



Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Transaksi Menggunakan Kode QR Terhadap Kepuasan Pengguna ShopeePay Pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar

Jessica Djaja*, Bernadeth Tongli, Abner Tahendrika

Universitas Atma Jaya Makassar

**Corresponding author email address: jessdjaja@gmail.com*

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Easy Transaction, Security Transaction, User Satisfaction	<i>The purpose of this study is to analyze the effect of ease and security of transactions using a QR Code on ShopeePay user satisfaction. This study uses quantitative methods with data collection techniques in the form of questionnaires. The population of this research is taken from Atma Jaya Makassar University students, ShopeePay users who have transacted using the QR Code as a payment method more than three times a month with a sample of 96 students. The results of this study indicate that the ease and security of transactions using a QR Code has a positive and significant effect either partially or simultaneously on ShopeePay user satisfaction.</i>
Kata Kunci: Kemudahan Transaksi, Keamanan Transaksi, Kepuasan Pengguna	<p>Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kemudahan dan keamanan transaksi menggunakan kode QR terhadap kepuasan pengguna ShopeePay. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Populasi penelitian yaitu mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar, pengguna ShopeePay yang telah bertransaksi menggunakan kode QR sebagai metode pembayaran sebanyak lebih dari tiga kali dalam sebulan dengan sampel sebanyak 96 orang mahasiswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan dan keamanan transaksi menggunakan kode QR berpengaruh secara positif dan signifikan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pengguna ShopeePay.</p>

Pendahuluan

Pada saat ini, sistem pembayaran sudah berkembang semakin pesat. Dahulunya orang hanya mengenal dan menggunakan pembayaran secara tunai (*cash*) berupa uang kertas dan uang logam saat ingin membeli sesuatu. Seiring berkembangnya waktu dan perkembangan teknologi, maka pembayaran dengan uang tunai (*cash*) terdapat juga pembayaran secara non tunai. Beberapa metode pembayaran secara non tunai yaitu menggunakan kartu debit, kartu kredit, *internet banking* dan dapat juga menggunakan transfer elektronik antar bank.

Pada saat ini untuk mempermudah proses transaksi maka tentunya setiap orang sebisa mungkin memanfaatkan teknologi yang canggih. Apalagi jika saat ingin melakukan transaksi pembayaran tetapi lupa membawa uang tunai, maka salah satu solusi untuk mempermudah yaitu dengan menggunakan uang elektronik. Berikut ini merupakan tabel transaksi uang elektronik di Indonesia.

Tabel 1. Tabel Volume Transaksi Uang Elektronik di Indonesia

Periode	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020
Volume Transaksi	3.429.015.000	7.053.583.000	15.043.475.000
Perubahan Peningkatan		106%	113%

Sumber: Bank Indonesia, 2020

Perkembangan yang terjadi saat ini yaitu pembayaran non tunai seperti kartu berubah menjadi *e-wallet* atau dompet elektronik. *E-wallet* adalah sebuah aplikasi yang dikembangkan untuk melakukan transaksi pembayaran menggunakan media internet dengan membuat akun untuk jenis *e-wallet* yang diinginkan terlebih dahulu. *E-wallet* memiliki batas jumlah maksimal saldo sebanyak 10 juta rupiah. Berbagai jenis metode pembayaran dengan *e-wallet* seperti DANA, GoPay, LinkAja, I-Saku, OVO, Shopeepay, dan lain-lain.

Salah satu metode pembayaran *e-wallet* yang akan dibahas yaitu ShopeePay. ShopeePay merupakan aplikasi pembayaran dompet elektronik yang digunakan sebagai metode pembayaran online di platform Shopee dan juga di seluruh *merchant* ShopeePay.

ShopeePay sudah memperoleh lisensi Bank Indonesia saat bulan Agustus 2018 dan resmi dihadirkan di bulan November 2018. Awalnya aplikasi pembayaran ShopeePay hanya bisa dipakai untuk metode pembayaran pada aplikasi Shopee saja. Namun, saat tahun 2019, ShopeePay lebih meningkatkan performanya sehingga bisa diaplikasikan jika bertransaksi diberbagai jenis *merchant* yang bekerja sama dengan Shopee.

