

**PENELITIAN KUALITATIF
PREFERENSI MAHASISWA MENGGUNAKAN E-WALLET DALAM TRANSAKSI KEUANGAN**

Sobkha Dina Qonita enjoyurflight10@gmail.com

Erika Nurul Hikmah erikanurul799@gmail.com

Raully Sijabat raulysijabat@upgris.ac.id

Program studi Manajemen, Universitas PGRI Semarang
Jalan Sidodadi Timur No. 24, Semarang, (024) 8316377

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami preferensi mahasiswa dalam menggunakan e-wallet melalui sistem pembayaran QRIS. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, efisiensi transaksi, kenyamanan, keamanan, serta adanya promo dan cashback. QRIS tidak hanya dipandang sebagai alat pembayaran praktis, tetapi juga telah menjadi bagian dari gaya hidup digital mahasiswa. Temuan ini selaras dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang menekankan peran perceived usefulness dan perceived ease of use dalam penerimaan teknologi.

Kata kunci: e-wallet, QRIS, preferensi mahasiswa, Technology Acceptance Model (TAM)

Abstract

This study aims to explore students' preferences in using e-wallets through the QRIS payment system. A descriptive qualitative approach was employed by collecting data through in-depth interviews, observations, and documentation involving students of the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas PGRI Semarang. The findings indicate that the use of QRIS is influenced by perceived ease of use, transaction efficiency, convenience, security, and promotional incentives such as cashback. QRIS is not only considered a practical payment method but has also become part of students' digital lifestyle. These results are consistent with the Technology Acceptance Model (TAM), which emphasizes the role of perceived usefulness and perceived ease of use in technology adoption.

Keywords: e-wallet, QRIS, student preferences, Technology Acceptance Model

Article history

Received: Desember 2025

Reviewed: Desember 2025

Published: Desember 2025

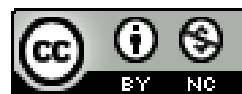
Plagiarism checker no 80

Prefix DOI :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi finansial, khususnya layanan dompet digital (e- wallet),

telah membawa perubahan signifikan dalam cara mahasiswa melakukan transaksi keuangan sehari-hari. Penelitian oleh Utomo et al. (2023) menunjukkan bahwa e-wallet menjadi salah satu inovasi teknologi yang penting karena kemudahan akses dan proses transaksi yang cepat, sehingga mendorong minat mahasiswa dalam menggunakannya sebagai alat pembayaran utama.

Menurut Bank Indonesia (2022), uang elektronik merupakan instrumen pembayaran yang disimpan secara digital dan digunakan untuk memenuhi kebutuhan transaksi masyarakat modern. Data dari Statista (2023) menunjukkan bahwa nilai transaksi e-wallet di Indonesia terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, menandakan adanya perubahan perilaku keuangan di masyarakat, khususnya pada kelompok usia muda seperti mahasiswa.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas fenomena penggunaan e-wallet di kalangan mahasiswa. Prasetyo (2021) dalam *Jurnal Komunikasi dan Teknologi* menjelaskan bahwa penggunaan e-wallet telah menjadi tren sosial di lingkungan perguruan tinggi dan menunjukkan adanya perubahan pola interaksi mahasiswa terhadap sistem keuangan digital. Suryani dan Ramadhan (2022) dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* juga menemukan bahwa mahasiswa memandang e-wallet sebagai simbol efisiensi dan kemajuan teknologi yang memengaruhi perilaku konsumsi mereka.

