

Pengaruh Kepraktisan Penggunaan dan Keamanan Transaksi terhadap Kepercayaan Pembayaran ShopeePay Mahasiswa

Nenden Susilowati ^{a,1,*}, Mariska Febrianasari ^{b,2}, Yasmin Diaz Kusumawardani ^{c,3}, Ayu Okcta Nabila ^{d,4}, Niken Ayuningsih ^{e,5}, Puji Lestari ^{f,6}

^{abcdef} Universitas Negeri Yogyakarta, Jl. Colombo No. 1 Karangmalang, Yogyakarta 55281, Indonesia

¹nendensusilowati87@uny.ac.id *; ²mariskafebrianasari.2023@student.uny.ac.id;

³yasmindiaz.2023@student.uny.ac.id; ⁴ayuokcta.2023@student.uny.ac.id;

⁵nikenayuningsih.2023@student.uny.ac.id; ⁶pujilestari.2023@student.uny.ac.id

*korespondensi author

INFO ARTIKEL

Riwayat artikel

Dikirim: 25-9-2025

Direvisi: 16-12-2025

Diterima: 7-1-2026

Kata Kunci

Keamanan transaksi
Kepercayaan
Kepraktisan penggunaan
Pembayaran digital
ShopeePay

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi terhadap tingkat kepercayaan mahasiswa dalam penggunaan ShopeePay. Desain penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah kuantitatif dan populasi adalah mahasiswa di Himpunan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi (HMPE) FEB UNY. Sampel ditentukan dengan cara saturasi sampel, di mana 52 responden yang memenuhi kriteria penelitian diperoleh. Metode analisis data yang digunakan dalam studi ini adalah regresi linier berganda untuk menganalisis pengaruh variabel independen, yaitu kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi, serta variabel dependen, yaitu kepercayaan pada sistem pembayaran ShopeePay. Hasil menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi memiliki pengaruh positif secara simultan terhadap kepercayaan mahasiswa pada layanan pembayaran ShopeePay. Ini berarti semakin mudah dan aman suatu sistem pembayaran digital, semakin tinggi kepercayaan pengguna.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC-BY.



1. Pendahuluan

Inovasi teknologi keuangan telah mendorong transformasi sistem pembayaran di Indonesia. Transaksi non-tunai menggunakan dompet digital (*e-wallet*) semakin populer karena kecepatan, kenyamanan, dan efisiensinya. Kepopuleran ini sejalan dengan kerangka penerimaan teknologi, di mana kepraktisan penggunaan termasuk kemudahan belajar, menggunakan, dan memperoleh efisiensi dari suatu sistem merupakan salah satu faktor utama penerimaan teknologi Davis (1989). Data menunjukkan tren ini sangat jelas: pada Triwulan II 2025, Bank Indonesia melaporkan peningkatan volume pembayaran digital sebesar 30,51% (YoY), yang meningkat menjadi 11,67 miliar transaksi, menandakan pergeseran cepat dari uang tunai fisik ke pembayaran digital, terutama di kalangan anak muda yang lebih paham teknologi. Meskipun volume transaksi yang tinggi ini menunjukkan adopsi awal yang sukses dan pengakuan terhadap faktor kepraktisan, terdapat pertimbangan yang lebih krusial untuk keberlanjutan penggunaan di masa depan.

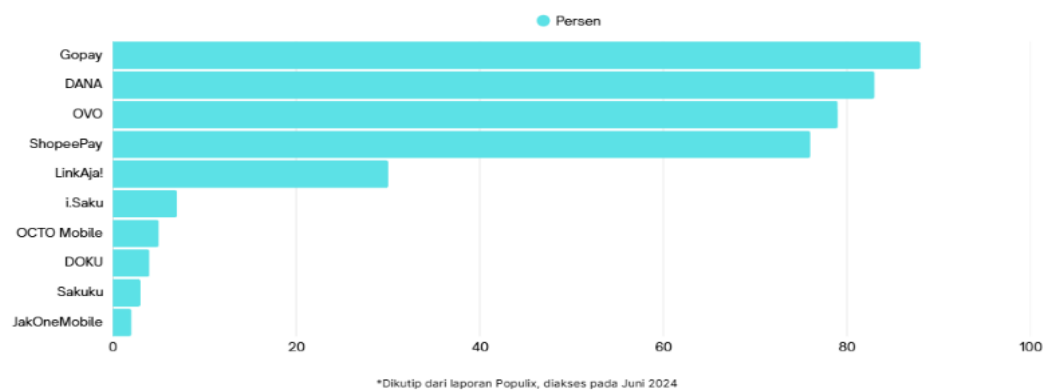
Tingkat kepercayaan pengguna merupakan pertimbangan yang krusial, karena kepercayaan menentukan apakah pengguna akan terus menggunakan layanan dompet digital atau beralih ke metode pembayaran lain. Kepercayaan juga diartikan sebagai kemauan konsumen untuk mempercayai suatu platform tanpa mempertimbangkan risiko yang mungkin timbul karena harapan dan keyakinan mereka terhadap platform tersebut (Irawan et al., 2022). Namun, terdapat kesenjangan pengetahuan antara data adopsi yang tinggi dan faktor penentu keberlanjutan. Secara tegas, penelitian yang ada belum secara komprehensif memetakan sejauh mana dan bagaimana dinamika kepercayaan pengguna memediasi atau memoderasi hubungan antara kepraktisan penggunaan yang telah terbukti dan niat berkelanjutan pengguna dalam menggunakan dompet digital di Indonesia. Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran krusial kepercayaan pengguna dalam konteks kepraktisan penggunaan terhadap niat berkelanjutan dompet digital di pasar Indonesia.

