

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Karakteristik mengenai responden diperinci menurut jenis kelamin, usia, pekerjaan dan 9 fakultas UIN Raden Fatah Palembang yang menggunakan e-wallet (Dana, Gopay dan Shopeepay). Penelitian menggunakan kuisisioner dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada 126 responden.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	30	23,8	23,8	23,8
	Perempuan	96	76,2	76,2	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Sumber : hasil penelitian 2023

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jumlah jenis kelamin perempuan 96 responden, sedangkan sisanya berjumlah 30 responden yang merupakan jenis kelamin laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dari responden laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19-23 Tahun	115	91,3	91,3	91,3
	24-35 Tahun	11	8,7	8,7	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Sumber : Hasil penelitian 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berusia 19 - 23 tahun sebanyak 115 orang, jumlah responden berusia 24-35 Tahun sebanyak 11 orang, responden berusia >35 Tahun sebanyak 0 orang.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Swasta	10	7,9	7,9	7,9
	Pelajar / Mahasiswa	113	89,7	89,7	97,6
	Lainnya	3	2,4	2,4	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Sumber: Hasil penelitian 2023

Berdasarkan tabel 4.3 Diketahui bahwa pekerjaan responden sebagai Karyawan Swasta 10 orang, Pelajar/Mahasiswa berjumlah 113 orang dan lainnya berjumlah 3 orang. Artinya mayoritas responden dalam penelitian ini adalah Pelajar/Mahasiswa.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas
UIN Raden Fatah Palembang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Adab Dan Humaniora	13	10,3	10,3	10,3
	Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik	13	10,3	10,3	20,6
	Ilmu Tarbya Dan Keguruan	13	10,3	10,3	31,0
	Ushuluddin Dan Pemikiran Islam	13	10,3	10,3	41,3
	Sains Dan Teknologi	13	10,3	10,3	51,6
	Ekonomi Dan Bisnis Islam	13	10,3	10,3	61,9
	Syariah Dan Hukum	13	10,3	10,3	72,2
	Dakwah Dan Komunikasi	13	10,3	10,3	82,5
	Psikologi	13	10,3	10,3	92,9
	Pascasarjana	9	7,1	7,1	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Sumber: hasil penelitian 2023

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui responden dari berbagai fakultas UIN Raden Fatah Palembang yang terdiri dari 9 fakultas masing-masing berjumlah 13 orang Dan 1 pascasarjana berjumlah 9 orang, yang keseluruhannya berjumlah 126 Responden.

B. Analisis Deskriptik Statistik Variabel

Tabel 4.5
Analisis Deskriptif Statistik Variabel

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Persepsi Kemudahan	126	11,00	40,00	33,7857	5,96336
Persepsi Kemanfaatan	126	8,00	40,00	33,8016	6,39377
Fitur E-wallet	126	11,00	40,00	33,5476	5,69576
Kepuasan Pengguna	126	8,00	30,00	24,9524	4,53583
Valid N (listwise)	126				

Sumber : hasil penelitian 2023

Berdasarkan tabel 4.5, diketahui nilai minimum variabel Persepsi Kemudahan 11.00 artinya total dari tanggapan terendah responden yang terdiri dari 8 pernyataan dan untuk nilai maximum keempat variabel yaitu 40.00, yang artinya total tanggapan tertinggi responden menjawab 5 (Sangat Setuju) terdiri dari 8 pernyataan. Untuk nilai rata-rata variabel X1 sebesar 33,7857, Standar Devision Sebesar 5,96336 yang artinya bahwa kecenderungan data X1 mempunyai tingkat penyimpangan 5,96336.

Nilai minimum variabel Persepsi Kemanfaatan yaitu sebesar 8.00 artinya total dari tanggapan terendah responden yang terdiri dari 8 pernyataan dan untuk nilai maximum variabel yaitu 40.00, yang artinya total tanggapan tertinggi

responden menjawab 5 (Sangat Setuju) terdiri dari 8 pertanyaan. Untuk rata-rata variabel X2 sebesar 33,8016. Standar Deviation sebesar 6,39377 yang artinya bahwa kecenderungan data X2 mempunyai tingkat penyimpangan sebesar 6,39377.

