

# **PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEEPAY**

**(Studi Pada Pengguna ShopeePay)**

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

**Diva Chefi Natasya**

**NPM 22101092029**



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
PROGAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**MALANG**

**2026**

## MOTTO

"Semua sudah Allah atur, jangan takut gagal, Allah sangat bisa memudahkan segala urusan secara tiba-tiba"

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(QS. Al-Baqarah, 2.286)

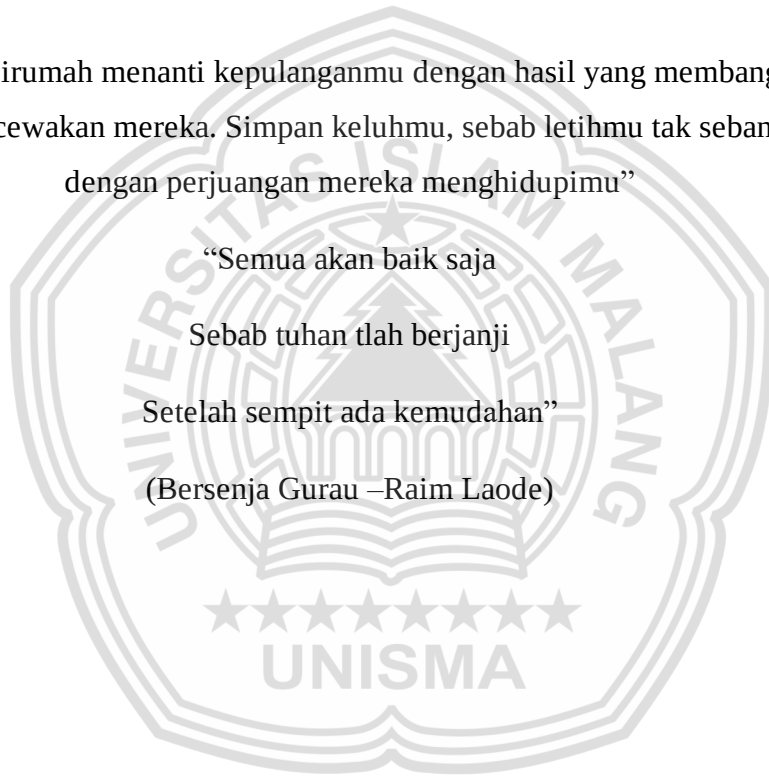
"Orang tua dirumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu"

"Semua akan baik saja

Sebab tuhan tlah berjanji

Setelah sempit ada kemudahan"

(Bersenja Gurau –Raim Laode)



## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Diva Chefi Natasya  
NPM : 22101092029  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Fakultas : Ilmu Administrasi  
Universitas : Universitas Islam Malang  
Judul : Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan ShopeePay (Studi Pada Pengguna ShopeePay)

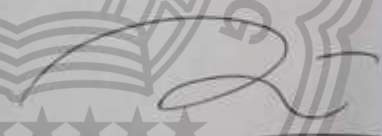
Malang, 24 April 2026

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

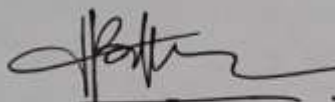
Dosen Pembimbing II,

  
Daris Zunaida, S.AB., M.AB  
NPP. 131206198232223

  
Khoiriyah Trianti, S.E., M.S.A  
NPP. 190106199232271

Mengetahui:

Ketua Program Studi Administrasi Bisnis,

  
Karina Utami Anastuti, S.AB., M.AB  
NPP. 211305199032130

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

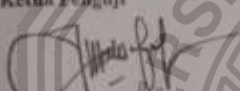
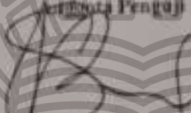
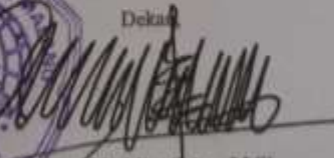
**LEMBAR PENGESAHAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI**

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEEPAY**  
(Studi Pada Pengguna ShopeePay)

Oleh:  
**DIVA CHEFI NATASYA**  
NPM. 22101092029

Telah dipertahankan di hadapan majelis penguji skripsi  
pada tanggal 26 Mei 2026  
dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Penguji