Pengguna yang menganggap aplikasi mudah dipahami dan membantu dalam menyelesaikan transaksi dengan cepat. Selain itu, keamanan transaksi memegang peranan penting dalam membangun rasa aman. Jafri et al. (2024) berpendapat bahwa keamanan teknis, otentikasi berlapis, dan perlindungan data pribadi dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap layanan fintech. Nguyen et al. (2024) menegaskan bahwa perilaku keamanan penggunaan, seperti penerapan keamanan PIN dan pengamanan aplikasi, sangat penting dalam menentukan cara pengguna mengevaluasi keamanan layanan. Seiring dengan meningkatnya persepsi keamanan, kemampuan pengguna untuk menunjukkan kepercayaan terhadap penyedia layanan juga meningkat. Menurut penelitian Anggraini & Sujono (2025) persepsi kemudahan penggunaan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna terhadap ShopeePay namun, studi yang memasukkan faktor kepraktisan dan keamanan untuk menjelaskan kepercayaan pengguna di kalangan mahasiswa masih jarang dilakukan.

Salah satu dompet digital yang populer dan menawarkan berbagai promosi menarik adalah ShopeePay. Namun, kasus kehilangan data dan penipuan digital menimbulkan risiko bagi semua pengguna. Pemilihan objek penelitian pada anggota HMPE FEB UNY dilakukan karena kelompok ini memiliki tingkat literasi digital yang tinggi dan tingkat penggunaan *e-wallet* yang relatif tinggi, sehingga memungkinkan untuk mengamati karakteristik pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara perilaku pengguna dan keamanan transaksi terhadap kepercayaan terhadap ShopeePay, baik secara terpisah maupun secara bersamaan.

2. Tinjauan Pustaka

10 Aplikasi E-Wallet Terpopuler di Indonesia



Gambar 1. E-wallet Yang Paling Sering Dipakai di Indonesia

Sumber : Inilah.com 2024

Merujuk pada uraian latar belakang yang telah dipaparkan, masih ditemukan adanya perbedaan serta ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu dan belum terdapat model penelitian yang secara khusus meneliti kepraktisan penggunaan dan keamanan transaksi terhadap kepercayaan pembayaran dompet digital. Oleh karena itu, penelitian ini mengusung judul “Pengaruh Kepraktisan Penggunaan dan Keamanan Transaksi terhadap Kepercayaan Pembayaran ShopeePay Anggota HMPE FEB UNY Periode 2025” Kepercayaan adalah elemen krusial dalam pemanfaatan layanan digital, termasuk dompet elektronik seperti ShopeePay. Dalam ranah sistem pembayaran digital, rasa percaya timbul saat pengguna meyakini bahwa penyedia layanan dapat menjamin keamanan, keterbukaan, dan kredibilitas dalam setiap transaksi.

Kepercayaan pembayaran (*payment trust*) merupakan salah satu aspek penting dalam mendorong adopsi serta penggunaan dompet digital. Menurut Mayer et al. (1995) kepercayaan terbentuk melalui tiga indikator utama, yaitu (1) *ability*; (2) *benevolence*; dan (3) *integrity*. *Ability* merujuk pada kemampuan atau kompetensi penyedia layanan dalam memberikan kinerja terbaik. *Benevolence* menggambarkan adanya niat baik dan kepedulian terhadap kepentingan pengguna, sedangkan *integrity* menekankan konsistensi penyedia dalam menjaga prinsip, keterbukaan, dan menepati janji. Model ABI ini banyak digunakan karena mampu menjelaskan proses terbentuknya kepercayaan pada berbagai konteks, termasuk pada layanan keuangan digital seperti ShopeePay, yang dimana pengguna menilai kemampuan teknis, perhatian, serta integritas penyedia sebelum menaruh kepercayaan. Sebagaimana yang diuraikan oleh Mayer, hal ini juga dikuatkan oleh hasil penelitian terbaru. Penekanan keamanan aplikasi memiliki dampak yang besar terhadap tingkat kepercayaan pengguna dalam sistem pembayaran digital atau dompet elektronik (Rabbani et al., 2023). Hal ini dapat dikaitkan dalam penelitian bahwa selain kepraktisan penggunaan dan keamanan transaksi, keamanan aplikasi juga bisa menjadi faktor pendorong yang memperkuat kepercayaan pengguna dalam melakukan metode pembayaran.