Nilai minimum variabel Fitur E-wallet yaitu sebesar 11.00 artinya total tanggapan terendah responden yang terdiri dari 8 pernyataan dan untuk nilai maximum variabel yaitu 40.00 yang artinya total tanggapan tertinggi responden menjawab 5 (Sangat Setuju) yang terdiri dari 8 pernyataan. Untuk nilai rata-rata variabel X3 sebesar 33,5476 *Standart Deviation* sebesar 5,69576 yang artinya bahwa kecenderungan data variabel X3 mempunyai tingkat penyimpang sebesar 5,69576.

Sedangkan untuk nilai minimum variabel Kepuasan Pengguna yaitu sebesar 8.00 artinya total tanggapan terendah responden yang terdiri dari 6 pernyataan dan untuk nilai maximum variabel yaitu 30.00 artinya total tanggapan tertinggi responden menjawab 5 (Sangat Setuju) yang terdiri dari 6 pernyataan. Untuk nilai rata-rata variabel Y sebesar 24,9524 Standar Deviation sebesar 4,53583 yang artinya bahwa kecenderungan data Y mempunyai tingkat penyimpang sebesar 4,53583.

C. Hasil Uji Penelitian

1. Uji Instrumen Penelitian atau Uji Kualitas Data

a) Uji Validitas

uji validitas digunakan untuk menguji valid atau tidaknya suatu kuisioner dengan taraf signifikan 5% atau 0,05. Uji validitas dilakukan pada setiap item pernyataan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} maka pernyataan tersebut dikatakan valid dengan ketentuan $n-2 = 126 - 2 = 124^1$.

Berikut ini adalah hasil dari uji validitas yang dilakukan:

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Pearson Correlation (r_{hitung})	r.Tabel ($\alpha=5\%$)	Keterangan
Persepsi Kemudahan (X1)	X1.1	,821**	0,1750	Valid
	X1.2	,860**	0,1750	Valid
	X1.3	,885**	0,1750	Valid
	X1.4	,881**	0,1750	Valid
	X1.5	,743**	0,1750	Valid
	X1.6	,818**	0,1750	Valid
	X1.7	,830**	0,1750	Valid
	X1.8	,723**	0,1750	Valid

¹Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi Dengan SPSS*.

Persepsi Kemanfaatan (X2)	X2.1	,789**	0,1750	Valid
	X2.2	,812**	0,1750	Valid
	X2.3	,672**	0,1750	Valid
	X2.4	,699**	0,1750	Valid
	X2.5	,700**	0,1750	Valid
	X2.6	,755**	0,1750	Valid
	X2.7	,708**	0,1750	Valid
	X2.8	,755**	0,1750	Valid
Fitur E-wallet (X3)	X3.1	,685**	0,1750	Valid
	X3.2	,691**	0,1750	Valid
	X3.3	,728**	0,1750	Valid
	X3.4	,766**	0,1750	Valid
	X3.5	,717**	0,1750	Valid
	X3.6	,724**	0,1750	Valid
	X3.7	,687**	0,1750	Valid
	X3.8	,758**	0,1750	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Y.1	,774**	0,1750	Valid
	Y.2	,728**	0,1750	Valid
	Y.3	,726**	0,1750	Valid
	Y.4	,660**	0,1750	Valid
	Y.5	,561**	0,1750	Valid

	Y.6	,657**	0,1750	Valid
--	-----	--------	--------	-------

Sumber : Data primer yang diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan dari variabel persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, fitur e-wallet, dan kepuasan pengguna menunjukkan hasil bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka semua butir pernyataan Valid dan layak digunakan dalam penelitian berikutnya.

B) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan variabel indikator. Dimana kuisisioner dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* (α) $> 0,60$ sedangkan apabila nilai *Cronbach Alpha* (α) $< 0,60$ maka indikator yang digunakan tidak reliable². Hasil uji Reliabilitas adalah sebagai berikut.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
Persepsi Kemudahan	,931	0,60	Reliable
Persepsi Kemanfaatan	,952	0,60	Reliable
Fitur E-wallet	,939	0,60	Reliable
Kepuasan Pengguna	,917	0,60	Reliable

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

² Imam Heriyanto, "Analisis Pengaruh Produk, Harga, Distribusi, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* 9, no.2 (2015). 80-101.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh nilai *Cronbach Alpha* melebihi nilai Alpha. Karena nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel indikator dinyatakan reliable.

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat hasil dari pengujian variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Pada penelitian ini menggunakan penelitian menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Dikatakan normal jika *asympt sig* > 0,05 / monte carlo sig > 0,05

Tabel 4.8
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized
N		126
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,83826019
Most Extreme Differences	Absolute	,069
	Positive	,069
	Negative	-,055
Test Statistic		,069
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber : Data diolah dengan spss 25, 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil *Kolmogorov-Smirnov asymp* $0,200 > 0.05$ yang berarti dapat disimpulkan bahwa berdistribusi normal.

b) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (X). Penguji menggunakan metode *Tolerance (TOL)* dan *Vaiance Inflation factor (VIF)* dengan ketentuan tidak terjadi multikol jika *Tolerance* > 0.1 dan $VIF < 10$.

Tabel 4.9
Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Persepsi Kemudahan	0,218	4,594
Persepsi Kemanfaatan	0,210	4,766
Fitur E-wallet	0,201	4,985

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS 25, 2023

Dari tabel diatas menunjukkan hasil *Tolerance (TOL)* semua variabel > 0.1 dan *Vaiance Inflation Factor (VIF)* < 10 dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

c) Uji Heterokedasitas

Uji Heterokedasitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Pada penelitian menggunakan

metode *White* dengan ketentuan *chi Square* hitung < *chi square* tabel dan signifikan 0,05. Pada uji heterokedasitas.

Tabel 4.10
Uji Heterokedasitas

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,574 ^a	0,329	0,289	9,42086

Sumber : Data diolah squaremenggunakan SPSS 25, 2023

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa nilai R square 0,329. Selanjutnya dapat dicari nilai *chi square* hitung, yaitu:

$$\text{Chi square hitung} = n \times R$$

$$126 \times 0,329 = 41,454$$

$$\text{Chi square tabel} = n - k$$

$$126 - 7 = 119 \text{ dan taraf signifikan } 0.05$$

$$= 145,461$$

Berdasarkan hasil dari *chi square* hitung maka didapatkan sebesar 41,454. Sedangkan *chi square* tabel didapatkan 145,461. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedasitas, dikarenakan nilai *chi square* hitung < nilai *chi square* tabel (41,454 < 145,461).

d) Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang liner atau tidak secara signifikan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Metode *Test For Linearity*.

Tabel 4.11
Uji Linieritas

	Linearity	Deviation
Y*X1	0.000	0,148
Y*X2	0.000	0,377
Y*X3	0.000	0,187

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS 25, 2023

Dari tabel diatas diharapkan terjadinya linearity, dan akan dikatakan linear jika $\text{sig} < 0,05$ dan $\text{deviation} > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa terjadi linearitas antara semua variabel yang mempunyai hubungan.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan (X1), persepsi kemanfaatan (X2) dan fitur e-wallet (X3) terhadap kepuasan pengguna menggunakan e-wallet (dana,gopay dan shoepay) (Y).