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Ketua Penguji</p> <br><b>Daris Zunaida, S.AE., M.AE.</b><br>NPP. 131206198232223                                                                                                                                                                                           | <p>Anggota Penguji</p> <br><b>Khairiyah Erlanti, S.E., M.S.A</b><br>NPP. 190106199232271 |
| <p>Anggota Penguji</p> <br><b>Dr. Siti Sarah, M.Si</b><br>NPP. 189.02.00005                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                             |
| <p>Malang, 2026<br/>Universitas Islam Malang<br/>Fakultas Ilmu Administrasi</p>  <p style="text-align: right;">Dekan</p> <br><b>Dr. Khifuddin, S.Ag., M.Si</b><br>NPP. 21515061976321004 |                                                                                                                                                                             |

## KARTU KONSULTASI



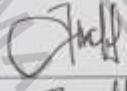
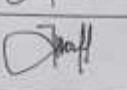
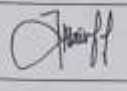
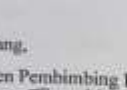
**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
(UNISMA)  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
TERAKREDITASI**

Program Studi: 1. Administrasi Publik 2. Administrasi Bisnis

Jalan Mayjand Haryono 193 Malang, Jawa Timur 65144 Indonesia Telp. 0341 551912 ext 123 Faks. 0341 552249 E-mail: [fa@unisma.ac.id](mailto:fa@unisma.ac.id) Website: [unisma.ac.id](http://unisma.ac.id)

### KARTU KONSULTASI

Nama : Diva Chefi Natasya  
NPM : 22101092029  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan ShopeePay (Studi Pada Pengguna ShopeePay)

| No | Tanggal        | Keterangan Kegiatan                                             | Tanda Tangan                                                                          |
|----|----------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | 19 - 02 - 2025 | konsultasi pengajuan judul                                      |    |
| 2. | 28 - 07 - 2025 | Bimbingan Bab 1-3                                               |   |
| 3. | 09 - 08 - 2025 | Bimbingan kuesioner pra-survei yang disebarkan kepada responden |  |
| 4. | 10 - 10 - 2025 | Bimbingan Bab 1-5 dan acc seminar proposal                      |  |
| 5. | 18 - 12 - 2025 | Bimbingan hasil skripsi                                         |  |
| 6. | 03 - 01 - 2026 | Bimbingan kuesioner penelitian                                  |  |
| 7. | 05 - 02 - 2026 | Bimbingan hasil spss pra-survei valid.                          |  |
| 8. | 07 - 04 - 2026 | Bimbingan bab 4-5.                                              |  |
| 9. | 08 - 09 - 2026 | Bimbingan revisi bab 4-5                                        |  |
| 10 | 27 - 09 - 2026 | Bimbingan dan Ht acc ujian                                      |  |

Malang,

Dosen Pembimbing I



**Daris Zunaida, S.Ah., M.Ah.**  
NPP. 131206198232223

UNISMA dari NU untuk Indonesia dan Pendidikan Tinggi





## KARTU KONSULTASI



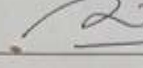
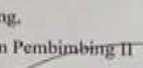
**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
(UNISMA)  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
TERAKREDITASI**

Program Studi: 1. Administrasi Publik 2. Administrasi Bisnis

Jalan Mayjend Haryono 193 Malang, Jawa Timur 65144 Indonesia Telp. 0341 551932 ext 127 Faks. 0341 552249 E-mail: fakultas@unisma.ac.id Website: unisma.ac.id

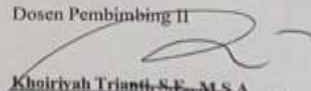
### KARTU KONSULTASI

Nama : Diva Chefi Natasya  
NPM : 22101092029  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan ShopeePay (Studi Pada Pengguna ShopeePay)