Selain itu, penelitian oleh I Dewa Putu Tri Arta Wasana et. al (2023) membuktikan bahwa tingkat kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna dalam memilih ShopeePay sebagai metode pembayaran dalam transaksi *e-commerce*. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kepercayaan menjadi variabel utama dalam keputusan

konsumen menggunakan dompet digital. Pada layanan ShopeePay, tingkat kepercayaan dipengaruhi oleh kemampuan sistem dalam memastikan transaksi berjalan dengan lancar (*ability*), keterbukaan informasi mengenai layanan maupun biaya (*transparency*), dan reputasi ShopeePay sebagai penyedia layanan keuangan digital (*reputation*). Sejalan dengan hal tersebut penelitian Adellia Bella Yuda Slankiza et al. (2025) menunjukkan bahwa perasaan aman, kenyamanan dalam menggunakan, promosi, dan tingkat keinginan memiliki peran penting dalam mempengaruhi kepercayaan masyarakat untuk memanfaatkan pembayaran digital. Dengan demikian, kepercayaan dalam pembayaran penelitian ini dipahami sebagai keyakinan pengguna bahwa ShopeePay mampu memberikan layanan transaksi yang aman, jelas, dan dapat diandalkan. Indikator yang digunakan untuk menilai kepercayaan pembayaran mencakup *ability* (keandalan sistem, akurasi transaksi, dan respons pelayanan), *transparency* (keterbukaan informasi biaya dan layanan), serta *reputation* (citra dan konsistensi penyedia layanan). Dengan demikian, kepercayaan pembayaran diposisikan sebagai variabel yang dipengaruhi oleh kepraktisan penggunaan dan keamanan transaksi, sebab kedua aspek tersebut diyakini mampu meningkatkan keyakinan pengguna terhadap ShopeePay sebagai alat pembayaran digital yang terpercaya. Menurut Ayuningrum & Sadiyah (2022) Kemudahan penggunaan dapat ditentukan sebagai sejauh mana individu merasa bahwa sistem tersebut mudah dipahami dan tidak memerlukan usaha yang besar agar dapat dimanfaatkan dengan baik.

Kemudahan penggunaan menurut Andista & Susilawaty (2021), secara signifikan mempengaruhi kesediaan pengguna untuk mengadopsi teknologi keuangan, seperti aplikasi pembayaran online dan layanan pembayaran digital. Kemudahan penggunaan membantu meningkatkan kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi, yang pada gilirannya meningkatkan intensitas penggunaan. Kepercayaan terhadap layanan pembayaran digital adalah keyakinan pengguna bahwa layanan tersebut dapat melakukan transaksi dengan aman dan efektif. Menurut studi yang dilakukan oleh Wijaya et al. (2021) mengungkapkan bahwa kemudahan dalam menggunakan layanan memiliki dampak positif terhadap tingkat kepercayaan pengguna pada layanan fintech pembayaran digital. Jika pengguna merasa nyaman dalam memanfaatkan ShopeePay, mereka cenderung menganggap platform itu sebagai metode pembayaran yang aman dan dapat diandalkan. Keyakinan ini menjadi elemen penting untuk meningkatkan kesetiaan dan penggunaan secara konsisten. Mahasiswa yang menjadi pengguna utama layanan digital saat ini menganggap kemudahan dalam penggunaan sebagai salah satu aspek penting dalam memilih metode pembayaran. Menurut Nurani & Susilawati (2023) menyatakan bahwa kenyamanan dalam menggunakan *fintech* seperti ShopeePay memiliki dampak besar terhadap ketertarikan mahasiswa untuk memanfaatkan layanan ini dalam aktivitas sehari-hari, terutama karena kebutuhan untuk melakukan transaksi dengan cepat dan mudah. Dengan demikian, peningkatan kenyamanan penggunaan dapat meningkatkan kepercayaan dan mendorong penggunaan yang lebih luas di kalangan mahasiswa.