Berdasarkan Survei MarkPlus Inc. tahun 2020, dengan melibatkan 502 responden yang mewakili kota-kota besar mencatat bahwa ShopeePay unggul dengan pangsa pasar sebesar 26% dari total total volume transaksi *e-wallet* di Indonesia yang dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Lima Merek E-Wallet di Indonesia dengan Volume Transaksi Tertinggi

Jenis E-Wallet	Volume Transaksi
ShopeePay	26%
OVO	24%
GoPay	23%
DANA	19%
LinkAja	8%

Sumber: Katadata, 2020

Chang (2013) berpendapat bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang baik terhadap kegunaan yang dirasakan seseorang, sebuah kemudahan penggunaan yang nyata bisa menjadikan kepuasan lebih meningkat. Ahmad dan Pambudi (2014) berpendapat bahwa keamanan adalah sesuatu yang mampu menjauhkan dari tindak kejahatan, seperti mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi. Kotler dan Keller (2009) mengemukakan pendapat bahwa kepuasan merupakan respon bahagia atau kecewa yang dirasakan seseorang yang muncul setelah mempertimbangkan performa suatu produk atau layanan dengan kesesuaian harapan mereka. Irawan (2009:37-39) berpendapat bahwa untuk mengukur kepuasan, terdapat lima pemicu kepuasan pelanggan yakni kemudahan, performa layanan, kualitas barang, harga, dan faktor emosional. Chung dan Shin (2010) mengungkapkan faktor penting yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan adalah keamanan saat melakukan transaksi *online*.

Meskipun kemudahan dan keamanan telah dirasakan saat bertransaksi menggunakan kode QR ShopeePay terkadang masih terdapat kendala dan masalah juga. Seperti dalam hal kemudahan, kendala yang dapat dialami saat sedang melakukan transaksi scan Kode QR tetapi tidak terbaca dengan baik sehingga scan Kode QR tersebut harus dilakukan secara berulang dua sampai tiga kali agar dapat melanjutkan transaksi pembayaran. Dalam hal keamanan, kendala yang dapat dialami tentu ancaman dari hacker yang bisa mengancam akun bahkan saldo pengguna. Dengan adanya ketidaksesuaian tersebut membuat pengguna harus lebih memperhatikan dan tetap waspada saat melakukan transaksi.

Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan pada penelitian terdahulu tentang kemudahan dan keamanan yang mempengaruhi kepuasan bertransaksi secara online dan juga pendapat beberapa mahasiswa tentang kemudahan dan keamanan yang dirasakan saat bertransaksi menggunakan Kode QR ShoopeePay.

Peneliti memilih mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar sebagai responden pada penelitian ini karena penulis melihat mahasiswa Atma Jaya sebagian besar sudah menggunakan *smartphone* dan adanya kemungkinan mahasiswa Atma Jaya mengakses internet untuk menggunakan aplikasi dompet digital ShopeePay. Hal ini dapat terjadi dikarenakan mahasiswa pada zaman sekarang termasuk dalam generasi yang paling besar pengaruhnya terhadap

teknologi dan tentunya pada zaman yang serba canggih ini menginginkan metode transaksi pembayaran yang mudah, aman, dan juga cepat.

Berdasarkan fenomena data yang menunjukkan peningkatan penggunaan dompet digital ShopeePay dibandingkan dengan e-wallet lainnya serta pendapat beberapa mahasiswa di atas, oleh karena itu peneliti memutuskan memilih judul penelitian “Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Transaksi Menggunakan Kode QR Terhadap Kepuasan Pengguna ShopeePay pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar”.

Kajian Pustaka

Pengertian Kemudahan Transaksi

Jogiyanto (2007:115) berpendapat bahwa pengertian kemudahan yaitu seberapa yakin seseorang untuk percaya dalam memakai suatu teknologi terbebas dari kesulitan. Definisi kemudahan penggunaan yaitu tingkat kepercayaan seseorang bahwa tidak diperlukan usaha keras saat memakai suatu sistem (Amanullah, 2014:25).