| No | Tanggal        | Keterangan Kegiatan                               | Tanda Tangan                                                                          |
|----|----------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | 11 - 07 - 2024 | konsultasi pengajuan judul                        |    |
| 2. | 29 - 08 - 2025 | Bimbingan Bab 1-3                                 |    |
| 3. | 02 - 10 - 2025 | Bimbingan revisi bab 1-3                          |  |
| 4. | 08 - 10 - 2025 | Bimbingan revisi bab 1-3 dan acc seminar proposal |  |
| 5. | 03 - 12 - 2025 | bimbingan revisi sampul                           |  |
| 6. | 12 - 01 - 2026 | bimbingan pertanyan kuesioner                     |  |
| 7. | 07 - 02 - 2026 | bimbingan valid pilot test                        |  |
| 8. | 10 - 03 - 2026 | bimbingan bab 4-5                                 |  |
| 9. | 08 - 04 - 2026 | bimbingan revisi bab 4-5, serta acc sidang.       |  |
| 10 | 24 - 04 - 2026 | bimbingan dmacc Hl yian.                          |  |

Malang,

Dosen Pembimbing II

  
Khoiriyah Trianti, S.E., M.S.A.  
NPP. 190106199232271

UNISMA dan MU milik Indonesia dan Persebaran Dunia



## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah di ajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di kutip dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat di artikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini di gugurkan dan gelan akademik yang telah saya peroleh (S1) di batalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70.

Malang, 28 April 2026

Malasiswa  
METANG  
TIDAK  
NIDIA, Diva Chef, Natasya  
NPM: 22101092029

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan ShopeePay (Studi Pada Pengguna ShopeePay).

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

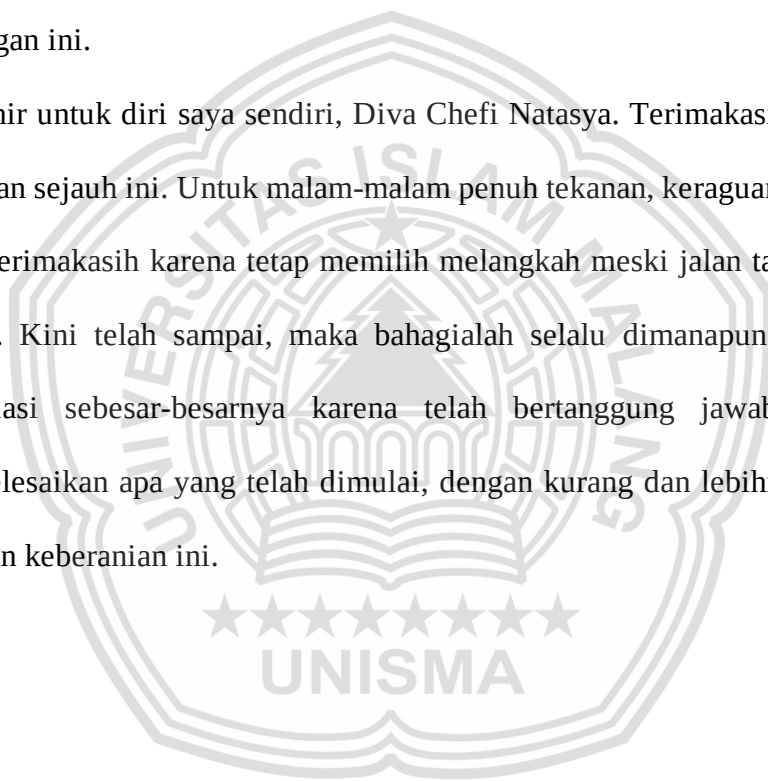
1. Prof. Drs. H. Junaidi, M.Pd., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Malang.
2. Dr. Afifudin, S.Ag., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.
3. Karina Utami Anastuti, S.AB., M.AB. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Islam Malang.
4. Ibu Daris Zunaida, S.AB., M.AB., selaku Dosen Pembimbing I. Dengan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, arahan, dan dukungan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Dengan kesabaran dan ketelitian, beliau tidak hanya membimbing secara akademik, tetapi juga memberikan



motivasi kepada penulis dalam menghadapi berbagai tantangan. Atas segala ilmu, waktu, dan perhatian yang telah diberikan, penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang mendalam.