Keamanan transaksi merupakan elemen vital dalam Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif, yang dilaksanakan pada periode Agustus hingga September 2025 dengan lokasi penelitian di Kota Yogyakarta. Studi ini menerapkan metodologi penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. m penggunaan *e-wallet*, karena keterkaitannya dengan perlindungan data pribadi dan finansial pengguna. Azhari et al. (2024) menyatakan bahwa penerapan manajemen keamanan dapat mengurangi risiko kejahatan siber yang sering terjadi di layanan pembayaran digital. Ini dicapai melalui penggunaan teknologi seperti enkripsi data, autentikasi

berlapis, dan firewall yang bertujuan untuk melindungi informasi sensitif agar tidak diakses oleh oknum yang tidak berwenang. Dengan demikian, aspek keamanan transaksi menjadi hal penting yang seharusnya dianggap lebih dari sekadar fitur tambahan; ia merupakan dasar yang menentukan seberapa besar pengguna memiliki kepercayaan terhadap platform pembayaran digital tertentu. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa seberapa mudah penggunaan suatu layanan tidak hanya mempengaruhi ketertarikan awal pengguna untuk mencobanya, melainkan juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepercayaan terhadap sistem pembayaran itu Savira (2023). Pandangan ini muncul dari pengalaman langsung pengguna dengan aplikasi, di mana tampilan yang mudah dipahami, proses transaksi yang tidak rumit, dan akses yang gampang menjadi elemen kunci.

Kepercayaan dalam pembayaran adalah pandangan konsumen bahwa penyedia layanan dompet digital dapat menjaga keamanan, integritas, dan ketergantungan sistem sehingga transaksi dapat berlangsung tanpa ada keraguan. Menurut Dwi Fortuna et. al (2024) kepercayaan terhadap layanan fintech terbentuk ketika pengguna merasa aman, mendapatkan manfaat yang nyata, serta percaya pada reputasi penyedia layanan tersebut. Dalam hal ShopeePay, kepercayaan pembayaran mengacu pada seberapa besar keyakinan pengguna bahwa sistem pembayaran ShopeePay mampu melindungi informasi pribadi, mengurangi risiko transaksi, dan memberikan jaminan akan keamanan. Berbagai faktor dapat mempengaruhi kepercayaan pembayaran tersebut, termasuk kemudahan penggunaan (kenyamanan saat bertransaksi), keamanan transaksi (perlindungan dari kemungkinan kehilangan data atau uang), serta reputasi penyedia layanan yang ditentukan oleh pengalaman pengguna lain dan citra perusahaan (Oktarini, 2025). Dengan demikian, kepercayaan pembayaran ShopeePay di kalangan anggota HMPE FEB UNY dapat diartikan sebagai keyakinan mereka terhadap kemampuan, keamanan, dan integritas ShopeePay yang pada akhirnya mendorong mereka memiliki rasa aman dan nyaman saat menggunakan layanan sebagai metode pembayaran digital.

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk menilai sejauh mana kepraktisan penggunaan dan keamanan dalam transaksi berdampak pada tingkat kepercayaan mahasiswa dalam melakukan pembayaran menggunakan ShoppeePay. Keunikan fokus penelitian ini berada pada subjek yang diteliti yaitu mahasiswa, serta fokus pada kombinasi variabel kepraktisan penggunaan dan keamannan transaksi dalam konteks pembayaran digital melalui ShopeePay. Hingga saat ini, masih terbatas penelitian yang secara spesifik menganalisis faktor-faktor tersebut terhadap kepercayaan mahasiswa menggunakan ShopeePay. Dengan menelaah variabel tersebut, melalui penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi terhadap pengembangan strategi peningkatan layanan pembayaran digital yang lebih efektif, aman, dan terpercaya di kalangan mahasiswa.

3. Metode Penelitian

Data dalam penelitian ini diperoleh dari sumber primer melalui kuesioner yang diberikan langsung kepada responden. Responden dalam penelitian ini adalah anggota FEB UNY HMPE yang menggunakan ShopeePay sebagai metode pembayaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif eksplanatori, yang dirancang untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel melalui pengujian hipotesis secara statistik.

Variabel independen dalam penelitian ini meliputi kemudahan penggunaan (X1) dan keamanan transaksi (X2), sedangkan variabel dependennya adalah kepercayaan terhadap pembayaran dengan ShopeePay (Y). Semua variabel diukur dengan menggunakan kuesioner

berbasis skala Likert, yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratan dan konsistensi pengukuran. Indikator untuk setiap variabel disusun berdasarkan tinjauan literatur dan hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan teknologi pembayaran digital dan faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan konsumen.

Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis regresi berganda. Analisis ini dipilih untuk menentukan sejauh mana kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi memengaruhi kepercayaan terhadap pembayaran melalui ShopeePay. Pendekatan statistik ini memberikan dasar empiris yang kuat untuk menarik kesimpulan tentang hubungan antara variabel yang diteliti.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Uji Normalitas

Tabel 1. Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov Z

Variabel	Sig. (p-value)	kriteria	kesimpulan
X1	.568	> 0,05	Data berdistribusi normal
X2	.68	> 0,05	Data berdistribusi normal
Y	.313	> 0,05	Data berdistribusi normal

Sumber: Olah data primer menggunakan SPSS (2025)

Berdasarkan pengujian normalitas Kolmogrov-Smirnov Z diatas tampak bahwa nilai signifikansi variable Kepraktisan Penggunaan (0.568) Kemanan Transaksi (0.068) dan Kepercayaan Penggunaan ShopeePay (0.313) berada diatas 0,05 maka dengan demikian data terdistribusi normal.