Indikator Kemudahan Transaksi

Davis (1989) berpendapat bahwa dalam mengukur persepsi kemudahan bisa dipergunakan indikator berikut:

1. Mudah untuk dipelajari.
2. Fleksibel.
3. Dapat mengontrol pekerjaan.
4. Mudah untuk digunakan.

Dimensi-Dimensi Kemudahan Transaksi

Venkatesh, et. al. (2003), berpendapat bahwa dimensi persepsi kemudahan penggunaan terbagi menjadi :

1. Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti.
2. Tidak dibutuhkan usaha yang keras saat menggunakan sistem.
3. Sistem mudah digunakan.
4. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang diinginkan.

Pengertian Keamanan Transaksi

Ahmad dan Pambudi (2013) berpendapat keamanan adalah adanya kekuatan menjaga agar data atau informasi pengguna dari kejahatan seperti pencurian dan penipuan pada perbankan secara online. Sari (2019) berpendapat bahwa keamanan yaitu rahasia dan risiko keselamatan supaya dapat mempengaruhi persepsi pengguna pada kegiatan umum perbankan.

Indikator Keamanan Transaksi

Raman dan Viswanathan (2011) mengemukakan bahwa indikator keamanan terbagi menjadi dua, yaitu :

1. Kerahasiaan atau privasi.
2. Jaminan keamanan.

Pengertian Kode QR

Pada tanggal 19 Januari 2021 dalam Glints Blog, seorang penulis bernama Nadiyah berpendapat bahwa kode QR ialah barcode dua dimensi yang dapat memberi berbagai macam informasi secara langsung. Kode QR terdiri dari titik-titik hitam dan spasi putih yang disusun berbentuk kotak, serta setiap elemennya mempunyai makna berbeda.

Pengertian Kepuasan Pengguna

Kotler dan Armstrong (2012:9) berpendapat kepuasan pengguna merupakan seberapa jauh tanggapan tentang kualitas produk/jasa dapat sesuai dengan ekspektasi pembeli. Sedangkan Kotler dan Keller (2009:138) juga berpendapat kepuasan konsumen merupakan rasa bahagia atau kecewa yang muncul setelah melihat kualitas suatu produk atau jasa sesuai dengan yang diinginkan pengguna.

Indikator Kepuasan Pengguna

Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2000) mengungkapkan bahwa indikator kepuasan pelanggan adalah:

1. Kesesuaian harapan.
2. Minat berkunjung kembali.
3. Kesiediaan merekomendasikan.

Pengukuran Kepuasan Pengguna

Kotler dan Keller (2009:140) berpendapat bahwa terdapat 4 cara melakukan pengukuran kepuasan pelanggan yakni:

1. Menggunakan kembali.
2. Berpendapat yang bagus mengenai suatu produk/jasa dan merekomendasikannya kepada orang lain.
3. Tidak memandang pada merek dan iklan pesaing.
4. Menawarkan ide produk/jasa.

Pengembangan Hipotesis

Irawan (2009:37-39) berpendapat bahwa untuk mengukur kepuasan, terdapat lima pemicu kepuasan pelanggan yakni kemudahan, performa layanan, kualitas barang, harga, dan faktor emosional. Diperkuat juga oleh penelitian Ishaya, et. al. dengan judul "Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Transaksi dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta" yang menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang kereta. Dari acuan tersebut, hipotesis yang diajukan pada penelitian ini ialah:

H1: kemudahan transaksi menggunakan kode QR berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna ShopeePay

Flavia'n dan Guinali'u (2006) berpendapat bahwa keamanan adalah keyakinan yang dirasakan pelanggan atas informasi pribadinya yang tidak akan dimanipulasi, dilihat, dan disimpan orang lain, sehingga secara konsisten dapat menimbulkan kepuasan mereka. Chung dan Shin (2010) mengungkapkan faktor

penting yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan adalah keamanan saat melakukan transaksi online.