Sementara itu, Kurniawan (2020) dalam *Jurnal Sosioteknologi* menyoroti bahwa penggunaan e-wallet bukan hanya persoalan teknis, tetapi juga berkaitan dengan pengalaman sosial, persepsi kenyamanan, dan kepercayaan mahasiswa terhadap sistem digital. Nugroho (2021) dalam *Jurnal Ekonomi Modern* menyebutkan bahwa fenomena maraknya e-wallet di kalangan mahasiswa mencerminkan transformasi budaya ekonomi yang lebih luas, di mana aktivitas keuangan tidak lagi terbatas pada transaksi konvensional. Selanjutnya, Andini (2023) dalam *Jurnal Penelitian Humaniora dan Bisnis* menekankan pentingnya menggali makna subjektif dan pengalaman pengguna e-wallet melalui pendekatan kualitatif agar dapat memahami bagaimana mahasiswa menafsirkan teknologi tersebut dalam kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami secara mendalam preferensi mahasiswa dalam menggunakan e-wallet, bukan sekadar untuk mengetahui seberapa banyak atau faktor apa saja yang memengaruhinya, melainkan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan alasan personal mahasiswa yang melatarbelakangi pilihan mereka.

LITERATUR REVIEW

2.1 Grand Theory

Grand theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Fred D. Davis (1989). Teori ini merupakan pengembangan dari Theory of Reasoned Action (TRA) oleh Fishbein dan Ajzen (1975) yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang terhadap teknologi dipengaruhi oleh keyakinan dan sikapnya terhadap manfaat serta kemudahan penggunaan teknologi tersebut. Davis (1989) menekankan dua faktor utama dalam penerimaan teknologi, yaitu *perceived usefulness* (tingkat keyakinan bahwa teknologi bermanfaat dan meningkatkan efektivitas) serta *perceived ease of use* (tingkat keyakinan bahwa teknologi mudah digunakan tanpa memerlukan banyak usaha). Kedua faktor ini membentuk sikap, persepsi, dan niat individu dalam menggunakan suatu teknologi.

Dalam konteks penelitian kualitatif ini, TAM digunakan bukan hanya untuk mengukur, tetapi juga untuk memahami secara mendalam makna subjektif dan

pengalaman mahasiswa dalam menggunakan e-wallet. Sejalan dengan pandangan Venkatesh dan Davis (2000), persepsi terhadap kemudahan dan kemanfaatan teknologi menjadi dasar dalam membentuk sikap positif terhadap penggunaannya. Penelitian Utami dan Prasetyo (2022) turut memperkuat hal ini dengan menunjukkan bahwa mahasiswa melihat e-wallet tidak hanya sebagai alat transaksi praktis, tetapi juga sebagai bagian dari gaya hidup digital dan simbol adaptasi terhadap kemajuan teknologi. Dengan demikian, TAM menjadi kerangka teori yang tepat untuk memahami persepsi, pengalaman, dan alasan pribadi mahasiswa dalam memilih serta menggunakan e-wallet sebagai alat transaksi keuangan di era digital.

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman, pandangan, serta alasan mahasiswa dalam menggunakan e-wallet sebagai sarana transaksi keuangan melalui QRIS. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi secara langsung dari mahasiswa mengenai bagaimana mereka memaknai penggunaan teknologi pembayaran digital dalam kehidupan sehari-hari. Jenis deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan fakta dan fenomena yang terjadi di lapangan secara rinci tanpa melibatkan perhitungan statistik, sehingga data yang diperoleh berupa narasi yang menjelaskan preferensi dan persepsi mahasiswa selama menggunakan e-wallet.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Semarang (UPGRIS). Lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa mahasiswa FEB UPGRIS merupakan pengguna aktif layanan keuangan digital, termasuk e-wallet dan QRIS, dalam berbagai kebutuhan sehari-hari seperti pembayaran makanan, pembelian barang, dan transaksi layanan kampus.

Waktu penelitian direncanakan pada bulan November - Desember 2025 yang mencakup penyusunan instrumen penelitian, kegiatan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi, analisis data, serta penyusunan laporan penelitian.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah mahasiswa aktif Program Studi Manajemen UPGRIS yang secara rutin menggunakan e-wallet dan melakukan transaksi keuangan melalui QRIS. Mahasiswa dipilih sebagai subjek karena mereka termasuk kelompok yang paling adaptif terhadap perkembangan teknologi digital, serta memiliki intensitas penggunaan QRIS yang tinggi.