Uji Linieritas

Tabel 2. Hasil Uji Linieritas

	Sum of Squares	df	MS	F	Sig.
(combined)	76.883	10	7.688	2.003	.058
Linearity	50.168	1	50.168	13.072	.061
Deviation from linearity	26.716	9	2.968	.773	.641

Sumber: Olah data primer menggunakan SPSS (2025)

Dari analisis linearitas, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0.641 artinya diatas 0,05. Dengan demikian antara variabel X1 (Kepraktisan penggunaan) dan X2 (Keamanan transaksi) dengan Y (Kepercayaan pembayaran ShopeePay) adalah linier.

Uji Multikolinieritas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	T	VIF
1	(Constant)	11.997	4.011		2.991	.004		
	X1_Kepraktisan Penggunaan	.407	.105	.486	3.885	.000	.784	1.276
	X2_Keamanan Transaksi	.241	.127	.237	1.893	.064	.784	1.276

Sumber: Olah data primer menggunakan SPSS (2025)

Hasil yang terlihat pada tabel 3 mengindikasikan bahwa semua variabel bebas memiliki nilai T 0.784 yang lebih besar dari 0,10 dan VIF 1.276 yang kurang dari 4 oleh karena itu, dapat dikatakan bebas dari masalah multikolinieritas.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 4. Hasil Uji Heterkoedastisitas

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.675	2	.338	.359	.700 ^b
	Residual	46.064	49	.940		
	Total	46.739	51			

Sumber: Olah data primer menggunakan SPSS (2025)

Berdasarkan tabel 4 diatas, hasil pengujian heterokedastisitas menunjukkan angka signifikansi 0.7 yang lebih besar dari 0,05 yang berarti bahwa model regresi dalam studi ini tidak mengalami gejala heterokedastisitas, sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5. Analisis Regresi Linier Berganda

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	11.997	4.011		2.991	.004
Kepraktisan Penggunaan	.407	.105	.486	3.885	.000
Keamanan Transaksi	.241	.127	.237	1.893	.064

Sumber: Olah data primer menggunakan SPSS (2025)

Berdasarkan tabel 5, persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini yaitu:

$$Y = 11.997 + 0,407 X1 + 0,241 X2 + e$$

- Jika variabel keamanan transaksi (X2) dan kemudahan penggunaan (X1) keduanya bernilai nol, maka nilai kepercayaan ShopeePay sama dengan 11,997.
- Koefisien regresi pada variabel kepraktisan penggunaan (X1) yaitu sebesar 0,407 dengan skew positif. Hal ini menunjukkan bahwa kepraktisan pengguna memiliki hubungan yang erat dengan kepercayaan terkait pembayaran ShopeePay. Arti lain bahwa peningkatan tingkat kepercayaan penggunaan akan sebesar 0,4077 untuk setiap peningkatan satu unit pada variabel kepraktisan penggunaan.
- Koefisien regresi pada variabel keamanan transaksi (X2) diperoleh sebesar 0,241 dengan nilai positif. Temuan ini mengindikasikan bahwa keamanan transaksi memiliki pengaruh yang sejalan dengan kepercayaan dalam menggunakan ShopeePay. Dengan demikian, setiap peningkatan satu unit pada aspek keamanan transaksi akan meningkatkan kepercayaan pembayaran ShopeePay sebesar 0,241.
- Koefisien regresi untuk variabel keamanan transaksi (X2) yaitu sebesar 0,241 atau positif. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan transaksi memiliki pengaruh sejenis dengan kepercayaan saat menggunakan ShopeePay. Akibatnya, setiap peningkatan satu unit dalam keamanan transaksi akan meningkatkan kepercayaan terhadap ShopeePay sebesar sekitar 0,241.