Diperkuat juga oleh penelitian terdahulu yang dibuat Komala dan Lestari (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas dan Keamanan Digital Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Jakarta Barat” menjelaskan bahwa persepsi keamanan yaitu dengan menjamin uang serta data pribadi nasabah yang tersimpan dari tindak kejahatan. Penelitian menunjukkan hasil keamanan digital service mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah. Dari acuan tersebut, hipotesis yang diajukan pada penelitian ini ialah:

H2: keamanan transaksi menggunakan kode QR berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna ShopeePay

Penelitian Chusnah dan Indriana dengan judul “Pengaruh Kemudahan dan Keamanan terhadap Kepuasan Konsumen Fintech Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Dana terdahulu”, menunjukkan hasil kemudahan dan keamanan mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen fintech. Berdasarkan acuan tersebut, hipotesis yang diajukan pada penelitian ini ialah:

H3: kemudahan dan keamanan transaksi menggunakan kode QR berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna ShopeePay

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang dipergunakan ialah berdasarkan tingkat eksplanasi dengan menggunakan metode asosiatif. Sugiyono (2015:11) mengemukakan bahwa penelitian asosiatif ialah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kaitan antara dua variabel atau lebih.

Populasi dan Sampel

Kriyantono (2006:151) mengemukakan bahwa populasi dapat berupa organisasi, orang, simbol-simbol non-verbal, kata-kata dan kalimat, radio, surat kabar, iklan, televisi, dan lain-lain. Populasi yang terdapat pada penelitian ialah mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar pengguna ShopeePay yang telah bertransaksi menggunakan kode QR sebagai metode pembayaran sebanyak lebih dari 3 kali dalam sebulan dengan jumlah yang tidak diketahui.

Karakteristik yang menjadi kriteria sampel adalah mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar pengguna ShopeePay yang telah bertransaksi menggunakan Kode QR sebanyak lebih dari 3 kali dalam sebulan. Jumlah sampel yang terdapat pada penelitian yaitu memakai rumus Lemeshow, karena jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti.

Berdasarkan rumus Lameshow tersebut, maka jumlah sampel yang dibutuhkan peneliti pada penelitian ini adalah:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 (1-0,5)}{0,10^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Maka hasil jumlah sampel minimal yang terdapat pada penelitian adalah 96,04 dengan pembulatan menjadi 96 responden.

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer yang dikumpulkan dari responden yaitu mahasiswa yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang terdapat pada penelitian ini ialah survei dengan menggunakan angket/kuesioner. Sugiyono (2008) mengemukakan angket/kuesioner ialah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan secara tertulis agar bisa mendapatkan jawaban dari responden.

Tabel 3. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Penjelasan	Indikator
Kemudahan Transaksi (X1)	Kemudahan merupakan tingkat keyakinan pengguna ShopeePay bahwa dalam transaksi menggunakan Kode QR terbebas dari kesulitan.	a. Mudah untuk dipelajari. b. Mudah untuk digunakan. (Davis, 1989)
Keamanan Transaksi (X2)	Keamanan merupakan kekuatan melindungi data serta saldo pengguna ShopeePay dari penipuan dan pencurian saat melakukan transaksi dengan Kode QR.	a. Kerahasiaan atau privasi data pengguna. b. Jaminan keamanan saat transaksi. (Raman dan Viswanathan, 2011)
Kepuasan Pengguna (Y)	Kepuasan konsumen adalah sejauh mana tanggapan dalam bertransaksi menggunakan Kode QR memenuhi harapan pengguna ShopeePay.	a. Kesesuaian harapan. b. Minat untuk menggunakan kembali secara berulang. c. Kesiediaan untuk merekomendasikan. (Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono, 2000)

Skala Pengukuran Instrumen

Skala pengukuran Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala Likert. Sugiyono (2015) menyatakan bahwa "Skala Likert digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial". Ada 5 kategori dalam skala likert yang akan digunakan dalam penelitian ini, untuk variabel bebas menggunakan ukuran: Sangat Setuju (SS), diberi skor 5; Setuju (S), diberi skor 4; Ragu-ragu (RR), diberi skor 3; Tidak Setuju (TS), diberi skor 2; Sangat Tidak Setuju (STS), diberi skor 1 sedangkan untuk variabel terikat: Sangat Puas (SP), diberi skor 5; Puas (P), diberi skor 4; Ragu-ragu (RR), diberi skor 3; Tidak Puas (TP), diberi skor 2; Sangat Tidak Puas (STP), diberi skor 1

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Identitas Responden

Tabel 4 menyajikan karakteristik responden yang sudah menyampaikan pendapatnya melalui kuesioner yang telah disebarakan kepada 96 mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar yang telah bertransaksi menggunakan kode QR ShopeePay sebagai metode pembayaran sebanyak lebih dari 3 kali dalam sebulan. Karakteristik responden pada penelitian ini berdasarkan jenis kelamin, usia, dan fakultas.