Hasil analisis tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.12

Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,323	1,100		,294	,769
	Persepsi Kemudahan	,261	,068	,334	3,834	,000
	Persepsi Kemanfaatan	,158	,064	,223	2,462	,015
	Fitur e-wallet	,310	,067	,390	4,636	,000

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS 25, 2023

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = 0,323 + 0,261 X_1 + 0,158 X_2 + 0,310 X_3$$

Dari persamaan diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Konstanta (a) sebesar 0,323 artinya tanpa adanya variabel persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan dan fitur e-wallet, maka kepuasan pengguna menggunakan e-wallet (dana,gopay dan shopeepay) akan naik sebesar 0,323
2. koefisien regresi untuk variabel persepsi kemudahan sebesar 0,261 artinya jika persepsi kemudahan dinaikan sebesar 1 maka sedangkan variabel yang lain tetap maka akan menyebabkan kepuasan pengguna akan naik sebesar 0,261

3. koefisien regresi untuk variabel persepsi kemanfaatan sebesar 0,158 artinya jika persepsi kemanfaatan dinaikan sebesar 1 sedangkan variabel lainnya tetap, maka akan menyebabkan kepuasan pengguna naik sebesar 0,158.
4. Koefisien regresi untuk variabel fitur e-wallet sebesar 0,310 artinya jika fitur e-wallet dinaikan sebesar 1 sedangkan variabel lainnya tetap, maka akan menyebabkan kepuasan pengguna naik sebesar 0,310.

4. Uji Hipotesis

a) Uji F (Simultan)

Uji F (Simultan) digunakan untuk menunjukkan apakah dalam variabel bebas (independen) secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (dependen).

Tabel 4.13
Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2093,422	3	697,807	177,992	,000 ^b
	Residual	478,293	122	3,920		
	Total	2571,714	125			

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS 25, 2023

Berdasarkan hasil perhitungan uji F (Simultan), diperoleh F hitung sebesar 177,992. Untuk menentukan nilai F tabel dengan tingkat signifikan 5% atau 0,05. Serta *degree of freedom* (derajat kebebasan), $df = (n-k)$ atau $(126 - 3)$

dan $(k - 1)$ atau $(3 - 1)$, $df = (126 - 3 = 123)$ dan $(3 - 1 = 2)$. Maka dapat diperoleh hasil untuk F tabel senilai 3,07, maka dari itu hasil perhitungan F hitung $>$ F tabel ($177,992 > 3,07$) dapat disimpulkan bahwa secara simultan persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan dan fitur e-wallet berpengaruh positif secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna menggunakan e-wallet (dana, gopay dan shopeepay).

b) Uji T (Parsial)

Uji T parsial digunakan untuk menguji apakah dalam setiap variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen secara parsial dengan nilai $df = n - k$ yaitu $126 - 3 = 123$ dan besarnya angka T tabel dengan ketentuan 0,05 sehingga diperoleh nilai T tabel sebesar 1,657

Tabel 4.14
Uji T (Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,323	1,100		,294	,769
	Persepsi Kemudahan	,261	,068	,334	3,834	,000
	Persepsi Kemanfaatan	,158	,064	,223	2,462	,015
	Fitur e-wallet	,310	,067	,390	4,636	,000

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS 25, 2023

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai T hitung pada penelitian ini adalah:

- 1) Variabel Persepsi Kemudahan (X1) pada tabel *Coefficients* mempunyai nilai t hitung 3,834 sedangkan nilai T tabel 1,657 ($3,834 > 1,657$) dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ artinya secara parsial variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna menggunakan aplikasi e-wallet (dana,gopay dan shoepay).
- 2) Variabel Persepsi Kemanfaatan (X2) pada tabel *Coefficients* mempunyai nilai T hitung 2,462 sedangkan T tabel 1,657 ($2,462 > 1,657$) dengan nilai sig $0,015 < 0,05$ artinya secara parsial variabel persepsi kemanfaatan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *menggunakan* aplikasi e-wallet (dana,gopay dan shoepay)
- 3) Variabel Fitur e-wallet (X3) pada variabel *Coefficients* mempunyai nilai T hitung 4,636 sedangkan T tabel 1,657 ($4,636 > 1,657$) dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ artinya secara parsial variabel fitur e-wallet (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna menggunakan aplikasi e-wallet (dana,gopay dan shoepay).

c) Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan dan fitur e-wallet (independen) terhadap kepuasan pengguna menggunakan aplikasi e-wallet dana,gopay dan shoepay (dependen).

