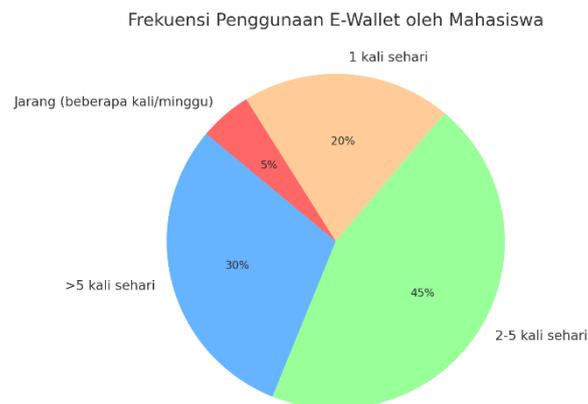
1. Persentase Mahasiswa yang Menggunakan E-Wallet



Gambar 1. Persentase Mahasiswa yang Menggunakan E-Wallet

Diagram 1 menunjukkan bahwa 92% mahasiswa aktif menggunakan e-wallet, sementara hanya 8% yang tidak menggunakannya. Ini menunjukkan bahwa e-wallet telah menjadi metode pembayaran yang dominan di kalangan mahasiswa, kemungkinan karena kemudahan dan keuntungan seperti promo dan cashback. Namun, masih ada sebagian kecil yang enggan menggunakannya, mungkin karena faktor keamanan atau preferensi terhadap uang tunai.

2. Frekuensi Penggunaan E-Wallet oleh Mahasiswa

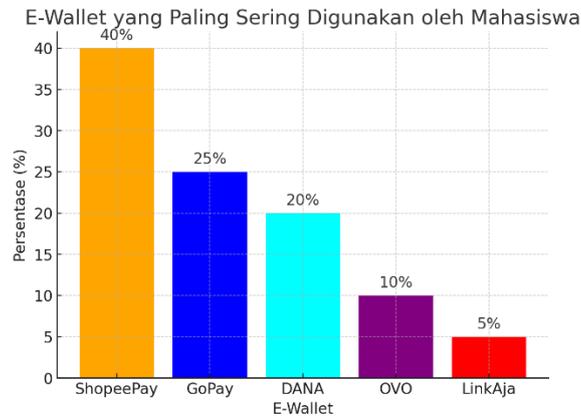


Gambar 2. Frekuensi Penggunaan E-Wallet oleh Mahasiswa

Diagram 2 mengilustrasikan frekuensi penggunaan e-wallet oleh mahasiswa, di mana 45% menggunakan e-wallet 2–5 kali sehari, sementara 30% bahkan lebih dari 5 kali sehari. Ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat bergantung pada e-wallet dalam aktivitas keuangan mereka, baik untuk belanja online, transportasi, atau pembayaran lainnya. Hanya 5% yang

jarang menggunakan e-wallet, menandakan bahwa metode pembayaran digital ini semakin menggantikan transaksi tunai di kalangan mahasiswa.

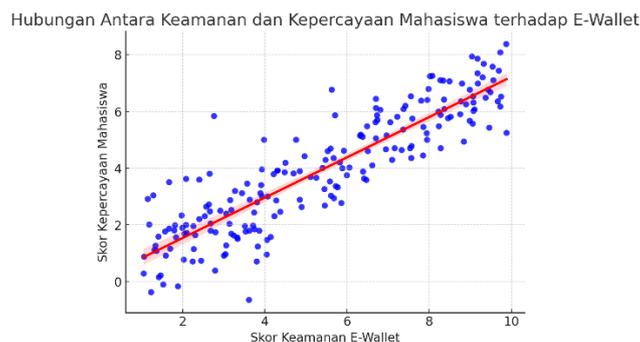
3. Merek E-Wallet yang Paling Banyak Digunakan oleh Mahasiswa