Tabel 4. Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persen (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	37	38,5%
	Perempuan	59	61,5%
	Total	96	100%
Usia	<18 tahun	10	10,4%
	18-20 tahun	20	20,8%
	21-23 tahun	61	63,5%
	>23 tahun	5	5,2%
	Total	96	100%
Fakultas	Ekonomi dan Bisnis	55	57,3%
	Hukum	13	13,5%
	Psikologi	8	8,3%
	Teknik	12	12,5%
	Teknologi Informasi	8	8,3%
	Total	96	100%

Sumber: *Data Primer yang Diolah, 2021*

Uji Validitas

Untuk menyatakan valid tidaknya suatu kuesioner dapat diketahui dengan jika koefisien antara item dengan total item sama atau di atas 0,30 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika korelasinya di bawah 0,30 maka item tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2017). Hasil dari pengujian validitas pada penelitian ini yaitu:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	Pearson Correlation	Kriteria Pengukuran	Keterangan
Kemudahan Transaksi (X1)			
XKMT1	0,782		Valid
XKMT2	0,800	> 0,30	Valid
XKMT3	0,775		Valid
Keamanan Transaksi (X2)			
XKAT1	0,816		Valid
XKAT2	0,771	> 0,30	Valid
XKAT3	0,779		Valid
Kepuasan Pengguna (Y)			
YKP1	0,752		Valid
YKP2	0,884	> 0,30	Valid
YKP3	0,855		Valid

Sumber : Data olahan SPSS, 2021

Dari hasil pengolahan data di atas telah memperlihatkan hasil uji validitas dari seluruh pernyataan pada kuesioner. Kesimpulan dari seluruh pernyataan dari ketiga variabel dikatakan valid karena nilai korelasi pada setiap pernyataan bernilai lebih besar dari 0,30.

Uji Reliabilitas

Ghozali (2018) menyatakan bahwa reliabilitas merupakan uji yang digunakan mengukur indikator dari variabel atau konstruk pada suatu kuesioner. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2018). Hasil dari pengujian reliabilitas pada penelitian ini adalah:

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha $\geq 0,60$	Keterangan
Kemudahan Transaksi (X1)	0,689	Reliabel
Keamanan Transaksi (X2)	0,696	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,776	Reliabel

Sumber : Data olahan SPSS, 2021

Variabel kemudahan transaksi memiliki hasil *Cronbach's Alpha* 0,689, variabel keamanan transaksi memiliki hasil *Cronbach's Alpha* 0,696, dan variabel kepuasan pengguna mempunyai hasil *Cronbach's Alpha* 0,776. Nilai *Cronbach's Alpha* pada setiap variabel memiliki hasil > 0,60, dapat disimpulkan pernyataan dari tiap variabel pada penelitian dikatakan reliabel atau konsisten.

Deskripsi Item Variabel Kemudahan Transaksi

Kemudahan transaksi hasil pengolahan datanya seperti tabel .2. Dari tabel 7, rata-rata total bernilai 3,75. Rata-rata terkecil bernilai 3,73 dan rata-rata terbesar bernilai 3,78. Kisaran standar deviasinya sebesar 0,840 – 0,954. Ini berarti bahwa jawaban responden cenderung setuju atau puas terhadap item-item variabel kemudahan transaksi. Sehingga dapat disimpulkan jawaban responden kecenderungannya setuju bahwa mereka merasakan kemudahan saat melakukan transaksi menggunakan kode QR ShopeePay.

