



Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Terhadap Empat E-Wallet (Dana, Ovo, Shoppay dan Gopay) Terbesar di Indonesia

Hafizh Febryansyah Sonjaya^{1*}, Sani Dwina Putri², Nanda Kuswandari³, Ni'matul Aliyah⁴, Mia Lasmi Wardiyah⁵

¹⁻⁵ Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia

febryansyahhafizh@gmail.com^{1*}, sani.dwina28@gmail.com², nandakuswandari17@gmail.com³,
aliyahaja13@gmail.com⁴, mialasmiwardiyah@ymail.com⁵

Alamat: Jl. Cimincrang, Cimenerang, Kec. Gedebage, Kota Bandung, Jawa Barat.

Korespondensi Penulis: febryansyahhafizh@gmail.com^{*}

Abstract. Fundamentally, every individual has two basic needs that must be fulfilled, namely physical and spiritual needs. One of the physical needs that has grown significantly in the digital era is the need for convenience in conducting financial transactions. This study aims to analyze the comparison of satisfaction levels among students of UIN Sunan Gunung Djati toward the four largest e-wallets in Indonesia: Dana, Ovo, ShopeePay, and Gopay. The research employed a quantitative method with a sample size of 20 respondents. The instrument used was a questionnaire distributed via Google Form. As consumers, students not only consider ease of use and low transaction fees, but also pay attention to service quality, security, and transaction speed. Therefore, e-wallet service providers are expected to continuously improve their service quality in order to meet users' expectations and needs optimally.

Keywords: Customer Satisfaction; E-Wallet; Students

Abstrak. Secara fundamental, setiap individu memiliki dua jenis kebutuhan pokok yang perlu dipenuhi, yakni kebutuhan jasmani dan kebutuhan spiritual. Salah satu kebutuhan fisik yang semakin berkembang di era digital adalah kebutuhan akan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan tingkat kepuasan mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati terhadap empat e-wallet terbesar di Indonesia, yaitu Dana, Ovo, ShopeePay, dan Gopay. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 20 responden. Instrumen menggunakan kuesioner yang disebarluaskan melalui Google Form. Mahasiswa sebagai konsumen tidak hanya mempertimbangkan aspek kemudahan dan biaya transaksi yang rendah, tetapi juga memperhatikan kualitas layanan, keamanan, dan kecepatan dalam bertransaksi. Oleh karena itu, diharapkan para penyedia layanan e-wallet dapat terus meningkatkan kualitas layanannya agar mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna secara optimal.

Kata kunci: Customer Satisfaction; E-Wallet; Students

1. LATAR BELAKANG

Setiap makhluk hidup, khususnya manusia membutuhkan yang namanya makanan untuk mempertahankan kehidupannya (Cut,2023). Dalam dunia yang makin berkembang terutama teknologi telah menjangkau banyak aspek kehidupan, khususnya dalam aspek keuangan (Atio, 2024).

Kemajuan digital saat juga ini telah mengubah pandangan sebagian manusia dalam kegiatan transaksi. Contohnya dalam inovasi yang berkembang pesat yaitu dompet digital (e-wallet), yaitu aplikasi yang memungkinkan transaksi elektronik tanpa menggunakan uang tunai fisik. E-wallet menjadi pilihan populer, terutama di kalangan generasi muda, karena kemudahan, efisiensi, dan kepraktisan yang ditawarkannya. (Prasetyo, 2022).

Peningkatan penggunaan e-wallet tercermin dalam data Bank Indonesia (2021) yang menunjukkan pertumbuhan signifikan transaksi uang elektronik. Empat platform utama yang mendominasi pasar saat ini adalah Dana, Ovo, ShopeePay, dan Gopay. Masing-masing terus bersaing melalui peningkatan layanan, inovasi teknologi, sistem keamanan, serta promosi yang menarik. (Wijaya, 2023).

Bersamanya dengan kemajuan teknologi ini keuangan pada masa sekarang, kehadiran layanan pembayaran e-wallet akan mempermudah dalam industri keuangan Indonesia (Sultan, 2022).