Objek penelitian adalah preferensi mahasiswa dalam menggunakan e-wallet, meliputi:

1. Strategi mereka dalam memanfaatkan kemudahan transaksi
2. Persepsi mengenai efektivitas QRIS
3. Kenyamanan yang dirasakan dalam menggunakan e-wallet
4. Faktor yang mendorong mereka beralih dari transaksi tunai ke transaksi digital
5. Tantangan yang pernah mereka alami selama menggunakan QRIS.

3.4 Partner (Narasumber) Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang berinteraksi langsung dengan narasumber. Oleh karena itu, penentuan partner dilakukan berdasarkan kecocokan dengan fokus penelitian. Partner dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Program Studi Manajemen UPGRIS yang benar-benar menggunakan e-wallet dan QRIS dalam kehidupan sehari-hari.

Kriteria partner penelitian dalam studi ini adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa aktif di Program Studi Manajemen UPGRIS.
2. Menggunakan e-wallet untuk transaksi kebutuhan pribadi maupun aktivitas kampus.
3. Telah melakukan pembayaran menggunakan QRIS secara rutin dalam kurun waktu tertentu.
4. Memiliki pengalaman nyata terkait kemudahan, keamanan, dan kenyamanan transaksi digital.
5. Bersedia menjadi narasumber serta berpartisipasi dalam proses wawancara mendalam sesuai etika penelitian.

3.5 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu:

1. Data Primer, yaitu data utama yang diperoleh langsung dari mahasiswa melalui wawancara mendalam dan observasi mengenai penggunaan e-wallet dan QRIS.
2. Data Sekunder, berupa berbagai literatur seperti jurnal, artikel, laporan Bank Indonesia, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik teknologi finansial dan perilaku pengguna e-wallet.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

1. Panduan In-Depth Interview (Wawancara Mendalam)

Teknik utama dalam pengumpulan data penelitian ini adalah wawancara mendalam yang dilakukan menggunakan panduan pertanyaan (in-depth interview guide). Panduan ini disusun untuk membantu peneliti menggali informasi lebih terarah terkait pengalaman mahasiswa dalam menggunakan e-wallet dan melakukan transaksi melalui QRIS. Wawancara dilakukan secara fleksibel, sehingga peneliti dapat mengembangkan pertanyaan tambahan berdasarkan jawaban narasumber. Melalui teknik ini, peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai alasan penggunaan, kemudahan yang dirasakan, faktor keamanan, kenyamanan, hingga kendala yang dialami mahasiswa selama memanfaatkan QRIS.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui pengumpulan bukti visual seperti foto aktivitas transaksi QRIS, tangkapan layar e-wallet, riwayat pembayaran digital, serta dokumen lain yang berkaitan dengan kebiasaan responden dalam menggunakan layanan pembayaran digital. Dokumentasi ini digunakan sebagai data pendukung yang memperkuat hasil analisis dan temuan penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1994) yang terdiri dari tiga langkah utama:

1. Reduksi Data

Peneliti menyaring berbagai informasi yang diperoleh dari wawancara dan kuesioner kemudian mengelompokkan data berdasarkan kategori seperti alasan penggunaan, persepsi kemudahan, keamanan, kenyamanan, serta kendala yang dialami mahasiswa dalam transaksi QRIS.

2. Penyajian Data

Data yang telah direduksi disusun dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, serta kutipan langsung dari narasumber agar lebih mudah dipahami dan dianalisis lebih lanjut.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan dibuat berdasarkan pola dan temuan yang muncul selama pengumpulan data. Kesimpulan tersebut diverifikasi kembali melalui pengecekan data dan konfirmasi kepada narasumber untuk memastikan keakuratan informasi.