Tabel 4.15
Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,902 ^a	,814	,809	1,980

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS 25, 2023

Dari tabel diatas diketahui sebesar $0,809 \times 100\% = 80,9\%$ sehingga dalam penelitian ini variabel kepuasan pengguna (Y) dapat dijelaskan oleh variabel persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan dan fitur e-wallet sebesar 80,9% sedangkan sisanya sebesar 19,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

D. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan dan fitur e-wallet terhadap kepuasan pengguna menggunakan aplikasi e-wallet. Pembahasan dan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna

Dalam penelitian ini, persepsi kemudahan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) karena nilai signifikan sebesar 0,000 (tabel 4.14 Uji T) dimana nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alfa 0,05.

Menurut Davis pada tahun 1989 persepsi kemudahan pengguna adalah suatu kegiatan yang dapat digunakan untuk memudahkan usaha baik waktu dan tenaga.³ Kemudahan pengguna juga dapat didefinisikan sebagai kepercayaan seseorang bahwa kemudahan dapat memberikan akses kenyamanan bagi pengguna sama seperti halnya yang terjadi pada pembayaran non tunai melalui e-wallet.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Dana, Gopay dan ShopeePay sangat mudah dipahami bagi mahasiswa/i UIN Raden Fatah Palembang sehingga mereka puas terhadap kemudahan akses yang diberikan tersebut. Dalam perspektif Islam, firman Allah SWT surah *al-baqarah* 2 : 185 yang artinya “Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu”⁴. E-wallet mempermudah segala aktivitas pembayaran secara online dengan hal ini Islam menjelaskan manfaat teknologi adalah untuk mendapatkan kemaslahatan bagi manusia. Teknologi merupakan salah satu bentuk kemudahan yang diberikan oleh Allah yang harus digunakan oleh manusia dengan sebaik-baiknya, termasuk pada aplikasi Dana, Gopay dan ShopeePay.

Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Esthiningrum dan Permatasari pada tahun

³ Tri Irawati¹, Elistya Rimawati², Nayu Ariloka Pramesti³ @is The Best: Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise

⁴ Departemen Agama RI, Al-qur'an dan Terjemahannya (Bandung : Syaamil Quran, 2012).

2019⁵ yang menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan berpengaruh negative terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marra dan Darista pada tahun 2021⁶ yang menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2. Pengaruh Persepsi Kemanfaatan terhadap Kepuasan Pengguna

Dalam penelitian ini, Persepsi Kemanfaatan (X2) secara Parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) karena nilai signifikansi sebesar 0,015 (tabel 4.14 Uji T) dimana nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alfa 0,05.

Menurut Davis pada tahun 1989 Persepsi Kemanfaatan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Thompson pada tahun 1991 menyebutkan bahwa individu yang merasa semakin mudah menggunakan internet, akan merasa semakin mudah mendapatkan manfaat dari teknologi tersebut. Pengguna teknologi akan melakukan pembayaran melalui e-wallet di marchat yang

⁵ Darista, “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO sebagai Alat Pembayaran E-Money,” *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi* Vol 9, No 1 (2021)

⁶Esthiningrum dan Permatasari (2019) dengan judul “Pendekatan Theory Reasoned Action (TRA) dan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Minat Transaksi Menggunakan e-money.”