Mahasiswa sebagai pengguna aktif e-wallet tidak hanya mempertimbangkan kemudahan dan biaya transaksi, tetapi juga kualitas layanan, kecepatan, keamanan, dan fitur yang mendukung aktivitas harian mereka (Fajri, 2021).

Meski menawarkan layanan serupa, tidak semua platform memberikan tingkat kepuasan yang sama, karena perbedaan pengalaman penggunaan, antarmuka aplikasi, serta layanan pelanggan dan citra merek. Dalam aspek penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan membandingkan tingkat kepuasan mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung terhadap keempat e-wallet tersebut.

Dari analisis yang ditemukan ini, semoga dapat menjadi masukan strategis bagi penyedia layanan dalam meningkatkan mutu dan loyalitas pengguna di kalangan mahasiswa (Rahmawati, 2020).

2. KAJIAN TEORITIS

Kepuasan Mahasiswa

Perkembangan teknologi ini telah menjangkau berbagai aspek kehidupan, terutama pada bagian finansial (Atio, 2024). Kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan digital mencerminkan reaksi emosional dan evaluatif terhadap layanan yang diberikan, baik secara fungsional maupun secara interaksi. Pengalaman positif terjadi bila layanan tersebut memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pengguna.(Fadhillah, 2021).

Sejalan dengan pandangan Kotler (2016) kepuasan konsumen terjadi saat kinerja layanan dianggap setara atau sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam hal ini, mahasiswa sebagai pengguna e-wallet akan merasa puas apabila layanan tersebut memberikan kemudahan transaksi, kecepatan proses, keamanan data, dan fitur yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Keberhasilan suatu aplikasi itu dilihat berhasil jika tingkat kepuasan dan penerimaan yang ditawarkan.

Penelitian oleh Permana (2020) juga mengungkapkan bahwa aspek kemudahan penggunaan, keandalan sistem, serta nilai tambah seperti cashback dan diskon turut memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Artinya, mahasiswa tidak hanya menilai dari sisi teknis, tetapi juga mempertimbangkan efisiensi biaya dan kenyamanan layanan secara keseluruhan

Kualitas Layanan

Kualitas bagi suatu layanan menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna e-wallet. Menurut model SERVQUAL, kualitas layanan diukur melalui beberapa hal: bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan kedulian.(Parasuraman, 2018).

Dalam konteks digital, dimensi tersebut disesuaikan dengan karakteristik layanan elektronik, seperti keamanan transaksi, kecepatan respon, kemudahan navigasi aplikasi, serta ketersediaan layanan bantuan secara langsung.(Rust, 2020).

Selain itu, elemen seperti tampilan antarmuka pengguna, konsistensi fitur, dan promosi turut membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Contohnya, ShopeePay lebih dikenal dengan promosi cashback-nya, sedangkan Gopay unggul dalam konektivitas dengan layanan transportasi dan hiburan. Variasi keunggulan ini menciptakan persepsi berbeda di kalangan mahasiswa sebagai pengguna aktif layanan e-wallet.

3. METODE PENELITIAN

Studi analisis mengadopsi pendekatan kuantitatif dimana menerapkan analisis secara deskriptif, untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan e-wallet. Teknik pengelompokan melalui survei dengan kuesioner online yang dibagikan menggunakan Google Form kepada responden secara acak (random sampling).

Tujuan dari itu bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai suatu keadaan melalui penyajian untuk penelitian. Instrumen ini ditujukan kepada mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan memuat pertanyaan seputar pengalaman mereka menggunakan empat e-wallet terbesar di Indonesia, yaitu Dana, Ovo, ShopeePay, dan Gopay. Meskipun kuesioner dibagikan kepada lebih dari 20 responden, hanya 20 data yang digunakan untuk dianalisis. Kemudian data yang memang sudah ada, lalu diolah dan dianalisis dengan metode statistik deskriptif guna memberikan pandangan umum mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan e-wallet tersebut.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel penjelasan dari pengumpulan item kuisioner dan responden.