3.8 Uji Keabsahan Data

Untuk memastikan data yang diperoleh valid dan dapat dipertanggungjawabkan, penelitian ini menggunakan beberapa teknik keabsahan data sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber, yaitu membandingkan data dari beberapa narasumber agar informasi yang diperoleh lebih konsisten.
2. Triangulasi Teknik, yaitu penggunaan berbagai teknik pengumpulan data seperti kuesioner, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran menyeluruh.
3. Member Checking, yaitu mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada narasumber guna memastikan bahwa makna informasi yang ditangkap oleh peneliti sesuai dengan maksud narasumber.

3.9 Tahap Penelitian

Tahapan penelitian ini meliputi:

1. Tahap Persiapan, yaitu menentukan fokus penelitian, menyusun instrumen wawancara, serta mengumpulkan referensi teori dan penelitian terdahulu tentang e-wallet dan QRIS.
2. Tahap Pengumpulan Data, yaitu menyebarkan kuesioner terbuka, melakukan wawancara mendalam, dan mengumpulkan dokumentasi terkait penggunaan e-wallet oleh mahasiswa.
3. Tahap Analisis Data, yaitu melakukan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan.
4. Tahap Pelaporan, yaitu menyusun hasil analisis ke dalam bentuk laporan penelitian pada Bab IV dan Bab V.

3.10 Kuesioner Tentatif

Judul: Preferensi Mahasiswa dalam Menggunakan E-Wallet Melalui Pembayaran QRIS

Pertanyaan Wawancara

1. Sejak kapan Anda mulai menggunakan e-wallet dan apa yang membuat Anda tertarik mencobanya?
2. Apa alasan Anda mulai menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran sehari-hari?
3. Dalam aktivitas harian, transaksi apa saja yang biasanya Anda lakukan menggunakan QRIS?
4. Menurut Anda, seberapa mudah menggunakan QRIS dibandingkan pembayaran tunai atau metode lainnya?
5. Apa hal yang paling membuat Anda merasa nyaman ketika menggunakan QRIS?
6. Bagaimana pendapat Anda mengenai keamanan transaksi saat menggunakan e-wallet dan QRIS?
7. Apakah Anda pernah mengalami kendala ketika melakukan transaksi dengan QRIS? Jika ya, kendala seperti apa?
8. Seberapa besar pengaruh promo, cashback, atau fitur e-wallet terhadap keputusan Anda menggunakan QRIS?
9. Apa faktor utama yang membuat Anda tetap memilih e-wallet dengan QRIS dibandingkan metode pembayaran lain?
10. Apa saran atau harapan Anda agar layanan e-wallet dan QRIS dapat lebih memudahkan pengguna ke depannya?

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian

Bab ini menyajikan hasil penelitian mengenai preferensi mahasiswa dalam menggunakan e-wallet sebagai alat transaksi keuangan melalui QRIS. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan satu orang narasumber, yaitu mahasiswa aktif semester 5 yang menggunakan e-wallet secara rutin dalam kehidupan sehari-hari. Wawancara

