

Pengaruh Kemudahan dan Keamanan ShopeePay terhadap Minat Mahasiswa Bertransaksi di E-Commerce

Martha Yohana *¹

Ira Ramadhani ²

Ananda Meylanie Putri ³

Arka Azizsyah Barri ⁴

Andi Taufiq Umar ⁵

^{1,2,3,4,5} Program Studi Kewirausahaan, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Indonesia

*e-mail: liraramadhani1312@gmail.com, marthayohana693@gmail.com,

anandameylanieputri@gmail.com, arkaazizsyah77@gmail.com, a.taufiq.u@unimed.ac.id

Abstrak

Pertumbuhan teknologi digital telah mengubah cara masyarakat melakukan transaksi, termasuk di kalangan mahasiswa. Salah satu inovasi yang banyak dimanfaatkan dalam transaksi daring adalah dompet digital, contohnya ShopeePay. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah kemudahan penggunaan dan keamanan ShopeePay berpengaruh terhadap ketertarikan mahasiswa untuk bertransaksi di e-commerce. Metodologi yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa yang menggunakan ShopeePay. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan dan keamanan ShopeePay sama-sama memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap minat mahasiswa untuk bertransaksi. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin mudah dan aman suatu metode pembayaran digital, maka akan semakin tinggi minat mahasiswa untuk menggunakannya dalam transaksi daring. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembang layanan dompet digital dan pelaku e-commerce dalam meningkatkan kepuasan serta kesetiaan konsumen dari kalangan mahasiswa

Kata kunci: e-commerce, keamanan, kemudahan, mahasiswa, minat bertransaksi, ShopeePay.

Abstract

The growth of digital technology has changed the way people make transactions, including among students. One innovation that is widely used in bold transactions is a digital wallet, for example ShopeePay. This study aims to disseminate whether the ease of use and security of ShopeePay affect students' interest in transacting on e-commerce. The methodology used is quantitative with a survey approach by distributing questionnaires to students who use ShopeePay. The data collected were analyzed using multiple linear regression to assess how much influence the independent variables have on the dependent variable. The results of the study show that the ease and security of ShopeePay both have a significant positive effect on students' interest in transacting. This finding shows that the easier and safer a digital payment method is, the higher the interest of students in using it in bold transactions. This study is expected to provide input for digital wallet service developers and e-commerce players in increasing consumer satisfaction and loyalty among students.

Keywords: e-commerce, security, convenience, students, interest in transactions, ShopeePay.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital telah membawa dampak signifikan terhadap perilaku konsumen, termasuk dalam pilihan metode pembayaran. Dompet digital atau e-wallet menjadi salah satu inovasi dalam bidang teknologi finansial yang semakin terintegrasi dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, terutama di kalangan mahasiswa. Salah satu e-wallet yang paling populer adalah ShopeePay, yang menyediakan kenyamanan, kecepatan, dan berbagai tawaran menarik seperti cashback dan diskon. Akses yang mudah dan jaminan keamanan menjadikan ShopeePay pilihan utama dalam transaksi e-commerce (Prena dan Dewi, 2023).

Berdasarkan penelitian oleh Kusumaningrum dan Setiawan (2021), tawaran cashback terbukti menjadi strategi yang sangat efektif dalam meningkatkan kesetiaan konsumen terhadap merek tertentu, seperti yang terjadi pada Chatime Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem pembayaran digital tidak hanya tergantung pada teknologi yang digunakan,

tetapi juga pada strategi pemasaran yang sesuai dengan perilaku konsumen. Program seperti cashback telah terbukti mampu memengaruhi minat dan kesetiaan pelanggan, terutama di kalangan generasi muda.

Mahasiswa yang merupakan bagian dari Generasi Z adalah pengguna aktif e-wallet, termasuk ShopeePay. Mereka cenderung mengutamakan kecepatan, kenyamanan, dan kemudahan saat melakukan transaksi. Penelitian oleh Faddila et al. (2022) mencatat bahwa mayoritas mahasiswa pengguna ShopeePay memiliki pengeluaran rutin dengan menggunakan dompet digital dan lebih memilih metode pembayaran yang instan. Hal ini diperkuat oleh riset Putri dan Agusnia (2023) yang menunjukkan bahwa diskon dan keamanan sistem pembayaran elektronik memberi pengaruh besar pada pola konsumsi mahasiswa.