No. <u>Barcode</u>	Item													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Y	YI
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
2	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	44	1936
3	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	50	2500
4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	44	1936
5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	40	1600
6	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	43	1849
7	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	37	1369
8	5	5	4	2	5	4	4	2	3	4	4	4	46	2116
9	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	44	1936
10	5	4	4	3	2	2	3	4	3	2	2	4	38	1444
11	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	55	3025
12	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46	2116
13	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	58	3364
14	3	4	3	4	4	2	4	2	4	4	2	2	38	1444
15	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	2116
16	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	43	1849
17	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	41	1681
18	5	5	3	5	5	5	4	5	4	3	5	4	53	2809
19	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	45	2025
20	4	4	4	5	5	4	3	4	3	1	3	3	43	1849

Menurut table diatas, dapat dilakukan proses perhitungan untuk mengetahui mengenai apakah data yang diperoleh sudah tervaliditas dan reliabilitas.

Oleh sebab itu, langkah awal yang akan dilaksanakan dalam analisis data adalah melakukan pengolahan menggunakan alat uji validitas untuk mengetahui apakah instrument mampu mengukur variabel yang diinginkan.

Uji Validitas

Hasil Uji Validitas :

Berdasarkan prinsip dalam pengambilan keputusan uji validitas, apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel, instrumen tersebut dinyatakan valid. Kemudian, jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel, dianggap tidak valid. Nilai r tabel sendiri diperoleh dari tabel korelasi Pearson dengan mempertimbangkan jumlah responden (N) dan tingkat signifikansi (umumnya 5%).

Pada penelitian ini dengan jumlah sampel N = 20, maka nilai r tabel adalah 0,444. Setelah dilakukan penghitungan uji validitas, tahap selanjutnya adalah pengolahan data menggunakan alat ukur reliabilitas, dimana menilai konsistensi instrumen yang dipakai.

Uji Reliabilitas

Untuk acuan, rellabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6, dan tidak rellabel jika nilainya kurang dari 0,6

Hasil Uji Reliabilitas:

Reliability	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,875	12

Berdasarkan hasil perhitungan Cronbach's Alpha sebesar 0,875 dengan dua belas item, instrumen penelitian ini terbukti reliabel dan memenuhi kriteria kelayakan untuk mengukur pengaruh metode pembelajaran inklusif terhadap Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Terhadap Empat E-Wallet (Dana, OVO, ShopeePay, dan GoPay) Terbesar di Indonesia.

Uji Normalitas

Kolmogorov-smirnov merupakan uji yang digunakan pada uji normalitas ini, dimana data diolah dalam perangkat lunak SPSS. Kriteria dalam keputusan untuk normalitas distribusi data adalah:

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
TOTALX	0,215	20	0,016	0,911	20	0,066
TOTALY	0,166	20	0,149	0,917	20	0,085

a. Lilliefors Significance Correction

- a Jika nilai signifikansi > 0,05, maka data berdistribusi normal
- b Jika nilai signifikansi < 0,05, maka data berdistribusi tidak normal.

Berdasarkan tabel yang disajikan, nilai signifikansi untuk kedua variabel yang diuji adalah 0,066 dan $0,0085 > 0,05$, bahwa data penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Homogeniti

Untuk acuan dalam uji homogenitas yaitu:

- Jika ada nilai signifikan atau signifikansi di bawah 0,05, itu menunjukkan tidak homogen atau varians terdiri dari dua atau lebih populasi data tidak sama.
- Jika ada nilai signifikan atau signifikansi di atas 0,05, itu menunjukkan homogen atau varians terdiri dari dua atau lebih populasi data sama.