5. Ibu Khoiriyah Trianti, S.E., M.S.A, selaku Dosen Pembimbing II. Dengan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, arahan, dan dukungan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Dengan kesabaran dan ketelitian, beliau tidak hanya membimbing secara akademik, tetapi juga memberikan motivasi kepada penulis dalam menghadapi berbagai tantangan. Atas segala ilmu, waktu, dan perhatian yang telah diberikan, penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang mendalam.
6. Kedua orang tua Penulis ayah dan ibu. Dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis, dua orang yang selalu mengusahakan anak pertamanya ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya meskipun mereka tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun mereka telah memberikan segalanya hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Penulis percaya doa-doa mereka lah yang selalu menyelamatkan dan menuntun penulis melewati masa-masa sulit.
7. Adik tercinta Muhammad Rangga Fadillah yang selalu menemani Penulis dan mengantarkan kemanapun, serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan.

8. Kopi Studio dan Sumber Rejeki yang telah menjadi tempat menugas sampai skripsi ini telah selesai.
9. Banyak pihak yang tak mampu Penulis sebutkan satu per satu, namun setiap jejak kebaikan, uluran tangan, dan doa tulus yang hadir di sepanjang proses ini adalah bagian penting yang tak tergantikan. Terimakasih atas tawa nasihat, dan bahu yang menguatkan dalam setiap proses yang penuh tantangan ini.
10. Terakhir untuk diri saya sendiri, Diva Chefi Natasya. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Untuk malam-malam penuh tekanan, keraguan dan air mata terimakasih karena tetap memilih melangkah meski jalan tak selalu ramah. Kini telah sampai, maka bahagialah selalu dimanapun berada. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai, dengan kurang dan lebihmu mari rayakan keberanian ini.



## CURRICULLUM VITAE



Nama : Diva Chefi Natasya

NPM : 22101092029

Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 19 Juli 2002

Alamat : Jl. Kemantren III/7 Sukun Kota Malang

Riwayat pendidikan:

1. SDN BAKALAN KRAJAN 1 : 2008 – 2014
2. SMP ISLAM MA'ARIF 02 KOTA MALANG : 2014 – 2017
3. SMK NEGERI 11 MALANG : 2017 – 2020

Riwayat Kerja:

1. Magang di Rumah Sakit Dr. Soepraoen Malang : 2018
2. Magang di Puskesmas Kendalsari : 2019
3. Magang di Balai Kota Among Tani Inspektorat Batu : 2023
4. Petugas KPPS pemilu : 2024
5. Petugas KPPS pilkada : 2024

## RINGKASAN

Diva Chefi Natasya, 2026, NPM 22101092029, Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan ShopeePay (Studi Pada Pengguna ShopeePay). Dosen Pembimbing I: Daris Zunaida, S.AB., M.AB., Dosen Pembimbing II: Khoiriyah Trianti, S.E., M.S.A.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan ShopeePay. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna ShopeePay dengan jumlah yang tidak diketahui, sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 55 responden dengan teknik purposive sampling. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan media Google Form. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan software statistik SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ShopeePay. Kepercayaan secara parsial juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ShopeePay. Secara simultan, kemudahan penggunaan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ShopeePay.

**Kata kunci: Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan.**

## SUMMARY

*Diva Chefi Natasya, 2026, NPM 22101092029, The Effect of Ease of Use and Trust on ShopeePay Customer Satisfaction (Study on ShopeePay Users). Supervisor I: Daris Zunaida, S.AB., M.AB., Supervisor II: Khoiriyah Trianti, S.E., M.S.A.*

*This study aims to determine the effect of ease of use and trust on ShopeePay customer satisfaction. The research method used is a quantitative method with an associative approach. The population in this study consists of ShopeePay users with an unknown total number, while the sample used is 55 respondents selected using purposive sampling technique. The data collection method was conducted through questionnaires distributed via Google Forms. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS statistical software version 26.*

*The results show that partially, ease of use has a positive and significant effect on ShopeePay customer satisfaction. Trust also has a positive and significant effect on ShopeePay customer satisfaction. Simultaneously, ease of use and trust have a significant effect on ShopeePay customer satisfaction.*