Tabel 7. Deskripsi Item Variabel Kemudahan Transaksi

Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Rata-rata	Std. Dev
Transaksi pembayaran menggunakan Kode QR ShopeePay sangat mudah untuk dipelajari.	22 22,9%	37 38,5%	27 28,1%	10 10,4%	-	3,74	0,932
Transaksi pembayaran menggunakan Kode QR ShopeePay sangat mudah untuk digunakan kapan dan di mana saja.	24 25%	38 39,6%	23 24%	11 11,5%	-	3,78	0,954
Saya tidak mengalami kendala saat bertransaksi menggunakan kode QR pada ShopeePay.	18 18,8%	40 41,7%	32 33,3%	6 6,3%	-	3,73	0,840
						3,75	

Sumber: Data diolah,2021

Deskripsi Item Variabel Keamanan Transaksi

Deskripsi item keamanan transaksi pengolahan datanya pada tabel 8. Tabel 8 menunjukkan rata-rata total bernilai 3,65. Rata-rata terkecil bernilai 3,61 dan rata-rata terbesar bernilai 3,70. Kisaran standar deviasinya sebesar 0,896 – 0,940. Ini berarti bahwa jawaban responden cenderung setuju atau puas terhadap item-item variabel keamanan transaksi. Sehingga dapat disimpulkan jawaban responden kecenderungannya setuju bahwa mereka merasakan keamanan saat melakukan transaksi menggunakan kode QR ShopeePay.

Tabel 8. Deskripsi Item Variabel Keamanan Transaksi

Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Rata-rata	Std. Dev
Keamanan saat bertransaksi menggunakan kode QR ShopeePay sudah terjamin.	16 16,7%	47 49%	21 21,9%	12 12,5%	-	3,70	0,896
Saya tidak mengalami tindak pencurian atau kehilangan saldo saat bertransaksi menggunakan kode QR ShopeePay.	19 19,8%	36 37,5%	29 30,2%	12 12,5%	-	3,65	0,940
Terjaminnya keamanan nomor PIN dan <i>password</i> saat bertransaksi menggunakan kode QR ShopeePay.	18 18,8%	32 33,3%	37 38,5%	9 9,4%	-	3,61	0,899
						3,65	

Sumber : Data diolah, 2021

Deskripsi Item Variabel Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna bisa dilakukan menggunakan 3 indikator dengan hasil pengolahan data seperti tabel 9. Pada tabel 9 rata-rata total bernilai 3,65. Rata-rata terkecil bernilai 3,57 dan rata-rata terbesar bernilai 3,76. Kisaran standar deviasinya sebesar 0,805 – 1,089. Ini berarti bahwa jawaban responden cenderung setuju atau puas terhadap item-item variabel kepuasan pengguna. Sehingga dapat disimpulkan jawaban responden kecenderungannya setuju bahwa mereka merasakan kepuasan saat melakukan transaksi menggunakan kode QR ShopeePay.

Tabel 9. Deskripsi Item Variabel Kepuasan Pengguna

Pernyataan	SP	P	RR	TP	STP	Rata-rata	Std. Dev
Layanan transaksi menggunakan Kode QR ShopeePay sudah memenuhi harapan pengguna.	7 7,3%	53 55,2%	24 25%	12 12,5%	-	3,57	0,805
Ingin bertransaksi menggunakan Kode QR ShopeePay secara berulang kali.	26 27,1%	26 27,1%	25 26%	19 19,8%	-	3,61	1,089
Bersedia merekomendasikan kepada orang lain untuk bertransaksi menggunakan Kode QR ShopeePay.	25 26%	36 37,5%	22 22,9%	13 13,5%	-	3,76	0,992
						3,65	

Sumber : Data diolah, 2021

Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan agar dapat menguji kenormalan nilai residual sebuah data penelitian. Nilai residual memiliki distribusi yang normal ketika *Asymp. Sig (2-tailed)* bernilai melebihi 0,05 (Ghozali, 2018). Berikut merupakan tabel hasil pengujian normalitas yaitu:

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas

<i>Asymp. Sig (2-tailed)</i>	Taraf Signifikansi	Keterangan
0,064 ^c	0,05	Terdistribusi Normal

Sumber : Data olahan SPSS, 2021

Nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* yaitu 0,064. Kesimpulan dari tabel menunjukkan hasil *Asymp. Sig (2-tailed)* pada penelitian > 0,05, bisa diartikan bahwa data terdistribusi dengan normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan agar dapat menguji apakah terdapat kaitan antar variabel independen pada model regresi (Ghozali, 2018). Jika nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10 dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. Berikut merupakan tabel hasil pengujian multikolinearitas yaitu:

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Kemudahan Transaksi	0,508	1,970	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Keamanan Transaksi	0,508	1,970	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

Sumber : Data olahan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel telah memperlihatkan variabel kemudahan transaksi dan keamanan transaksi mempunyai nilai *tolerance* 0,508 dan nilai VIF 1,970. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu nilai *tolerance* masing-masing variabel > 0,10 dan nilai VIF masing-masing variabel < 10, dapat disimpulkan tidak terdapat kaitan antar variabel independen pada penelitian.