Tests of Homogeneity of Variances					
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.	
Y Based on Mean	1,887	3	116	0,136	
Y Based on Median	1,684	3	116	0,174	
Y Based on Median and with adjusted df	1,684	3	115,120	0,174	
Y Based on trimmed mean	2,134	3	116	0,100	

Dalam data di atas, digunakan Uji Levene (Levene's Test) sebagai metode untuk menguji homogenitas. Uji ini menguji apakah varian dari data pada beberapa kelompok berbeda secara signifikan. Dalam output tersebut terdapat beberapa pendekatan, yaitu:

- Berdasarkan nilai rata-rata (mean)
- Berdasarkan nilai tengah (median)
- Berdasarkan median yang telah disesuaikan (adjusted df)
- Berdasarkan rata-rata yang telah dipangkas (trimmed mean)

Setiap pendekatan menghasilkan nilai signifikansi (Sig.) yang berbeda, namun seluruh nilai tersebut $> 0,05$. Nilai Sig. tertinggi tercatat sebesar 0,174 dan yang terendah sebesar 0,100. Karena semua nilai signifikansi melebihi batas 0,05, disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan dari varians yang sangat signifikan antar kelompok data.

Uji Anova

ANOVA					
Y	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	8,928	3	2,976	4,624	0,004
Within Groups	74,663	116	0,644		
Total	83,592	119			

Multiple Comparisons						
		Dependent Variable:	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	Interval
(I) X						
Bonferroni	X2	X3	-0,369	0,361	1,000	-1,34 0,60
	X2	X4	-0,415	0,345	1,000	-1,34 0,51
	X	X	-0,962*	0,358	0,049	-1,92 0,00
	X3	X2	0,369	0,361	1,000	-0,60 1,34
	X3	X4	-0,046	0,186	1,000	-0,55 0,45
	X	X	-0,593*	0,209	0,032	-1,15 -0,03
	X4	X2	0,415	0,345	1,000	-0,51 1,34
	X4	X3	0,046	0,186	1,000	-0,45 0,55
	X	X	-0,547*	0,180	0,018	-1,03 -0,06
	X	X2	0,962*	0,358	0,049	0,00 1,92
	X	X3	0,593*	0,209	0,032	0,03 1,15
	X	X4	0,547*	0,180	0,018	0,06 1,03

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

HOMOGENEOUS SUBSETS						
		Y				
		N				
			0.05			
X				1	2	
Tukey B ^{a,b}	X2	6	3,17			
	X3	28	3,54	3,54		
	X4	55	3,58	3,58		
	X	31	4,13			

Means for groups in homogeneous subsets are

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 15.821.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of

Kesimpulan Uji ANOVA dan Post Hoc a Hasil Uji ANOVA

Berdasarkan tabel ANOVA:

Nilai F = 4.624

Signifikansi (Sig.) = 0.004 (< 0.05)

Kesimpulan: adanya perbedaan yang signifikan secara statistik antara minimal satu pasang kelompok perlakuan (X2, X3, X4, X) terhadap variabel Y. Karena nilai signifikansi < 0.05, maka hipotesis nol (H0) ditolak.

b Uji Lanjutan (Post Hoc Bonferroni) Berdasarkan uji Bonferroni:

Beberapa perbandingan antar kelompok menunjukkan perbedaan yang signifikan, ditunjukkan dengan nilai Sig. < 0.05:

X3 vs X

- Mean Difference = -0,593*, Sig. = 0,032 X4 vs X
- Mean Difference = -0,547*, Sig. = 0,018 X vs X2
- Mean Difference = 0,962*, Sig. = 0,049 X vs X
- Mean Difference = 0,593*, Sig. = 0,032 X vs X4
- Mean Difference = 0,547*, Sig. = 0,018

Kesimpulan: Kelompok X menunjukkan perbedaan signifikan dibandingkan dengan kelompok X2, X3, dan X4. Sementara itu, perbandingan antara X2, X3, dan X4 tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan sama lain.

c Homogeneous Subsets (Tukey HSD) Pada analisis subset homogen:

Subset 1: X2 (3,17), X3 (3,54), X4 (3,58)

Subset 2: X3 (3,54), X4 (3,58), X (4,13)

Kesimpulan: X2 berada dalam kelompok tersendiri dengan nilai rata- rata paling rendah. Sementara itu, X berada di subset yang berbeda dengan rata-rata tertinggi. X3 dan X4 masuk dalam kedua subset, yang menunjukkan bahwa keduanya berada di tengah-tengah dan tidak berbeda signifikan satu sama lain, tetapi adanya perbedaan yang signifikan dengan X dan X2.