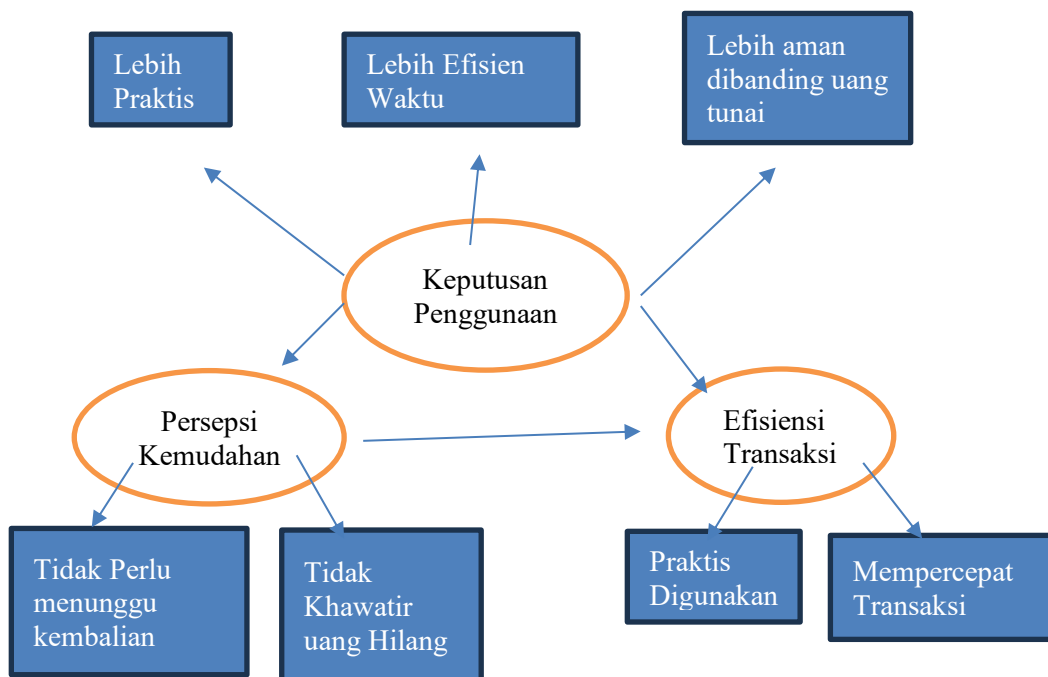
dilakukan untuk menggali pengalaman, persepsi, serta alasan subjektif narasumber dalam memilih dan menggunakan e-wallet berbasis QRIS.

4.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Tabel Konsep

Tabel 4.1

Informan	Pertanyaan	Konsep	Jawaban
INF-01	Sejak kapan menggunakan e-wallet dan apa yang membuat tertarik	Pengalaman awal penggunaan	• Semester 2 • Mudah digunakan
	Alasan menggunakan QRIS	Efisiensi Transaksi	• Praktis digunakan • Mempercepat transaksi
	Jenis transaksi yang dilakukan menggunakan QRIS	Perilaku penggunaan	• Membeli makanan • Membeli Jajan • Keperluan lain
	Kemudahan QRIS dibandingkan pembayaran tunai	Persepsi Kemudahan	• Tidak perlu menunggu kembalian • Tidak khawatir uang hilang
	Hal yang membuat nyaman menggunakan QRIS	Kenyamanan penggunaan	• Tidak perlu membawa uang tunai • Banyak pedagang UMKM menggunakan QRIS
	Pendapat tentang keamanan e-wallet dan QRIS	Persepsi keamanan	• Transaksi aman • Adanya notifikasi real-time • Mudah mendeteksi transaksi mencurigakan
	Kendala menggunakan QRIS	Hambatan penggunaan	• Tidak ada kendala
	Pengaruh	Minat	• Promo

	promo dan cashback	menggunakan	memengaruhi keputusan pembelian • Cashback membuat transaksi hemat • Transaksi lebih menyenangkan
	Alasan tetap memilih QRIS	Keputusan penggunaan	• Lebih Praktis • Lebih efisien waktu • Lebih aman dibanding uang tunai
	Harapan terhadap layanan e-wallet dan QRIS	Kepuasan dan harapan pengguna	• Keamanan sistem ditingkatkan • Perlindungan data pengguna lebih kuat • Proses pemulihan akun lebih cepat



4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan ini menguraikan makna dari hasil penelitian yang telah disajikan dalam Tabel

4.1 subbab 4.2, dengan mengaitkan temuan lapangan dengan pengalaman subjektif narasumber serta kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini.

4.3.1 Intensitas Penggunaan E-Wallet sebagai Kebiasaan Transaksi Mahasiswa

Hasil wawancara menunjukkan bahwa narasumber telah menggunakan e-wallet sejak semester 2 dan menjadikannya sebagai alat transaksi dalam aktivitas sehari-hari. Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan e-wallet bukan lagi sekedar alternatif, melainkan telah menjadi kebiasaan yang melekat dalam kehidupan mahasiswa.