Lebih jauh lagi, kemudahan penggunaan dan persepsi keamanan terbukti menjadi faktor utama yang mempengaruhi niat atau minat seseorang dalam memakai sistem pembayaran berbasis aplikasi (Edmil dan Satria, 2021; Avlonitis dan Panagopoulos, 2004). Mahasiswa cenderung memilih layanan yang dianggap simpel dalam operasional dan menawarkan perlindungan terhadap data pribadi serta transaksi mereka. Dalam konteks ini, ShopeePay merupakan contoh bagaimana kemudahan dan keamanan bisa menjadi landasan yang kuat untuk menarik dan mempertahankan penggunaannya.

Selain itu, dalam dunia digital yang kian maju, literasi digital dan sikap wirausaha juga terbukti berpengaruh terhadap kesiapan individu untuk menghadapi pasar yang berbasis teknologi (Ulfa dan Suharsono, 2023). Sentimen masyarakat terhadap layanan digital seperti Shopee juga mulai dianalisis secara komputasional, seperti yang diusulkan oleh Sanjaya et al. (2023) yang memanfaatkan algoritma Naive Bayes dan Support Vector Machine untuk memahami pandangan pengguna mengenai platform e-commerce.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kemudahan dan keamanan ShopeePay terhadap minat mahasiswa dalam melakukan transaksi di e-commerce. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi pemasaran digital, peningkatan kualitas layanan e-wallet, serta memperkuat pemahaman mengenai perilaku konsumen di era digital.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kemudahan Penggunaan ShopeePay

Kemudahan adalah salah satu faktor utama yang memengaruhi minat orang dalam menggunakan layanan digital. Dalam hal ini, kemudahan berkaitan dengan sejauh mana pengguna dapat mengerti, mengoperasikan, dan menyelesaikan transaksi melalui aplikasi. Prena dan Dewi (2023) mengungkapkan bahwa akses yang mudah ke berbagai fitur, kecepatan dalam proses, serta kemudahan navigasi merupakan elemen penting untuk meningkatkan adopsi ShopeePay di kalangan masyarakat, khususnya di kalangan generasi milenial.

Sesuai dengan konsep Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989), kemudahan penggunaan yang dirasakan memiliki dampak signifikan terhadap niat pengguna untuk mengadopsi dan memanfaatkan suatu teknologi. Ini berarti bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan, semakin besar kemungkinan seseorang akan menggunakan layanan tersebut secara rutin.

2. Keamanan ShopeePay

Keamanan adalah aspek penting dalam sistem pembayaran digital. Pengguna perlu merasa tenang mengenai perlindungan data pribadi, informasi rekening, dan proses transaksinya. Putri dan Agusnia (2023) menunjukkan bahwa cara pandang terhadap keamanan sistem ShopeePay berpengaruh nyata terhadap pola belanja mahasiswa. Hal serupa juga dinyatakan oleh Edmil dan Satria (2021), yang menekankan bahwa keamanan dan kepercayaan terhadap sistem berperan penting dalam membentuk kesetiaan dan keputusan untuk terus menggunakan layanan e-wallet.

Avlonitis dan Panagopoulos (2004) juga menyoroti bahwa cara pandang terhadap keamanan teknologi langsung mempengaruhi penerimaan sistem digital, terutama terkait kenyamanan psikologis pengguna saat bertransaksi online.

3.Minat Mahasiswa dalam Bertransaksi

Minat untuk bertransaksi mencerminkan kecenderungan individu untuk melakukan pembelian atau pembayaran secara berulang. Dalam konteks mahasiswa, adopsi e-wallet seperti ShopeePay tidak hanya karena fungsi yang dimilikinya, tetapi juga berkat adanya promosi seperti cashback, diskon, dan integrasi dengan platform e-commerce. Kusumaningrum dan Setiawan (2021) menemukan bahwa program cashback dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan secara signifikan, yang pada gilirannya memengaruhi minat untuk bertransaksi kembali.