**Keywords:** *Ease of Use, Trust, Customer Satisfaction.*



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

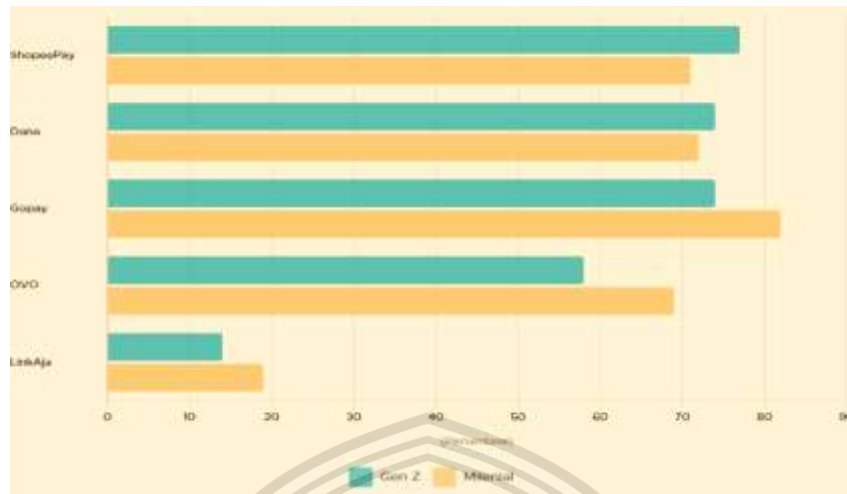
Perkembangan sistem keuangan digital, terutama dalam bentuk *mobile banking* dan *e-wallet*, telah mengubah cara masyarakat Indonesia melakukan transaksi. *E-wallet*, sebagai salah satu dompet digital yang memiliki pangsa pasar besar dengan tingkat penetrasi mencapai 59% pada tahun 2026 (GoodStats, 2026). Perkembangan digital yang berlangsung semakin cepat pada masa kini, inovasi teknologi informasi yang terus berkembang telah merubah aktivitas kehidupan secara signifikan, termasuk dalam pelaksanaan transaksi keuangan. Salah satu inovasi teknologi kini yang semakin populer dan banyak digunakan oleh masyarakat adalah dompet digital atau elektronik wallet (*e-wallet*). *E-wallet* merupakan layanan berbasis aplikasi untuk bertransaksi secara elektronik melalui perangkat digital, seperti *handphone*.

Keberadaan *e-wallet* kini menjadi bagian penting dalam aktivitas sehari-hari, khususnya bagi generasi muda seperti generasi Z dan Milenial. Kedua kelompok ini dikenal mudah menerima teknologi baru dan sudah terbiasa memakai perangkat digital dalam kehidupan sehari-hari. Mereka sering menggunakan dompet digital (*e-wallet*) untuk berbagai kebutuhan, seperti belanja online, membeli makanan dan minuman di cafe, hingga membayar transportasi umum. Semua transaksi itu bisa dilakukan dengan

cepat hanya lewat sentuhan dilayar ponsel, tanpa harus membawa uang tunai.

Dompot digital juga menawarkan kenyamanan, kecepatan, dan efisiensi yang ditawarkan oleh *e-wallet* menjadikan metode pembayaran ini semakin diminati. Menurut data Goodstats 2026, sebanyak 59% masyarakat Indonesia telah menggunakan *e-wallet* untuk keperluan berbagai transaksi. Selain itu, banyak penyedia layanan *e-wallet* juga menawarkan berbagai keuntungan tambahan seperti potongan harga dan *cashback* yang semakin menarik perhatian pengguna. Tidak hanya itu, *e-wallet* dinilai lebih aman karena mengurangi risiko kehilangan uang tunai dan memungkinkan pelacakan riwayat transaksi secara digital.

Perkembangan ini secara tidak langsung memengaruhi pola konsumsi dan perilaku berbelanja masyarakat. Pengguna uang tunai mulai tergeser oleh system pembayaran digital yang lebih praktis dan modern. *E-wallet* tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga mencerminkan perubahan gaya hidup serta budaya digital masyarakat, terutama dikalangan generasi muda. Fenomena ini menjadi topik yang relevan untuk dikaji lebih lanjut, khususnya dalam melihat bagaimana prefensi, perilaku, serta tingkat penerimaan pengguna terhadap layanan *e-wallet* di era teknologi saat ini.