Intensitas penggunaan yang cukup tinggi menunjukkan adanya penerimaan teknologi pembayaran digital secara berkelanjutan. Pengalaman awal yang positif, terutama terkait pembayaran digital secara berkelanjutan. Pengalaman awal yang positif, terutama terkait kemudahan penggunaan, menjadi faktor penting yang mendorong narasumber untuk terus menggunakan e-wallet hingga saat ini.

4.3.2 Keputusan Pembelian dalam Menggunakan QRIS

Keputusan narasumber dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran sehari-hari berdasarkan pada pertimbangan rasional, yaitu kemudahan dan kecepatan transaksi. QRIS dipilih karena mampu menyederhanakan proses pembayaran dan mengurangi kerumitan yang sering dijumpai pada transaksi tunai.

Temuan ini menunjukkan bahwa keputusan pembelian dipengaruhi oleh efisiensi sistem pembayaran. QRIS dinilai mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa yang menginginkan proses transaksi yang cepat, praktis, dan tidak memakan waktu lama.

4.3.3 Perilaku Konsumen Mahasiswa dalam Transaksi Digital

Berdasarkan tabel hasil wawancara, narasumber menggunakan QRIS untuk berbagai jenis transaksi, seperti membeli makanan, jajanan, dan kebutuhan lainnya. Hal ini mencerminkan bahwa QRIS telah digunakan dalam berbagai konteks konsumsi, tidak terbatas pada jenis transaksi tertentu.

Perilaku ini menunjukkan adanya perubahan pola konsumsi mahasiswa, dimana transaksi digital menjadi bagian dari rutinitas harian. QRIS dinilai fleksibel dan mampu menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa dalam berbagai situasi.

4.3.4 Persepsi Kemudahan sebagai Faktor Utama Penerimaan QRIS

Narasumber memandang bahwa QRIS sangat mudah digunakan dibandingkan metode pembayaran lainnya. Kemudahan tersebut dirasakan melalui proses pembayaran yang sederhana, tidak perlu menunggu kembalian, serta tidak adanya kekhawatiran kehilangan uang tunai.

Persepsi kemudahan ini berperan penting dalam membentuk sikap positif narasumber terhadap QRIS. Kemudahan penggunaan membuat QRIS lebih diterima dan digunakan secara berulang, sehingga memperkuat preferensi terhadap pembayaran digital.

4.3.5 Persepsi Kenyaman dalam Menggunakan QRIS

Selain kemudahan, kenyamanan juga menjadi faktor yang memengaruhi preferensi narasumber. Tidak perlu membawa uang tunai memberikan rasa aman dan nyaman saat bertransaksi. Ditambah lagi, semakin banyaknya pedagang UMKM yang menerima QRIS turut mendukung kenyamanan penggunaan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa kenyamanan tidak hanya berasal dari teknologi itu sendiri, tetapi juga dari lingkungan pendukung yang memfasilitasi penggunaan QRIS secara luas.

4.3.6 Persepsi Keamanan dalam Transaksi E-Wallet

Aspek keamanan menjadi perhatian penting bagi narasumber. Berdasarkan

hasil wawancara, narasumber merasa transaksi menggunakan e-wallet dan QRIS aman karena adanya notifikasi transaksi secara real-time. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk memantau aktivitas akun secara langsung.

Persepsi keamanan tersebut memberikan rasa kontrol dan kepercayaan kepada pengguna. Narasumber menyatakan bahwa apabila terjadi transaksi mencurigakan, pengguna dapat segera melakukan pemblokiran, sehingga risiko kerugian dapat diminimalkan.

4.3.7 Hambatan Penggunaan QRIS

Berdasarkan pengalaman narasumber, tidak ditemukan hambatan selama menggunakan QRIS. Seluruh transaksi berjalan lancar tanpa gangguan teknis maupun kesulitan operasional.

Tidak adanya hambatan ini menunjukkan bahwa sistem QRIS yang digunakan narasumber cukup stabil dan mudah diakses. Hal ini turut memperkuat keputusan narasumber untuk terus menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran utama.