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji F)

	Sum of Squares	df	MS	F	Sig.
Regression	93.510	2	46.755	16.280	0.000 ^b
Residual	140.721	49	2.872		
Total	234.231	51			

Sumber: Olah data primer menggunakan SPSS (2025)

Hasil analisis menggunakan SPSS menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 16,280, yang lebih besar dari nilai F tabel sebesar 3,18. Tingkat signifikansi yang ditentukan oleh nilai 0,000 menunjukkan bahwa nilainya lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel perilaku pengguna (X1) dan keamanan transaksi (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pembayaran ShopeePay mahasiswa.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.632 ^a	0.399	0.375	1.695

Sumber: Olah data primer menggunakan SPSS (2025)

Berdasarkan hasil pada Tabel 7, nilai Adjusted R Square sebesar 0,375 atau 37%. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan simultan dan variabel keamanan transaksi dapat menjelaskan dampak ShopeePay terhadap kepercayaan pelanggan hingga 37%. Sementara itu, 63% data yang signifikan dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji statistik terhadap variabel kepraktisan penggunaan dan keamanan transaksi dalam mempengaruhi kepercayaan pembayaran ShopeePay, ditemukan bahwa kedua

variabel tersebut berkontribusi secara signifikan. Penjelasan mengenai temuan tersebut dan perbandingannya dengan penelitian terdahulu dijelaskan pada bagian berikut.

Pengaruh Kepraktisan Penggunaan dan Keamanan Transaksi terhadap Kepercayaan Pembayaran ShopeePay

Mengacu pada hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Variabel kepraktisan penggunaan (X1) dan keamanan transaksi (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepercayaan pembayaran ShopeePay. Hasil penelitian ini mendukung temuan Almaiah et al. (2022) yang menyatakan bahwa faktor keamanan dalam transaksi memiliki dampak terbesar terhadap tingkat kepercayaan pengguna saat memanfaatkan pembayaran mobile berbasis NFC. Ini sejalan dengan kebutuhan untuk mengamankan data dan melindungi informasi pribadi demi menciptakan rasa aman dalam bertransaksi. Temuan ini juga sejalan dengan Ajina et al. (2023) yang menegaskan bahwa kemudahan dalam penggunaan, fungsionalitas, dan tingkat keamanan adalah aspek utama dari layanan dompet digital yang berpengaruh besar terhadap kepuasan dan kesetiaan pengguna. Ini berarti, semakin intuitif antarmuka dan semakin efektif proses transaksinya, semakin meningkat pula kepercayaan yang terbentuk. Selain itu, hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Shamsuddin et al. (2023) yang menekankan bahwa kemudahan penggunaan dan persepsi akan manfaat tidak dapat mencapai tingkat optimal dalam tujuan penggunaan e-wallet tanpa adanya kepercayaan sebagai elemen moderasi. Dengan kata lain, meskipun pengguna merasa aplikasi mudah digunakan, mereka tetap membutuhkan jaminan keamanan untuk memantapkan kepercayaan terhadap layanan digital. Ketiga studi tersebut menunjukkan keselarasan bahwa praktek dan keamanan adalah elemen penting dalam memperkuat kepercayaan baik terhadap ShopeePay maupun sistem pembayaran digital pada umumnya. Secara keseluruhan, pengelolaan platform ShopeePay harus mampu menyeimbangkan antara penyediaan kemudahan penggunaan dan penguatan keamanan transaksi. Hasil uji F yang menunjukkan nilai 234.231 dan signifikansi 0.000 menegaskan validitas adanya pengaruh simultan kedua faktor ini terhadap kepercayaan pembayaran ShopeePay. Oleh karena itu, pengelola ShopeePay disarankan untuk terus melakukan inovasi dalam pengembangan fitur agar layanan mereka tetap mudah digunakan sekaligus aman bagi pengguna.

Penelitian mengenai Pengaruh Kepraktisan Penggunaan dan Keamanan Transaksi terhadap Kepercayaan Pembayaran ShopeePay Mahasiswa memperlihatkan bahwa persepsi kemudahan dan keamanan menjadi faktor utama yang memperkuat kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan layanan pembayaran digital. Temuan ini sejalan dengan kenyataan bahwa penggunaan dompet digital seperti ShopeePay terus meningkat karena menawarkan kemudahan serta keamanan dalam bertansaksi, dua aspek yang sangat dibutuhkan oleh pengguna di era digital saat ini. Kepraktisan penggunaan terbukti memiliki implikasi langsung terhadap keyakinan mahasiswa untuk memilih ShoppePay sebagai alat pembayaran utama. Persepsi kemudahan dalam memakai sistem, merupakan penilaian seseorang terhadap seberapa mudah dan nyaman mereka dapat melakukan transaksi dengan ShopeePay. Aplikasi yang menyediakan tampilan antarmuka yang sederhana dan proses transaksi yang lancar akan meningkatkan rasa nyaman pengguna. Bukti tersebut memperkuat hasil penelitian bahwa semakin mudah suatu aplikasi digunakan, semakin tinggi pula kepercayaan mahasiswa terhadap sistem tersebut. Perbedaan nyata antara metode pembayaran tradisional dan digital juga terlihat dalam temuan ini, dimana metode pembayaran digital menawarkan kemudahan

dan meningkatkan kepercayaan pengguna selama transaksi. Sistem ini mencakup metode pembayaran antara lain transfer bank, kartu debit, dan uang elektronik (Prasetya et al., 2024). Tujuan yang utama dari pembayaran digital adalah untuk memudahkan aktivitas keuangan sekaligus mengurangi risiko yang timbul akibat membawa uang tunai dalam jumlah besar (Naufalia, 2022).