Analisis Regresi Linear Berganda

Metode analisis regresi merupakan metode yang dipakai agar dapat menguji hubungan dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat dengan skala pengukuran rasio pada suatu persamaan linear. Analisis regresi linear berganda dipakai untuk mengetahui pengaruh kemudahan transaksi dan keamanan transaksi menggunakan kode QR terhadap kepuasan pengguna ShopeePay pada mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar. Berikut merupakan tabel hasil pengujian analisis regresi linear berganda yaitu:

Tabel 12. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Independen	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Konstanta	1,936	1,059		1,828	0,071
Kemudahan Transaksi (X ₁)	0,334	0,122	0,296	2,736	0,007
Keamanan Transaksi (X ₂)	0,480	0,121	0,428	3,963	0,000
Variabel dependen: Kepuasan Pengguna (Y)					
R = 0,670 ^a		F _{hit} = 37,842			
R ² = 0,449		F _{Sig} = 0,000 ^b			
n = 96 responden					

Sumber : Data olahan SPSS, 2021

Adapun persamaan regresi linear berganda dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = 1,936 + 0,334 X_1 + 0,480X_2$$

Dari persamaan regresi linear berganda tersebut bisa diinterpretasikan menjadi:

a = 1,936; yang berarti bahwa apabila kemudahan transaksi (X₁) dan keamanan transaksi (X₂) memiliki nilai konstan, maka kepuasan pengguna bernilai sebesar 1,936 satuan.

b₁= 0,334; yang berarti bahwa apabila kemudahan transaksi (X₁) mengalami peningkatan, kepuasan pengguna (Y) juga akan meningkat sebesar 0,334. Dengan asumsi variabel keamanan transaksi (X₂) bernilai konstan.

b₂= 0,480; yang berarti bahwa apabila keamanan transaksi (X₂) mengalami peningkatan, kepuasan pengguna (Y) juga akan meningkat sebesar 0,480. Dengan asumsi variabel kemudahan transaksi (X₁) bernilai konstan.

Uji Parsial (Uji t)

Ghozali (2018) mengemukakan bahwa pengujian parsial bertujuan agar bisa menguji hubungan dari setiap variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk pengujian parsial bisa diperhatikan pada nilai taraf signifikansi alpha bernilai lebih kecil dari 0,05 yang berarti suatu variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Dari tabel regresi di atas, dapat dilihat hasil perhitungan uji parsial (uji t) pada penelitian yaitu:

1. Variabel Kemudahan Transaksi secara parsial berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pengguna, nilai signifikansi 0,007 < 0,05.
2. Variabel Keamanan Transaksi secara parsial berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pengguna, nilai signifikansi 0,000 < 0,05.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F dikenal dengan pengujian serentak, pengujian dilakukan agar dapat menguji bagaimana variabel-variabel bebas berpengaruh secara bersamaan (simultan) terhadap variabel terikat (Ghozali, 2018). Variabel-variabel bebas secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel terikat apabila nilai signifikansi alpha lebih kecil dari 0,05. Dari tabel regresi bisa dilihat nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti data penelitian dapat diterima. Kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel-variabel independen yaitu kemudahan transaksi (X_1) dan keamanan transaksi (X_2) secara bersamaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (Y).

Simpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti, maka yang bisa disimpulkan yaitu:

1. Kemudahan transaksi menggunakan kode QR berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ShopeePay pada mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar. Jika pengguna merasakan kemudahan saat melakukan transaksi, tentunya dapat menciptakan rasa kepuasan tersendiri bagi penggunanya. Sebaliknya, tingkat kepuasan akan menurun saat pengguna merasakan kesulitan saat bertransaksi.
2. Keamanan transaksi menggunakan kode QR berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ShopeePay pada mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar. Jika pengguna merasakan terjaminnya keamanan, tentunya akan meningkatkan kepuasan bagi penggunanya saat melakukan transaksi. Sebaliknya, tingkat kepuasan akan menurun jika pengguna merasa bahwa keamanan tidak mampu dijamin saat melakukan transaksi.
3. Kemudahan transaksi dan keamanan transaksi menggunakan kode QR memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna ShopeePay pada mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar. Jika pengguna mampu merasakan kemudahan maupun keamanan saat melakukan transaksi, tentunya tingkat kepuasan penggunanya dapat meningkat karena mengetahui bahwa transaksi yang dilakukan tanpa hambatan maupun ancaman penipuan.

Daftar Pustaka

- Amanullah.(2014).*Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan Mobile Banking (Survey pada Nasabah Bank BCA Semarang)*. Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang.
- Bank Indonesia. (2021). Statistik Sistem Pembayaran: Jumlah Uang Elektronik Beredar. [https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/ssp/uang-elektronik-jumlah.aspx#.diakses 26 Februari 2021](https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/ssp/uang-elektronik-jumlah.aspx#.diakses%2026%20Februari%202021)
- Chang, Kuo-Chung. (2013). The Influence Factors of Online Purchase on Customer Satisfaction in Mongolian Airlines. *International Proceedings of Economics Development and Research*, Vol 57, No 15, 80-85.
- Chung, K.H., dan J.I. Shin. (2010). The Antecedents and Consequents of Relationship Quality in Internet Shopping. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, Vol 22, No 4, 473-91.
- Chusnah dan Khairunnisa Tri Indriana. (2020). Pengaruh Kemudahan dan Keamanan terhadap Kepuasan Konsumen Fintech Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Dana. *Kinerja Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 3, No 1, 111-122
- Davis, Fred D. (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology". *MIS Quarterly*, Vol. 13, No 5, 319-340.
- Flavia'n, C. dan M. Guinali'u. (2006). Consumer Trust, Perceived Security and Privacy Policy Three Basic Elements of Loyalty to a Web Site. *Industrial Management & Data Systems*, Vol 106, No5, 601-620.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, Handi D. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Edisi Kedua 2002. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Ishaya, Salis Rabindra. Edi Wahyu Wibowo dan Yoeliastuti. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Transaksi dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta. *Jurnal Lentera Bisnis*, Vol 9, No 1, 107-123.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Teknologi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Katadata. (2021). Riset Awal 2021: Dompot Digital ShopeePay Kalahkan GoPay dan OVO. <https://katadata.co.id/pingitaria/digital/603e0bea85b36/riset-awal-2021-dompot-digital-shopeepay-kalahkan-gopay-dan-ovo>, diakses 20 Maret 2022.
- Komala, Vianti Anggun, Nur Melinda Lestari. (2020). "Pengaruh Kualitas dan Keamanan Digital Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Jakarta Barat". *Prosiding Seminar Nasional Berseri*, Vol 1, No1, 674-685
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2012). *Principles Of Marketing*. 14th Edition Pearson International Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Edisi Ketiga Belas. Terjemahan Bob Sabran. MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rahmalia, Nadiyah. (2021, Januari 19). Praktis Berbagi Informasi dengan QR Code, Sudahkah Kamu Mencobanya?. Februari 24, 2021. <https://glints.com/id/lowongan/qr-code-adalah/#>
- Raman, Arasu dan Viswanathan, Annamalai. (2011). Web Service and e-Shopping Decisions: A Study on Malaysian e-Customer, *IJCA Special Issue on: Wireless Information Networks & Business Information System*, 54-60.
- Sari, Ika. (2019). Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Penggunaan Teknologi, Fitur Layanan dan Keamanan, Terhadap Minat Menggunakan E-Money dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna E-Money Flazz BCA di Bank BCA Syariah Semarang). *Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Islam IAIN Salatiga*.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2015). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Vankatesh, Viswanath. Michael G. Morris. Gordon B. Davis dan Fred D. Davis. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. *MIS Quartely*. Vol. 27 No. 3: Hal 425-478.