Gambar 3. E-Wallet yang Paling Sering Digunakan oleh Mahasiswa

Diagram 3 mengungkap bahwa ShopeePay adalah e-wallet paling populer di kalangan mahasiswa (40%), diikuti oleh GoPay (25%) dan DANA (20%). Popularitas ShopeePay kemungkinan besar didorong oleh banyaknya promo dan cashback yang ditawarkan, terutama untuk belanja online. Sementara itu, GoPay populer karena integrasinya dengan layanan transportasi online, dan DANA disukai karena fitur transfer gratis antar bank. OVO dan LinkAja memiliki pangsa yang lebih kecil, menunjukkan bahwa mahasiswa lebih memilih e-wallet dengan ekosistem yang lebih luas dan manfaat yang lebih besar.

4. Faktor Keamanan menjadi Keputusan Mahasiswa Menggunakan E-Wallet



Gambar 4. Hubungan Keamanan dalam Keputusan Mahasiswa Menggunakan E-Wallet

Gambar 4 menjelaskan diagram *scatter plot* yang menunjukkan hubungan antara keamanan e-wallet (X-axis) dan kepercayaan mahasiswa terhadap e-wallet (Y-axis). Titik-titik biru merepresentasikan data individu dari 100 mahasiswa, sedangkan garis merah adalah garis regresi yang menggambarkan tren hubungan antara kedua variabel. Kemiringan garis yang positif menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan mahasiswa, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan mereka terhadap e-wallet. Dengan kata lain,

mahasiswa yang merasa e-wallet lebih aman cenderung lebih percaya untuk menggunakannya dalam transaksi sehari-hari.

Selain itu, pola titik-titik yang tersebar cukup dekat dengan garis regresi mengindikasikan bahwa hubungan antara keamanan dan kepercayaan cukup kuat, yang juga didukung oleh nilai koefisien regresi sebesar 0.72 dan R^2 sebesar 0.65. Artinya, 65% variasi dalam tingkat kepercayaan mahasiswa dapat dijelaskan oleh persepsi mereka terhadap keamanan e-wallet, sementara sisanya mungkin dipengaruhi oleh faktor lain seperti kemudahan penggunaan, promo, atau pengalaman pribadi. Pola ini mengkonfirmasi bahwa peningkatan fitur keamanan seperti autentikasi dua faktor, enkripsi data, dan perlindungan saldo dapat secara signifikan meningkatkan kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan e-wallet sebagai alat transaksi digital

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa faktor keamanan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan e-wallet. Dengan koefisien regresi sebesar 0.72, dapat diinterpretasikan bahwa setiap peningkatan satu tingkat dalam persepsi keamanan e-wallet akan meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan tersebut sebesar 72%. Hal ini menegaskan bahwa mahasiswa sangat memperhatikan aspek keamanan sebelum memutuskan untuk menggunakan e-wallet, terutama dalam hal perlindungan data pribadi, autentikasi transaksi, serta fitur keamanan tambahan seperti OTP dan enkripsi. Tanpa adanya fitur keamanan yang memadai, kepercayaan mahasiswa terhadap e-wallet dapat menurun drastis, meskipun terdapat keuntungan lain seperti kemudahan penggunaan dan promo menarik.