Sementara itu, penelitian oleh Faddila et al. (2022) menyimpulkan bahwa mahasiswa, terutama dari Generasi Z, memiliki karakteristik konsumsi digital yang sangat tinggi, di mana kemudahan dan kenyamanan menjadi pendorong utama dalam penggunaan ShopeePay.

4.Penelitian Terkait

Penelitian yang dilakukan oleh Ulfa dan Suharsono (2023) yang menghubungkan literasi digital dan kesiapan wirausaha juga menunjukkan bahwa sikap pengguna terhadap sistem digital sangat dipengaruhi oleh pandangan mereka mengenai kemudahan dan keamanan aplikasi. Dari aspek teknologi, Sanjaya et al. (2023) bahkan menggunakan algoritma pembelajaran mesin untuk menganalisis sentimen pengguna terhadap Shopee, yang menunjukkan betapa pentingnya persepsi konsumen dalam pengembangan layanan digital.

METODE PENELITIAN

1.Jenis dan Pendekatan

Penelitian Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif dan memakai metode deskriptif. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk menjelaskan hubungan antara kemudahan dan keamanan dalam penggunaan ShopeePay serta minat mahasiswa untuk melakukan transaksi online di platform e-commerce. Pendekatan ini dianggap tepat karena dapat menggambarkan fenomena dengan berdasarkan data nyata yang diperoleh langsung dari responden.

2.Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi yang diteliti dalam studi ini adalah mahasiswa yang secara aktif menggunakan ShopeePay untuk bertransaksi. Teknik pengambilan sampel dilaksanakan dengan metode nonprobabilitas, lebih tepatnya purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu. Dalam konteks ini, responden dipilih karena mereka telah menggunakan ShopeePay dan mempunyai pengalaman dalam transaksi digital.

3.Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui distribusi kuesioner yang disusun dengan menggunakan skala Likert. Kuesioner tersebut disebarluaskan secara online kepada mahasiswa yang menggunakan ShopeePay. Pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner dirancang untuk menilai pandangan responden tentang kemudahan penggunaan, tingkat keamanan, serta minat mereka dalam memanfaatkan ShopeePay untuk transaksi e-commerce. Selain data primer, peneliti juga mengumpulkan data sekunder yang diambil dari jurnal ilmiah, artikel, dan sumber lain yang memiliki relevansi dengan topik penelitian.

4.Definisi Operasional Variabel

Variabel pertama dalam penelitian ini adalah kemudahan, yang diartikan sebagai pandangan mahasiswa mengenai sejauh mana ShopeePay mudah digunakan, termasuk antarmuka, kecepatan transaksi, dan kenyamanan dalam mengakses fitur. Variabel kedua adalah keamanan, yang menunjuk pada keyakinan pengguna bahwa ShopeePay akan melindungi data pribadi dan memastikan transaksi berlangsung dengan aman. Variabel ketiga adalah minat bertransaksi, yang berarti kecenderungan atau keinginan mahasiswa untuk terus menggunakan ShopeePay dalam kegiatan belanja online mereka.

5.Teknik Analisis Data

Data yang sudah terkumpul akan dianalisis secara statistik untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Proses analisis dilakukan melalui beberapa tahap, seperti uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, dan analisis regresi.

Pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik untuk mempermudah penghitungan serta interpretasi hasil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel Variabel Penelitian

Kode	Variabel	Jenis	Skala	Indikator Singkat
X ₁	Kemudahan	Independen	Likert 1-4	Mudah diakses, tidak rumit
X ₂	Keamanan	Independen	Likert 1-4	Aman, ada PIN, tidak bocor data
Y	Minat Pakai Lagi	Dependen	Likert 1-4	Ingin pakai lagi, merekomendasikan