Kesimpulan secara keseluruhan yaitu: perbedaan rata-rata signifikan antara kelompok X dan kelompok lainnya dalam memengaruhi variabel Y. Kelompok X memiliki rata-rata tertinggi, sedangkan X2 terendah. Hasil ini menunjukkan pentingnya mempertimbangkan dampak perlakuan masing-masing kelompok terhadap variabel yang diuji.

KESIMPULAN DAN SARAN

Menurut hasil yang telah diolah mengenai perbandingan tingkat kepuasan mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati terhadap empat e-wallet utama di Indonesia (Dana, Ovo, ShopeePay, dan Gopay), dapat disimpulkan hal-hal berikut:

- a. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa para mahasiswa secara umum merasa puas dan menyukai keempat layanan e-wallet tersebut.
- b. Tingkat kepuasan mahasiswa bukan sekedar dilihat oleh kemudahan penggunaan aplikasi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh suatu kualitas. Maka, untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna, penyedia e-wallet perlu memastikan pelayanan yang optimal agar mahasiswa tetap menjadikan e-wallet sebagai pilihan utama dalam transaksi sehari-hari.

Berdasarkan data penelitian analisis, peneliti memberikan beberapa saran agar dapat memperluas pemahaman terkait Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati terhadap Empat E-Wallet Terbesar di Indonesia (Dana, Ovo, ShopeePay, dan Gopay). Dalam penelitian ini semoga kami dapat memberikan manfaat bagi banyak orang. Untuk penelitian selanjutnya, semoga kami dapat menggali lebih banyak referensi yang relevan dan menyajikan pembahasan secara lebih lengkap terhadap topik penelitian yang diteliti. Selain itu, peneliti berikutnya juga diharapkan melakukan persiapan yang lebih matang dalam proses pengumpulan data serta penyusunan hasil penelitian agar memperoleh keluaran yang lebih komprehensif

DAFTAR REFERENSI

- Adinda, dkk. (2024). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih jenis bank. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(7).
- Aditya, N., & Jaya, J. (2022). Penerapan metode PIECES framework pada tingkat kepuasan sistem informasi layanan aplikasi MyIndiHome. *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON)*, 3.
- Atio, R. S., dkk. (2024). Analisis perbandingan user experience pada aplikasi e-wallet menggunakan metode UTAUT dan EUCS (Studi kasus: Dana dan OVO). *Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 16(1).
- Bank Indonesia. (2021). Statistik sistem pembayaran 2021. <https://www.bi.go.id/id/statistik/sistem-pembayaran>
- Cut, N. S. P., dkk. (2023). Analisis tingkat pengetahuan dan kesadaran konsumsi pangan halal pada mahasiswa Biologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung. *Indonesia Journal of Halal*, 6(2).
- Fadhillah, M., & Arifin, Z. (2021). Analisis kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi dompet digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*.
- Fajri, A., & Yuliana, S. (2021). Pengaruh persepsi kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna e-wallet. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Permana, R., & Azizah, S. N. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dompet digital di kalangan mahasiswa. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam*.
- Prasetyo, A. R., & Hidayatullah, M. F. (2022). Analisis preferensi penggunaan e-wallet di kalangan mahasiswa. *Jurnal Ekonomi Digital*.
- Rahmawati, N., & Sutrisno, H. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dompet digital. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Digital*.
- Rust, R. T., & Kannan, P. K. (2020). Service marketing in the digital age. *Journal of Service Research*.
- Sultan, N. H. R., & Achmad, B. P. (2022). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi GoPay, DANA, dan OVO menggunakan metode PIECES. *Journal of Information Technology Ampera*, 2(1).
- Wijaya, D. R., & Nugroho, S. (2023). Komparasi layanan e-wallet berdasarkan tingkat kepuasan konsumen milenial. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 22(1).