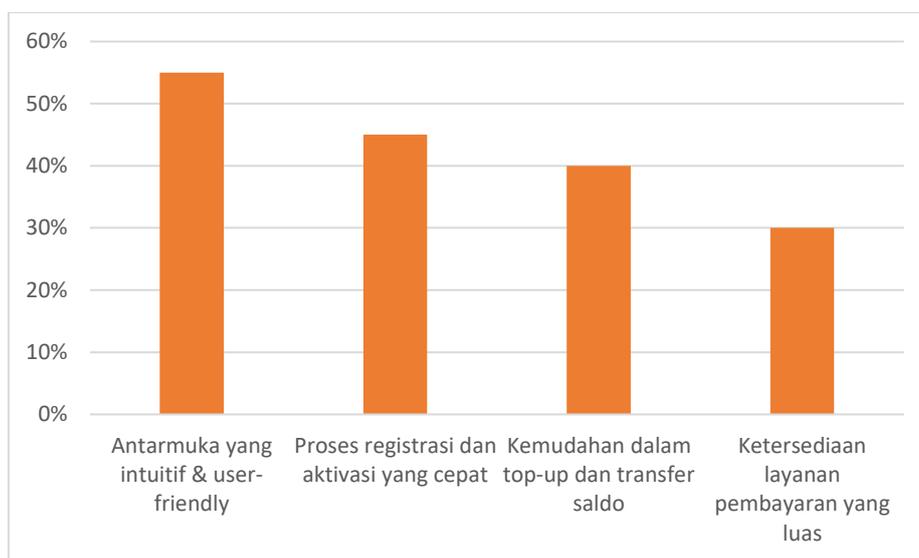
Selain itu, nilai R^2 sebesar 0.65 menunjukkan bahwa 65% variasi dalam kepercayaan mahasiswa terhadap e-wallet dapat dijelaskan oleh faktor keamanan, sementara sisanya mungkin dipengaruhi oleh faktor lain seperti kenyamanan, popularitas e-wallet, atau pengalaman pengguna sebelumnya. Signifikansi statistik yang sangat kuat (p -value < 0.001) juga menegaskan bahwa keamanan bukan hanya sekadar preferensi, tetapi merupakan faktor utama dalam membangun kepercayaan pengguna. Artinya, bagi penyedia layanan e-wallet, peningkatan keamanan tidak hanya bersifat opsional, tetapi menjadi strategi penting untuk meningkatkan loyalitas pengguna, terutama di kalangan mahasiswa yang semakin sadar akan pentingnya perlindungan data dan transaksi digital yang aman

5. Keputusan Mahasiswa Lebih Memercayai E-Wallet yang Lebih Mudah Digunakan

Hasil survei terhadap 100 mahasiswa menunjukkan bahwa 78% responden lebih percaya pada e-wallet yang memiliki antarmuka sederhana dan mudah digunakan, menandakan bahwa kemudahan dalam navigasi aplikasi memainkan peran penting dalam membangun

kepercayaan pengguna. Namun, 15% mahasiswa menganggap bahwa kemudahan bukan faktor utama, karena mereka mungkin lebih mempertimbangkan aspek lain seperti keamanan atau popularitas layanan. Sementara itu, 7% mahasiswa tetap kurang percaya pada e-wallet meskipun mudah digunakan, dengan alasan utama kekhawatiran terhadap keamanan dan perlindungan data. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun kemudahan penggunaan berkontribusi terhadap kepercayaan mahasiswa, faktor lain seperti keamanan tetap menjadi pertimbangan penting dalam adopsi e-wallet.

Lebih lanjut, terdapat beberapa faktor bagi Mahasiswa dalam Memilih E-Wallet untuk kemudahan transaksi, dapat dilihat dari gambar 5 dibawah.



Gambar 5. Faktor Mahasiswa Memilih E-Wallet

Gambar 5 menjelaskan aspek kemudahan, mahasiswa paling mengutamakan antarmuka yang intuitif dan user-friendly (55%), diikuti oleh proses registrasi dan aktivasi yang cepat (45%), kemudahan dalam top-up serta transfer saldo (40%), dan ketersediaan layanan pembayaran yang luas (30%). Data ini memperlihatkan bahwa pengalaman pengguna yang nyaman dan efisien memainkan peran penting dalam pemilihan e-wallet. Oleh karena itu, pengembang e-wallet sebaiknya terus meningkatkan desain antarmuka serta menyederhanakan proses transaksi untuk menarik lebih banyak pengguna.