disediakan oleh pihak e-commerce karena adanya manfaat dari transaksi tersebut.⁷

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Dana, Gopay dan Shopeepay sangat bermanfaat bagi mahasiswa/i UIN Raden Fatah Palembang sehingga mereka puas terhadap pelayanan transaksi tersebut. Dalam *Al-Qur'an Surat Al-Anbiyaa ayat ke-80*⁸ Artinya: *“Dan telah Kami ajarkan kepada Daud membuat baju besi untuk kamu, guna memelihara kamu dalam peperanganmu; Maka hendaklah kamu bersyukur (kepada Allah)”*. Menurut tafsir yang ada pada Ibnu Kasir, ayat ini merupakan pokok landasan tentang upaya pembuatan alat-alat dan sebab-sebab. Allah *Ta'ala* telah mengabarkan tentang Nabi Daud AS, bahwa ia membuat baju besi, teropong, dan makan dari hasil kerjanya sendiri. Jadi, berdasarkan tafsir di atas Islam menganjurkan untuk menciptakan atau menggunakan alat yang dapat memudahkan pekerjaan kita. Itulah teknologi, dan ternyata ide kemanfaatan teknologi ini ada di dalam Al-Qur'an. Termasuk E-wallet bisa bermanfaat jika digunakan dengan tujuan yang baik, atau bisa menjadi buruk jika digunakan untuk tujuan yang tidak baik.

⁷Giga Bawa Laksana, Endang Siti Astuti & Rizki Yudhi Dewantara “Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah)” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 26 No. 2 September 2015| administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id

⁸ Al-Qur'an Surat Al-Anbiyaa ayat ke-80 Artinya: *“Dan telah Kami ajarkan kepada Daud membuat baju besi untuk kamu, guna memelihara kamu dalam peperanganmu; Maka hendaklah kamu bersyukur (kepada Allah)”*.

Hasil ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Permadi dkk pada tahun 2020 dan Rodiah & Melati pada tahun 2020⁹ yang menunjukkan hasil bawah persepsi kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Esthinigrum dan Permatasari pada tahun 2019¹⁰ bahwa persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

3. Pengaruh Fitur E-wallet terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Sakti, pada tahun 2014 fitur merupakan sarana perusahaan untuk membedakan atau mendefinisikan dengan produk lain dari perusahaan pesaing.¹¹ Hal ini dapat diartikan bahwa e-wallet terdapat beberapa fitur layanan yang berbeda untuk menarik minat bagi penggunanya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan fitur layanan Dana, Gopay dan Shopeepay yang memiliki kualitas dan mutu yang baik dapat

⁹Rodiah, Siti, Inaya Melati. (2020). "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-wallet Pada Generasi Milenial Kota Semarang". *Journal of Economic Education and Entrepreneurship* 1(2):66-80.

¹⁰Esthinigrum dan Permatasari (2019) dengan judul "Pendekatan Theory Reasoned Action (TRA) dan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Minat Transaksi Menggunakan e-money."

¹¹ Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

memberikan kepuasan untuk penggunaannya, namun kita tidak boleh terpengaruh terhadap suatu hal yang berlebihan pada penggunaan fitur layanan pada e-wallet dapat menyebabkan terjadinya hal yang melanggar ajaran agama islam seperti yang telah dijelaskan dalam *Q.S al-A'raf : 31*¹² yang artinya : *“Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di Setiap (memasuki) mesjid, Makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan.”* Dari ayat tersebut telah memberikan petunjuk untuk tidak berlebihan dan melampaui batasan yang wajar dalam menggunakan segala sesuatu, termasuk fitur layanan e-wallet.

Dalam penelitian ini, Fitur E-wallet (X3) secara Parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) karena nilai signifikansi sebesar 0,000 (tabel 4.14 Uji T) dimana nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alfa 0.05.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurya Dina Abrilia & Tri Sudarwanto pada tahun 2020¹³ memberikan hasil bahwa Fitur Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Pengguna.

¹² Q.S al-A'raf : 31 yang artinya : *“Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di Setiap (memasuki) mesjid, Makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan.”*

¹³ Dina, Nurya Abrilia & Tri Sudarwanto, 2020, Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet.

Namun, hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Priambodo & Prabwani pada tahun 2016¹⁴ menunjukkan bahwa fitur layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna.

4. Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan dan Fitur E-wallet terhadap Kepuasan Pengguna

Dalam penelitian ini, berdasarkan hasil perhitungan uji F (Simultan), Diperoleh F_{hitung} sebesar 177,992. Untuk menuntukan nilai F tabel dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Serta degree off freedom (derajat kebebasan), $df = (n - k)$ atau $(126 - 3)$ dan $(k - 1)$ atau $(3 - 1)$, $df = (126 - 3)$ dan $(3 - 1 = 2)$. Maka dapat diperoleh hasil untuk F_{tabel} senilai 3,07. Maka dari itu hasil perhitungan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($177,992 > 3,07$) dapat disimpulkan bahwa secara simultan persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan dan fitur e-wallet berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hal ini terjadi karena dalam kepuasan pengguna melakukan kegiatan ini secara individu dan langsung terlibat dalam menggunakan aplikasi e-wallet Dana, Gopay dan Shopeepay. Kepuasan pengguna adalah suatu tanggapan dan penilaian pengguna untuk memenuhi kebutuhan transaksi secara online. Terdapat beberapa faktor yang menjadi pertimbangan

¹⁴ Priambodo & Prabwani (2016), "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Masyarakat Di Kota Semarang).

pengguna untuk memilih menggunakan aplikasi e-wallet Dana, Gopay dan Shopeepay salah satunya adalah persepsi kemudahan. Kepuasan pengguna ini diawali dengan adanya kebutuhan transaksi secara online yang mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi tersebut.

Selain itu persepsi kemudahan, faktor lain yang menjadi pertimbangan ialah persepsi kemanfaatan. Pengguna menyebutkan bahwa individu yang merasa mudah menggunakan teknologi, akan merasa semakin mudah untuk mendapatkan manfaat dari teknologi tersebut. Sama halnya dengan pengguna e-wallet yang akan melakukan transaksi secara online di market yang disediakan pihak e-wallet karena adanya manfaat dari transaksi tersebut.

Hal ini dapat diartikan bahwa e-wallet dapat memberikan manfaat dari kelebihan-kelebihan fitur yang tersedia pada aplikasi e-wallet tersebut salah satunya sebagai fasilitas pembayaran yang paling nyaman serta memberikan kemudahan dalam mempersiapkannya tanpa memerlukan uang tunai dan dapat di tarik tunai kapan saja yang diinginkan.

E. Rekapitulasi Hasil Penelitian

Tabel 4.16
Rekapitulasi Hasil Penelitian

No	Hipotesis	Hasil Penelitian
1	H1 : Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna menggunakan e-wallet Dana, Gopay dan Shopeepay	Berdasarkan hasil tabel <i>Coefficients</i> mempunyai nilai T hitung 3,834 sedangkan nilai T tabel 1,657 ($3,834 > 1,657$) dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ artinya secara parsial variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna menggunakan aplikasi e-wallet (dana, gopay dan Shopeepay).
2.	H2 : Persepsi Kemanfaatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna menggunakan e-wallet Dana, Gopay	Berdasarkan hasil dari tabel <i>Coefficients</i> mempunyai nilai T hitung 2,462 sedangkan T tabel 1,657 ($2,462 > 1,657$)

	<p>dan Shopeepay</p>	<p>dengan nilai sig $0,015 < 0,05$ artinya secara parsial variabel persepsi kemanfaatan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna menggunakan aplikasi e-wallet (dana,gopay dan shoepay)</p>
<p>3</p>	<p>H3 : Fitur e-wallet berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna menggunakan e-wallet Dana, Gopay dan Shopeepay</p>	<p>Berdasarkan hasil dari tabel <i>Coefficients</i> mempunyai nilai T hitung 4,636 sedangkan T tabel 1,657 ($4,636 > 1,657$) dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ artinya secara parsial variabel fitur e-wallet (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna menggunakan aplikasi e-wallet (dana,gopay dan shoepay).</p>

4	<p>H4 : Persepsi Kemudahan, persepsi kemanfaatan dan fitur e-wallet secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p>	<p>Berdasarkan hasil uji F (Simultan), diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($177,992 > 3,07$) dapat disimpulkan bahwa secara simultan persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan dan fitur e-wallet berpengaruh positif secara bersama– sama terhadap kepuasan pengguna menggunakan e-wallet (dana,gopay dan shopeepay).</p>
---	---	---