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak hanya membangun kepercayaan, tetapi turut mendorong frekuensi penggunaan, khususnya pada mahasiswa yang aktif menggunakan *e-commerce*. Hal ini konsisten dengan frekuensi penggunaan, khususnya dengan pernyataan bahwa *e-commerce* dan pembayaran digital menawarkan berbagai keunggulan yang menarik pengguna, terutama mahasiswa untuk memanfaatkannya. Kemudahan dan kenyamanan dalam aplikasi Shopee seperti fitur pencarian *user-friendly*, ragam pilihan produk yang banyak, dan proses transaksi yang cepat dan lancar turut mendorong perilaku konsumtif (Nurchoiriyah et al., 2025). Aspek keamanan transaksi dalam penelitian ini juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap terbentuknya kepercayaan mahasiswa. Fitur seperti enkripsi data yang kuat, perlindungan terhadap risiko kehilangan data, dan mekanisme pengembalian dana yang efektif saat terjadi masalah, semuanya berkontribusi terhadap kepercayaan pengguna. Dengan demikian, implikasi penelitian mengaskan bawa kombinasi antara kepraktisan dan keamanan bukan hanya meningkatkan kenyamanan, tetapi juga memperkuat keyakinan mahasiswa untuk terus menggunakan ShopeePay sebagai pilihan utama dalam transaksi digital.

5. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel kepraktisan penggunaan (X1) dan keamanan transaksi (X2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan ShopeePay (Y). Hal ini menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat kepraktisan dalam penggunaan aplikasi serta semakin terjamin keamanan transaksi, dengan demikian semakin meningkatnya kepercayaan pengguna atas layanan pembayaran digital. Selain itu, analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square mencapai 0,375 atau 37%. Hal ini berarti bahwa kombinasi variabel-variabel praktis dan keamanan transaksi mampu menjelaskan pengaruh terhadap kepercayaan pembayaran sebesar 37%, sedangkan 63% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang berada di luar ruang lingkup penelitian ini, seperti reputasi perusahaan, kualitas layanan, promosi, maupun pengalaman pribadi pengguna. Dengan demikian, temuan ini memperlihatkan pentingnya pengelolaan aspek kepraktisan dan keamanan sebagai strategi utama bagi penyedia layanan e-wallet, khususnya ShopeePay, dalam membangun serta mempertahankan kepercayaan pengguna di tengah persaingan industri pembayaran digital yang semakin ketat.

Daftar Pustaka

- Adellia Bella Yuda Slankiza, & Titin Hargyatni. (2025). The Influence of Perceived Security, Ease of Use, Promotion, and Trust on the Intention to Use Digital Payments in Karanganyar's Conventional Stores. *Manajemen*, 5(1), 311–318.
<https://doi.org/10.51903/manajemen.v5i1.966>