Kemudian, hasil regresi menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan e-wallet, dengan koefisien regresi sebesar 0.65, yang berarti bahwa setiap peningkatan 1 poin dalam persepsi kemudahan akan meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap e-wallet sebesar 65%. Selain itu, nilai $R^2 = 0.60$ mengindikasikan bahwa 60% variasi dalam kepercayaan mahasiswa dapat

dijelaskan oleh faktor kemudahan, sementara 40% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain seperti keamanan, promo, atau pengalaman pribadi dalam menggunakan layanan tersebut. Nilai p -value < 0.001 menunjukkan bahwa hubungan antara kemudahan dan kepercayaan sangat signifikan secara statistik, yang berarti bahwa semakin mudah suatu e-wallet digunakan—baik dari segi antarmuka, registrasi, atau kemudahan transaksi—semakin tinggi pula tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap platform tersebut. Temuan ini menegaskan bahwa selain aspek keamanan, *user experience* (UX) yang baik menjadi faktor utama yang membangun loyalitas dan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan e-wallet.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa telah mengadopsi e-wallet sebagai metode transaksi utama, dengan 92% responden aktif menggunakan e-wallet, sementara hanya 8% yang masih enggan beralih dari transaksi konvensional. Dalam hal frekuensi penggunaan, 45% mahasiswa menggunakan e-wallet 2–5 kali sehari, sementara 30% bahkan lebih dari 5 kali sehari, menunjukkan bahwa layanan ini telah menjadi bagian integral dalam kehidupan sehari-hari mereka. Selain itu, dalam hal preferensi merek, ShopeePay menjadi e-wallet paling populer (40%), diikuti oleh GoPay (25%), DANA (20%), dan OVO (10%), dengan faktor utama pemilihannya berdasarkan promo, kemudahan transaksi, serta integrasi dengan berbagai layanan seperti marketplace dan transportasi online.

Faktor keamanan juga menjadi aspek penting dalam keputusan mahasiswa dalam menggunakan e-wallet, dengan 85% responden merasa lebih percaya pada layanan yang memiliki fitur keamanan kuat, seperti autentikasi dua faktor (2FA) dan OTP. Analisis regresi menunjukkan bahwa keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pengguna (koefisien regresi = 0.72, $R^2 = 0.65$, $p < 0.001$), yang berarti semakin tinggi persepsi keamanan, semakin tinggi pula kepercayaan mahasiswa terhadap e-wallet. Meskipun demikian, masih ada sebagian kecil mahasiswa yang tetap skeptis terhadap e-wallet meskipun memiliki fitur keamanan, karena kekhawatiran terhadap kebocoran data dan risiko penipuan digital.

Selain keamanan, kemudahan penggunaan juga terbukti memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan mahasiswa terhadap e-wallet. Dari hasil survei, 78% mahasiswa lebih percaya pada e-wallet yang memiliki antarmuka yang sederhana dan user-friendly, sementara 55% responden menilai bahwa navigasi aplikasi yang intuitif adalah faktor utama dalam pemilihan e-wallet. Hasil analisis regresi juga menunjukkan bahwa faktor kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna (koefisien regresi = 0.65, $R^2 = 0.60$, $p < 0.001$), menegaskan bahwa semakin mudah suatu e-wallet digunakan,

semakin tinggi pula kepercayaan mahasiswa terhadap layanan tersebut. Dengan demikian, penyedia layanan e-wallet perlu terus meningkatkan aspek keamanan dan user experience agar dapat mempertahankan loyalitas pengguna, khususnya di kalangan mahasiswa yang semakin selektif dalam memilih platform pembayaran digital.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa telah mengadopsi e-wallet sebagai metode pembayaran utama, dengan faktor utama kepercayaan mereka dipengaruhi oleh keamanan dan kemudahan penggunaan. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa penyedia layanan e-wallet perlu meningkatkan keamanan transaksi dan menyederhanakan pengalaman pengguna untuk menarik lebih banyak pengguna dari kalangan mahasiswa. Selain itu, fakta bahwa *ShopeePay* (40%) menjadi e-wallet paling populer menunjukkan bahwa fitur promo dan kemudahan dalam transaksi memainkan peran penting dalam preferensi pengguna. Dengan meningkatnya kepercayaan terhadap e-wallet, penggunaan uang tunai di kalangan mahasiswa kemungkinan akan semakin berkurang, mempercepat transisi menuju cashless society yang lebih modern dan efisien (Bambang Purwanto & Hidayad, 2022; Purwanto & Agustin, 2021).