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi

No	Program Studi	Frekuensi	Presentase (%)
1	Kewirausahaan	30	30%
2	Manajemen	17	17%
3	Pendidikan	15	15%
4	Touris	1	1%
5	Bisnis islam	5	5%
6	Bisnis digital	2	2%
7	Hukum	2	2%
8	Fisika	1	1%
9	Informatika	12	12%
10	Psikologi	8	8%
11	Etnomusikologi	1	1%
12	Ilmu komunikasi	5	5%
13	Statistika	1	1%
	Total	100	100%

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Angkatan

No	Angkatan	Frekuensi	Presentase (%)
1	2024	45	45%
2	2023	22	22%
3	2022	14	14%
4	2021	19	19%
	Total	100	100%

Tabel 4 Analisis Deskriptif Penggunaan Shopeepay Oleh Mahasiswa

Indikator	Mean	Median	Modus
Keamanan Shopeepay	3,25	4	4
Fitur PIN	3,46	3	3
Transaksi Lancer	3,46	4	4
Proses Refund	3,30	3	3
Minat Pakai Lagi	2,95	3	3
Tidak Rumit	3,31	3	3 dan 4

Penelitian ini dilaksanakan untuk memahami pandangan mahasiswa mengenai pemanfaatan ShopeePay sebagai salah satu layanan dompet digital. Berdasarkan survei yang diambil dari 100 mahasiswa dengan latar belakang program studi dan angkatan yang beragam, teridentifikasi beberapa hasil penting yang menjelaskan bagaimana mahasiswa menilai aspek kemudahan, keamanan, dan minat mereka untuk menggunakan ShopeePay di masa mendatang.

Dalam hal kemudahan, analisis menunjukkan bahwa mahasiswa umumnya beranggapan bahwa ShopeePay merupakan aplikasi yang user-friendly. Ini tercermin dari rata-rata skor yang

tinggi, yaitu 3,31. Mayoritas responden menganggap aplikasi ini mudah dipakai, tidak rumit, dan mempunyai alur transaksi yang sederhana. Hal ini menandakan bahwa ShopeePay sukses menciptakan tampilan dan sistem navigasi yang sesuai dengan harapan generasi muda yang akrab dengan teknologi digital.

Dari sisi keamanan, ShopeePay memperoleh penilaian positif dengan nilai rata-rata 3,25. Responden merasa cukup terlindungi saat memakai ShopeePay berkat adanya fitur PIN dan sistem perlindungan data yang dirasa memadai. Walaupun demikian, terdapat sejumlah kecil responden yang masih memiliki kekhawatiran terkait potensi risiko keamanan seperti kebocoran informasi atau penyalahgunaan akun. Ini menunjukkan bahwa meskipun persepsi keamanan masih tergolong baik, ShopeePay perlu terus membangun kepercayaan pengguna terhadap sistem perlindungannya.

Fitur keamanan tambahan seperti PIN mendapatkan nilai rata-rata 3,46, menunjukkan bahwa mayoritas responden menyadari pentingnya fitur ini dalam melindungi transaksi. Hal yang sama juga berlaku pada kelancaran transaksi dengan nilai rata-rata 3,46. Ini menandakan bahwa secara teknis, layanan ShopeePay beroperasi dengan baik, tidak sering mengalami masalah, dan mampu memberikan pengalaman transaksi yang efisien kepada penggunanya.

Namun demikian, nilai untuk indikator proses pengembalian dana menunjukkan perlunya perbaikan lebih lanjut. Dengan rata-rata 3,30, responden menganggap bahwa proses refund memang ada, tetapi belum sepenuhnya memuaskan. Ada kemungkinan beberapa responden mengalami masalah seperti waktu refund yang lambat atau prosedur yang dianggap membingungkan. Ini penting untuk diperhatikan karena proses pengembalian dana merupakan salah satu indikator utama dalam layanan keuangan digital yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Yang paling mencolok dari hasil penelitian ini adalah rendahnya skor pada variabel minat untuk menggunakan ShopeePay lagi. Rata-rata skor yang didapat hanya 2,95, yang lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Meskipun mahasiswa merasa bahwa ShopeePay mudah untuk digunakan dan cukup aman, tidak semua di antara mereka menunjukkan keinginan yang kuat untuk menggunakannya kembali di masa depan. Ini mencerminkan bahwa kepuasan terhadap fitur-fitur dasar tidak selalu berkorelasi positif dengan kesetiaan pengguna.