- Ajina, A. S., Joudeh, J. M. M., Ali, N. N., Zamil, A. M., & Hashem, T. N. (2023). The effect of mobile-wallet service dimensions on customer satisfaction and loyalty: An empirical study. *Cogent Business and Management*, 10(2). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2229544>
- Almaiah, M. A., Al-Rahmi, A., Alturise, F., Hassan, L., Lutfi, A., Alrawad, M., Alkhalaf, S., Al-Rahmi, W. M., Al-sharaie, S., & Aldhyani, T. H. H. (2022). Investigating the Effect of Perceived Security, Perceived Trust, and Information Quality on Mobile Payment Usage through Near-Field Communication (NFC) in Saudi Arabia. *Electronics (Switzerland)*, 11(23), 1–22. <https://doi.org/10.3390/electronics11233926>
- Andista, D. R., & Susilawaty, R. (2021). The Influence of Perceived Ease of Use and Risk on Interest in Using Financial Online Loan Technology. *Prosiding The 12th Industrial Research Workshop and National Seminar*, 1228–1233. <https://jurnal.polban.ac.id/proceeding/article/view/2919>
- Anggraini, R., & Sujono, I. (2025). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet ShopeePay pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Bhinneka PGRI. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan Ekonomi*, 9(1), 26–41. <http://journal.stkipnurulhuda.ac.id>
- Ayuningrum, F., & Sadiyah, S. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Uang Elektronik Dana Sebagai Alat Transaksi. *Jurnal Al-Fatih Global Mulia*, 4(2), 65–76. <https://doi.org/10.59729/alfatih.v4i2.52>
- Azhari, F., Sumarno, S., Fauzi, A., Rizky Pratama, D., Aditya Musyafa, M., Rifa Nawawi, M., & Shafly Abdul Ghaffar, N. (2024). Penerapan Manajemen Sekuriti Dalam Meningkatkan Keamanan Pengguna Pada Transaksi E-wallet. *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta*, 2(2), 138–147. <https://doi.org/10.38035/jkmt.v2i2.163>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dwi Fortuna, T. K., & . S. (2024). The Influence of Perception, Trust, And Security on Fintech E-Wallet Services: The Case of The Z Generation in Yogyakarta. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 07(03), 1132–1144. <https://doi.org/10.47191/ijmra/v7-i03-35>
- I Dewa Putu Tri Arta Wasana, & Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi. (2023). Pengaruh Kepercayaan dan Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan Shopeepay Sebagai Metode Pembayaran di E-Commerce Shopee (Studi Kasus pada Masyarakat Buleleng). *Bisma: Jurnal Manajemen*, 9(2), 127–135. <https://doi.org/10.23887/bjm.v9i2.63908>
- Irawan, D., Puspitasari, A. A., Astuti, S. W. W., & Widyastuti, A. (2022). Persepsi Keamanan, Kepercayaan, dan Akuntabilitas Perusahaan Terhadap Niat Berdonasi Melalui Fintech Crowdfunding. *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 6(1), 73–89. <https://doi.org/10.24269/iso.v6i1.1035>
- Jafri, J. A., Mohd Amin, S. I., Abdul Rahman, A., & Mohd Nor, S. (2024). A systematic literature review of the role of trust and security on Fintech adoption in banking. *Heliyon*, 10(1), e22980. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22980>
- Mayer et al. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust Author (s): Roger C . Mayer , James H . Davis and F . David Schoorman Published by : Academy of Management Stable URL : <http://www.jstor.com/stable/258792> REFERENCES Linked references are available on JSTOR f. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Naufalia, V. (2022). Pengaruh Digital Payment dan E-Service Quality Terhadap Perilaku Konsumtif pada Pengguna Shopee Wilayah DKI Jakarta. *Jurnal Pariwisata Bisnis Digital Dan Manajemen*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.33480/jasdim.v1i1.3011>

- Nguyen, T. T., Tran, T. N. H., Do, T. H. M., Dinh, T. K. L., Nguyen, T. U. N., & Dang, T. M. K. (2024). Digital literacy, online security behaviors and E-payment intention. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(2), 100292. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100292>
- Nurani, nadiati arifha, & Susilawati, R. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Financial Technology P2P Lending Pada Masa Pandemi (Studi Kasus Pada Mahasiswa Kota Bandung) The Effect of Perceived Ease on Students's Interest in Using Financial Technology P2P Lendi. *Indonesian Accounting Research Journal*, 3(2), 183–193.
- Nurchoiriyah, A. P., Sofia, E., Beri, F., & Djasuli, M. (2025). Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi). *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 14(03), 1066–1076. <https://doi.org/10.31959/jm.v14ix.2983>
- Oktarini, N. (2025). EFESIENSI PEMBAYARAN DIGITAL DENGAN KEMUDAHAN DAN KEAMANAN QRIS MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI PEMEDIASI. *JMD : Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 8(2 SE-Section), 15–29. <https://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/JMD/article/view/1419>
- Prasetya, M. E., Sari, I., & Poppy, I. (2024). Persepsi Kegunaan, Kemudahan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna pada Alat Pembayaran Digital. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Keuangan*, 4(2), 1–7.
- Rabbani, M., Wijaya, J. D., Kusuma, R. S., Purba, W. B. P., & Tajib, R. M. (2023). Digital Payments in Indonesia: Understanding the Effect of Application Security on User Trust. *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(5), 2475–2486. <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i5.3426>
- Savira, R. A. , R. K. R. , N. H. R. (2023). Pengaruh Persepsi Keamanan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kemampuan Finansial terhadap Minat Penggunaan Pembayaran Elektronik (Studi pada: Mahasiswa Pengguna Shopeepay di Universitas Muhammadiyah Malang). *Jiagabi*, 12(1), 545–552.
- Shamsuddin, N. E., Nyandang, J., Abd Malik, A. N., Syed Annuar, S. N., Yacob, Y., Pakasa, U. I., Ali, J. K., Gregory, M., & Enchas, C. A. (2023). The Effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Risk and Reward Towards E-wallet Usage Intention: A Moderating Role of Trust. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(9). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v13-i9/17879>
- Wijaya, E., Susilawati, R., Akuntansi, J., & Bandung, P. N. (2021). Pengaruh Persepsi Risiko dan Kepercayaan (Trust) pada Adopsi Layanan Fintech (Studi Kasus pada Layanan Pembayaran Digital Gopay) The Influence of Perceived Risk and Trust in Adoption of Fintech Service (Case Study on GoPay Digital Payment Service Users). *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 02(01), 202–209.