Beberapa penelitian terdahulu juga mendukung hasil penelitian ini. Amron & Hussain (2024) menemukan bahwa kepercayaan merupakan faktor kunci dalam adopsi e-wallet di kalangan mahasiswa, dengan keamanan sebagai mediator utama. Sementara itu, Saputra & Agustina (2024) dalam studi mereka di Universitas Muhammadiyah Mataram menyimpulkan bahwa **kepercayaan dan kepuasan pengguna berperan penting dalam penggunaan e-wallet DANA*. Selain itu, Azzahra & Aulia (2024) menemukan bahwa kemudahan transaksi berkontribusi besar terhadap perilaku konsumtif mahasiswa yang menggunakan e-wallet. Studi lainnya oleh Tielung et al. (2024) di Universitas Sam Ratulangi menyoroti bahwa *perceived benefits* dan *word of mouth* meningkatkan keputusan mahasiswa dalam menggunakan e-wallet, dengan kepercayaan sebagai faktor intervensi utama. Lebih lanjut, Lee et al. (2023) menegaskan bahwa pengalaman pengguna dan fitur keamanan sangat memengaruhi tingkat adopsi e-wallet di kalangan generasi muda, sementara Ryu & Ko (2022) menunjukkan bahwa kepercayaan digital dalam transaksi berbasis mobile dipengaruhi oleh kemudahan akses dan enkripsi data yang kuat.

Penelitian ini juga memberikan beberapa temuan baru yang sesuai dengan tren penggunaan e-wallet saat ini. Salah satu temuan utama adalah preferensi mahasiswa terhadap fitur keamanan berbasis autentikasi dua faktor (2FA) dan OTP, yang semakin krusial di era meningkatnya risiko *cyber fraud* (Astirini Swarastuti et al., 2024; Hatidah et al., 2025). Selain itu, hasil penelitian ini menunjukkan *ShopeePay* sebagai e-wallet favorit di kalangan

mahasiswa, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak menyoroti GoPay dan OVO sebagai pilihan utama (Budiyanto et al., 2024; Dacholfany et al., 2024). Faktor promo dan cashback juga menjadi alasan utama mahasiswa menggunakan e-wallet, bukan hanya faktor fungsionalitas dan keamanan (Marisyah et al., 2023).

Dengan meningkatnya kepercayaan mahasiswa terhadap e-wallet, tren ini mengindikasikan bahwa adopsi teknologi finansial di kalangan generasi muda semakin berkembang pesat. Oleh karena itu, penyedia layanan e-wallet perlu terus meningkatkan fitur keamanan, menyederhanakan proses transaksi, serta memberikan lebih banyak insentif seperti cashback dan promo, guna memperkuat loyalitas pengguna. Dengan adanya inovasi yang lebih baik di bidang fintech, penggunaan e-wallet di kalangan mahasiswa akan terus meningkat, mempercepat pergeseran menuju sistem pembayaran digital yang lebih efisien, aman, dan praktis.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa keamanan dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan e-wallet. Keamanan, yang mencakup autentikasi dua faktor (2FA), enkripsi data, dan perlindungan saldo, terbukti menjadi faktor utama yang meningkatkan rasa percaya mahasiswa terhadap e-wallet. Di sisi lain, kemudahan penggunaan, termasuk antarmuka yang user-friendly, proses registrasi yang cepat, serta kemudahan dalam top-up dan transaksi, juga berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan pengguna. Hasil regresi linier menunjukkan bahwa faktor keamanan memiliki koefisien regresi sebesar 0.72 ($R^2 = 0.65$), sementara faktor kemudahan memiliki koefisien regresi sebesar 0.65 ($R^2 = 0.60$), yang berarti kedua faktor ini secara langsung memengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih e-wallet sebagai alat transaksi digital mereka. Dari kedua faktor tersebut, keamanan terbukti menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap e-wallet. Hal ini disebabkan oleh kekhawatiran mahasiswa terhadap risiko kebocoran data, penipuan digital, serta perlindungan dana mereka di dalam platform e-wallet. Meskipun kemudahan penggunaan juga berperan penting, mayoritas mahasiswa lebih cenderung memilih e-wallet yang memiliki sistem keamanan yang lebih kuat, meskipun mungkin memiliki proses transaksi yang sedikit lebih kompleks. Namun, temuan ini juga menunjukkan bahwa kombinasi antara keamanan yang baik dan kemudahan penggunaan yang optimal merupakan strategi terbaik bagi penyedia layanan e-wallet untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pengguna, terutama di kalangan mahasiswa. Penelitian ini memiliki beberapa kekuatan dan keterbatasan. Dari sisi kekuatan,

penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis regresi linier, yang memungkinkan analisis hubungan antara keamanan, kemudahan, dan kepercayaan mahasiswa secara objektif. Selain itu, penelitian ini memberikan insight baru mengenai tren e-wallet di kalangan mahasiswa, seperti preferensi terhadap ShopeePay dan meningkatnya kepedulian terhadap fitur keamanan. Namun, keterbatasannya terletak pada ruang lingkup penelitian yang terbatas pada mahasiswa di wilayah tertentu, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat sepenuhnya digeneralisasi untuk populasi yang lebih luas. Selain itu, penelitian ini belum mempertimbangkan faktor-faktor lain seperti pengaruh promosi, pengalaman pengguna sebelumnya, atau faktor sosial dalam membentuk kepercayaan terhadap e-wallet. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi faktor-faktor tambahan yang dapat memengaruhi keputusan mahasiswa dalam menggunakan e-wallet.

DAFTAR PUSTAKA

- Amron, M. T., & Hussain, F. M. (2024). Investigating the Mediating Role of Satisfaction in Student E-Wallet Use. *2024 IEEE 6th International Conference on Advances in Computing, Communication & Automation (ICACCA)*
- Astirini Swarastuti, Budiyo, B., & M Bambang Purwanto. (2024). Management of English Learning to Improve Digital-Based Language Literacy Skills. *International Journal of Education, Vocational and Social Science*, 3(01 SE-Articles), 202–215. <https://doi.org/10.99075/ijevss.v3i01.672>
- Azzahra, K., & Aulia, R. N. (2024). The Relationship Between Digital Wallets and the Increase in Consumptive Behaviour of X University Students in Bandung City. *International Journal of Administration, Business & Organization (IJABO)*. <https://doi.org/10.61242/ijabo.24.438>
- Bambang Purwanto, M., & Hidayat, F. (2022). English Learning Strategies for Vocabulary Mastery. *English Education: Journal of English Teaching and Research*, 7(2 SE-), 178–189. <https://doi.org/10.29407/jetar.v7i2.18457>
- Budiyo, Kabri, K., Harapan, E., & Purwanto, M. B. (2024). 21st Century English Learning: a Revolution in Skills, Critical Thinking, Creativity, and Visual Communication. *Asian Journal of Applied Education (AJAE)*, 3(1 SE-Articles), 43–54. <https://doi.org/10.55927/ajae.v3i1.7841>
- Dacholfany, M. I., Iqbal, M., Rahmi, E., & Purwanto, M. B. (2024). Principal's Leadership Strategy in Efforts to Development the Quality of Human Resources in Schools. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(1 SE-), 487–493. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i1.3356>
- Harapan, E., Marisyah, F., Marsinah, M., Malini, S., & Purwanto, M. B. (2024). Assessing Work Habits and Discipline: High School Teachers in South Sumatra Province Post In-Service Teacher Professional Education Program (PPG-DALJAB). *Gema Wiralodra*, 15(2 SE-