4.3.8 Pengaruh Promo dan Cashback terhadap Minat Menggunakan QRIS

Hasil wawancara menunjukkan bahwa promo, cashback, dan fitur-fitur e-wallet sangat berpengaruh terhadap minat narasumber dalam menggunakan QRIS. Narasumber merasa lebih tertarik melakukan pembayaran melalui QRIS ketika terdapat promo atau cashback karena memberikan keuntungan langsung.

Keuntungan tersebut membuat narasumber merasa lebih hemat dan menjadikan proses transaksi lebih menyenangkan. Faktor promosi ini berperan sebagai stimulus yang mendorong penggunaan QRIS secara lebih intensif.

4.3.9 Loyalitas Mahasiswa terhadap Penggunaan E-Wallet

Loyalitas narasumber terhadap e-wallet tercermin dari konsistensi penggunaan QRIS dan minimnya ketergantungan pada uang tunai. Kepraktisan, efisiensi waktu, serta rasa aman menjadi alasan utama narasumber tetap memilih e-wallet dibandingkan metode pembayaran lainnya.

Loyalitas ini terbentuk melalui pengalaman positif yang dirasakan secara berulang, sehingga QRIS menjadi pilihan utama dalam setiap transaksi.

4.3.10 Kepuasan dan Harapan Pengguna terhadap Layanan QRIS

Secara umum, narasumber merasa puas terhadap layanan e-wallet dan QRIS. Namun, narasumber juga menyampaikan harapan agar layanan tersebut terus dikembangkan, khususnya dalam aspek keamanan dan kenyamanan.

Narasumber berharap adanya sistem keamanan yang lebih kuat untuk mencegah pencurian data atau penyalahgunaan akun, serta proses verifikasi dan pemulihan akun yang lebih cepat apabila terjadi masalah. Harapan ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna merasa puas, tetap terdapat kebutuhan akan peningkatan kualitas layanan.

4.4 Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa preferensi mahasiswa dalam menggunakan e-wallet melalui QRIS memiliki implikasi penting dalam kajian marketing jasa keuangan digital. Keputusan penggunaan QRIS tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknologi, tetapi juga oleh pengalaman pemasaran yang dirasakan langsung oleh pengguna.

Pertama, kemudahan dan efisiensi transaksi menjadi faktor utama dalam mendorong penggunaan QRIS. Implikasi marketingnya adalah penyedia e-wallet perlu menekankan kemudahan penggunaan dan kecepatan transaksi sebagai nilai utama dalam strategi pemasaran.

Kedua, penggunaan QRIS yang telah menjadi bagian dari gaya hidup mahasiswa

menunjukkan bahwa QRIS perlu diposisikan sebagai pengalaman konsumsi modern, bukan sekadar alat pembayaran. Oleh karena itu, strategi pemasaran perlu disesuaikan dengan kebutuhan dan aktivitas harian mahasiswa.

Ketiga, persepsi keamanan dan kenyamanan berperan penting dalam membangun kepercayaan pengguna. Implikasi marketingnya adalah perlunya komunikasi yang konsisten terkait sistem keamanan dan perlindungan data sebagai upaya memperkuat kepercayaan dan citra merek.

Keempat, promo dan cashback terbukti efektif dalam meningkatkan minat dan frekuensi penggunaan QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa promosi penjualan masih menjadi strategi marketing yang relevan bagi mahasiswa.

Kelima, pengalaman positif yang berkelanjutan membentuk loyalitas pengguna. Oleh karena itu, penyedia e-wallet perlu menerapkan strategi relationship marketing untuk mempertahankan pengguna.

Terakhir, meskipun tingkat kepuasan mahasiswa cukup tinggi, harapan terhadap peningkatan layanan tetap ada. Implikasi marketingnya adalah pentingnya inovasi berkelanjutan berbasis umpan balik pengguna untuk menjaga kepuasan dan daya saing.