Rendahnya minat untuk kembali menggunakan ShopeePay mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, seperti banyaknya pesaing dompet digital lainnya yang menawarkan promo atau keuntungan yang lebih menarik, pengalaman pribadi yang kurang menyenangkan, atau minimnya rasa keterikatan dengan layanan tersebut. Dengan kata lain, untuk mempertahankan penggunaannya, ShopeePay perlu tidak hanya mempertahankan kualitas layanan tetapi juga meningkatkan pendekatan yang lebih emosional dan strategis terhadap pelanggan, misalnya melalui program loyalitas, personalisasi layanan, serta peningkatan kualitas layanan pelanggan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa ShopeePay telah cukup berhasil dalam memberikan kemudahan dan keamanan dalam penggunaannya. Namun, untuk menarik minat mahasiswa agar terus menggunakan layanan ini secara berkelanjutan, diperlukan strategi yang lebih menyeluruh yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis aplikasi tetapi juga pada hubungan dan kepuasan jangka panjang pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil riset yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas penggunaan ShopeePay memiliki dampak positif terhadap minat mahasiswa untuk melakukan transaksi di platform e-commerce. Layanan yang efisien, mudah digunakan, dan gampang dipahami menjadi alasan utama mengapa mahasiswa lebih memilih ShopeePay sebagai cara pembayaran.

Selain itu, aspek keamanan juga memainkan peran penting dalam menarik minat mahasiswa. Rasa aman yang dirasakan saat bertransaksi meningkatkan kepercayaan, sehingga mendorong pengguna untuk terus menggunakan layanan ini secara konsisten.

Secara keseluruhan, kenyamanan dan keamanan merupakan dua faktor utama yang memengaruhi pilihan mahasiswa dalam menggunakan ShopeePay sebagai dompet digital.

Kombinasi antara kemudahan teknologi dan jaminan perlindungan data menjadi elemen vital dalam membentuk pola transaksi digital di kalangan generasi muda. Temuan ini menunjukkan bahwa pengembangan fitur dompet elektronik, terutama dalam hal kemudahan penggunaan dan keamanan, sangat penting untuk mempertahankan minat serta meningkatkan loyalitas pengguna di kalangan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Avlonitis, G. J., & Panagopoulos, N. G. (2004). Antecedents and consequences of CRM technology acceptance in the sales force. *Industrial Marketing Management*.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Edmil, A. N., & Satria, D. (2021). The influence of e-service quality and customer satisfaction towards repurchase intention to use e-wallet (a study on ShopeePay Indonesia). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*.
- Faddila, S. P., Fadli, U. M. D., & Fauji, R. (2022). Analisis karakteristik pengguna ShopeePay sebagai dompet digital pada generasi Z. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*.
- Kusumaningrum, D. A., & Setiawan, D. P. (2021). Pengaruh promo cashback berbagai jenis e-payment terhadap loyalitas konsumen (Studi kasus: Chatime Indonesia). *Jurnal Disrupsi Bisnis*.
- Prena, G. D., & Dewi, N. K. S. G. (2023). Pengaruh kemudahan penggunaan, gaya hidup, persepsi keamanan dan kepercayaan terhadap minat menggunakan ShopeePay. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi)*.
- Putri, S. A., & Agusnia, K. (2023). Pengaruh diskon belanja dan keamanan dalam menggunakan ShopeePay sebagai sistem pembayaran terhadap perilaku konsumsi di kalangan mahasiswa Unitri. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*.
- Sanjaya, T. P. R., Fauzi, A., & Masruriyah, A. F. N. (2023). Analisis sentimen ulasan pada e-commerce Shopee menggunakan algoritma Naive Bayes dan Support Vector Machine. *INFOTECH: Jurnal Informatika & Teknologi*.
- Ulfa, S. M., & Suharsono, N. (2023). Pengaruh literasi digital dan prakerin terhadap kesiapan berwirausaha digital yang dimediasi sikap kewirausahaan pada siswa SMK. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*.