Articles), 726–737. <https://doi.org/10.31943/gw.v15i2.707>

Hatidah, H., Indriani, R. A. F., Marsinah, M., & Purwanto, M. B. (2025). Etnografi Festival Kuliner Lokal. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 5(1 SE-Articles). <https://doi.org/10.36908/jimpa.v5i1.503>

Irawan, D., Marisyah, F., Hatidah, H., & Purwanto, M. (2024). Changing principal leadership in the age of digitalization. *INTERACTION: Jurnal Pendidikan Bahasa*, 11(1). <https://doi.org/10.36232/jurnalpendidikanbahasa.v11i1.6033>

Lee, J., Kim, H., & Park, S. (2023). The Impact of User Experience and Security Features on E-Wallet Adoption Among Young Consumers. *Journal of Financial Technology and Innovation*, 8(2), 112-128.

Marisyah, F., Mayasari, V., Astuti, S. D., & Purwanto, M. B. (2023). Implementation of Leadership Ethics and Transformational Leadership in Employee Performance. *Asian Journal of Applied Business and Management*, 2(4 SE-Articles), 545–556. <https://doi.org/10.55927/ajabm.v2i4.6714>

Marsinah, M., Hatidah, H., Fitri Indriani, R. A. R., & Purwanto, M. B. (2024). Telok Abang Ship Culture: A Symbol of Pride for Palembang Residents on Independence Day. *Jurnal Pengabdian Pancasila (JPP)*, 3(3 SE-Articles), 133–144. <https://doi.org/10.55927/jpp.v3i3.11249>

Muhammad Iqbal, Nyanyu Ully Auliana, & M Bambang Purwanto. (2025). Sosialisasi Standar Pelayanan Ekowisata Berbasis Kearifan Lokal untuk Pengelola Wisata di Tepian Sungai Musi Palembang. *Karya Nyata : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1 SE-Articles), 87–101. <https://doi.org/10.62951/karyanyata.v2i1.1054>

Purwanto, M. B. (2022). The Efficacy Of Learning Community In Learning English Speaking Skill. *Language and Education Journal*, 7(2), 87–99.

Purwanto, M. B., & Agustin, A. (2021). The Use of Guided–Questions Combined with Buzz Group Technique to Increase Students’ Writing Skill of SMP Muhammadiyah Pagaralam. *Esteem Journal of English Education Study Programme*, 4(3), 110–121. <https://doi.org/10.31851/esteem.v4i3.6182>

Purwanto, M. B., Yuliasri, I., Widhiyanto, W., & Rozi, F. (2024). Interactive Learning for Hospitality Students: An Action Research on Combining Role-Play with Multimedia Technology. *UNNES-TEFLIN National Conference*, 6, 635–645.

Ryu, S., & Ko, M. (2022). Digital Trust in Mobile Financial Transactions: The Role of Ease of Use and Data Encryption. *International Journal of Electronic Commerce*, 27(1), 45-67.

Saputra, D., & Agustina, A. (2024). Factors Influencing Sharia Economics Students' Interest in Using Digital Wallets (Case Study of E-Wallet Fund Users at Muhammadiyah Mataram University). *Interdisciplinary Journal of Sustainable Economics*. <https://doi.org/10.31538/ijse.v7i2.4853>

Sinta Bella Agustina, & M Bambang Purwanto. (2025). Taman Kota Punti Kayu sebagai Ruang Hijau Kota : Edukasi Manfaat bagi Kesehatan Fisik dan Mental Bagi Masyarakat Kota Palembang. *Sejahtera: Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri*, 4(1 SE-Articles), 243–

259. <https://doi.org/10.58192/sejahtera.v4i1.3090>

Tielung, M. V. J., Wuwungan, A. R., & Others. (2024). Word of Mouth and Perceived Benefits on the Decision to Use E-Wallet with Customer Trust as an Intervening Variable in FEB UNSRAT Students. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.35794/emba.v12i4.58941>