Secara keseluruhan, keberhasilan pemasaran e-wallet dan QRIS di kalangan mahasiswa bergantung pada pemahaman perilaku konsumen, pembangunan kepercayaan, serta penciptaan pengalaman transaksi yang mudah, aman, dan bernilai.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan e-wallet melalui QRIS telah menjadi bagian penting dalam aktivitas transaksi keuangan mahasiswa. QRIS dimanfaatkan sebagai metode pembayaran utama dalam berbagai kebutuhan sehari-hari karena dinilai praktis, mudah digunakan, dan mampu mempercepat proses transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kemanfaatan (*perceived usefulness*) dari teknologi pembayaran digital, sebagaimana dijelaskan dalam kerangka **Technology Acceptance Model (TAM)**.

Keputusan mahasiswa dalam memilih QRIS sebagai alat pembayaran dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan kemanfaatan tersebut, yang kemudian membentuk sikap positif dan mendorong penggunaan secara berkelanjutan. Selain faktor teknologi, aspek pemasaran juga berperan dalam memperkuat penerimaan QRIS, seperti persepsi keamanan melalui notifikasi transaksi real-time serta adanya promo dan cashback yang memberikan nilai tambah bagi pengguna. Dengan demikian, penerimaan dan preferensi mahasiswa terhadap QRIS selaras dengan TAM, di mana kemudahan, manfaat, dan pengalaman positif pengguna berkontribusi dalam membentuk sikap, minat, dan keputusan penggunaan teknologi pembayaran digital.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Penyedia Layanan E-Wallet

Penyedia layanan e-wallet diharapkan dapat meningkatkan keamanan dan perlindungan data pengguna, serta mempertahankan kemudahan dan kecepatan transaksi sebagai nilai utama. Program promo dan cashback juga perlu dikembangkan

secara berkelanjutan untuk meningkatkan minat pengguna.

2. Bagi Mahasiswa Sebagai Pengguna

Mahasiswa diharapkan dapat menggunakan e-wallet dan QRIS secara bijak dengan menjaga keamanan akun serta memantau transaksi secara rutin guna meminimalkan risiko penyalahgunaan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak narasumber dan mengembangkan pendekatan penelitian atau teori pemasaran lain agar hasil penelitian lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, R. (2023). *Pemaknaan Penggunaan E-Wallet di Kalangan Mahasiswa*. Jurnal Penelitian Humaniora dan Bisnis, 8(2), 112-120.
- Bank Indonesia. (2022). *Laporan Statistik Sistem Pembayaran Indonesia 2022*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison- Wesley.
- Kurniawan, D. (2020). *Persepsi dan Kepercayaan Pengguna terhadap Sistem Pembayaran Digital di Kalangan Mahasiswa*. Jurnal Sosioteknologi, 19(1), 45-54.
- Nugroho, A. (2021). *Transformasi Budaya Ekonomi di Era Digital: Studi Kasus Penggunaan E-Wallet di Kalangan Mahasiswa*. Jurnal Ekonomi Modern, 6(3), 87-98.
- Prasetyo, W. (2021). *Tren Sosial Penggunaan E-Wallet di Kalangan Mahasiswa*. Jurnal Komunikasi dan Teknologi, 5(2), 76-84.
- Statista. (2023). *Digital Payments in Indonesia - E-Wallet Market Data 2023*. Retrieved from <https://www.statista.com/>
- Suryani, D., & Ramadhan, T. (2022). *Efisiensi dan Perilaku Konsumsi Mahasiswa dalam Penggunaan Dompot Digital*. Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 11(1), 33-41.
- Utami, R., & Prasetyo, A. (2022). *Persepsi Mahasiswa terhadap Kemudahan dan Kemanfaatan E-Wallet dalam Kehidupan Sehari-hari*. Jurnal Teknologi dan Masyarakat Digital, 7(4), 122-13
- Utomo, R., Hidayat, M., & Sari, P. (2023). *Peran E-Wallet dalam Meningkatkan Efisiensi Transaksi Keuangan Mahasiswa*. Jurnal Ekonomi Digital Indonesia, 4(1), 25-37.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*. Management Science, 46(2), 186-204.