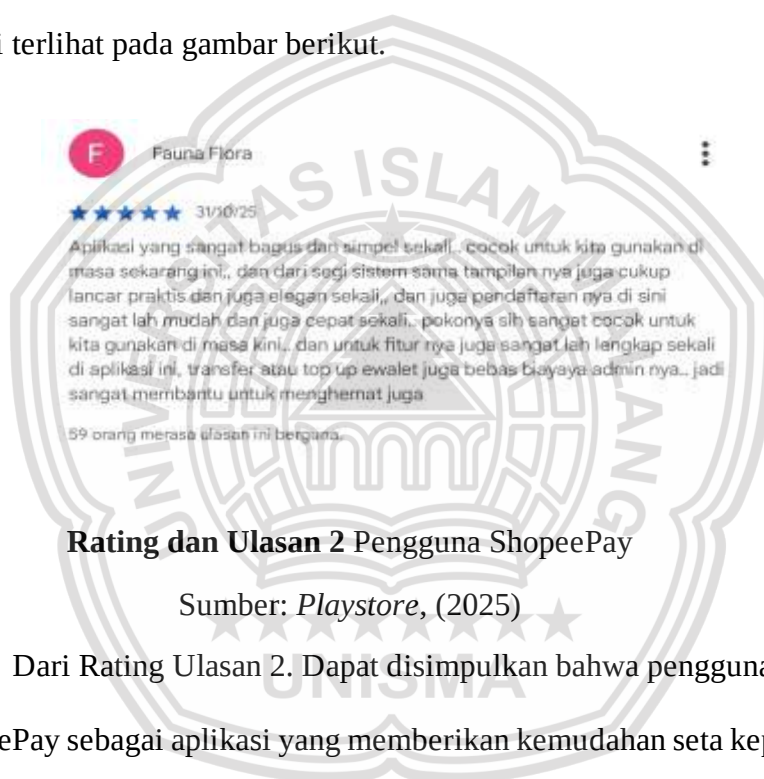
**Gambar 1** E-Wallet Paling Sering Digunakan Gen Z Dan Milenial

Sumber: Goodstast, (2025)

Berdasarkan Gambar 1 menunjukkan bahwa dari beberapa aplikasi e-wallet yang ada di Indonesia, ShopeePay menduduki peringkat pertama yang paling sering digunakan Gen Z dengan presentase 77% dan Milenial dengan presentase 71%, survey melibatkan 1.478 responden responden dengan rincian responden 663 orang dan milenial 815 orang. ShopeePay berhasil menempati peringkat teratas sebagai *e-wallet* pilihan anak muda karena menawarkan kemudahan penggunaan, layanan yang saling terintegrasi, dan dukungan dari ekosistem digital yang kuat. ShopeePay merupakan aplikasi yang berintegritas dengan *e-commerce* shopee. Shopee merupakan penyedia layanan *e-commerce* terbesar se Asia Tenggara pada tahun 2023 menurut *databooks* (2023).

Kemudahan penggunaan ShopeePay juga terlihat dari ulasan positif pengguna yang menilai aplikasi ini sistem yang praktis dan efisien. Salah satu ulasan di Google *Playstore* menunjukkan bahwa ShopeePay dinilai

sangat mudah digunakan, dengan proses transaksi yang cepat, tampilan yang sederhana, fitur yang lengkap. Pengguna juga menyebut bahwa transfer dan top up saldo dapat dilakukan tanpa biaya administrasi tambahan, sehingga dinilai membantu dan efisien untuk kebutuhan transaksi harian. Hal ini dapat dilihat dari salah satu ulasan pengguna di Google *Playstore* yang memberikan penilaian bintang lima terhadap ShopeePay, seperti terlihat pada gambar berikut.



### Rating dan Ulasan 2 Pengguna ShopeePay

Sumber: *Playstore*, (2025)

Dari Rating Ulasan 2. Dapat disimpulkan bahwa pengguna menilai ShopeePay sebagai aplikasi yang memberikan kemudahan serta kepraktisan tinggi dalam mendukung aktivitas transaksi keuangan digital. Komentar positif tersebut memperkuat pandangan bahwa ShopeePay tidak hanya unggul dari sisi fitur, tetapi juga dari aspek kemudahan penggunaan yang menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan.

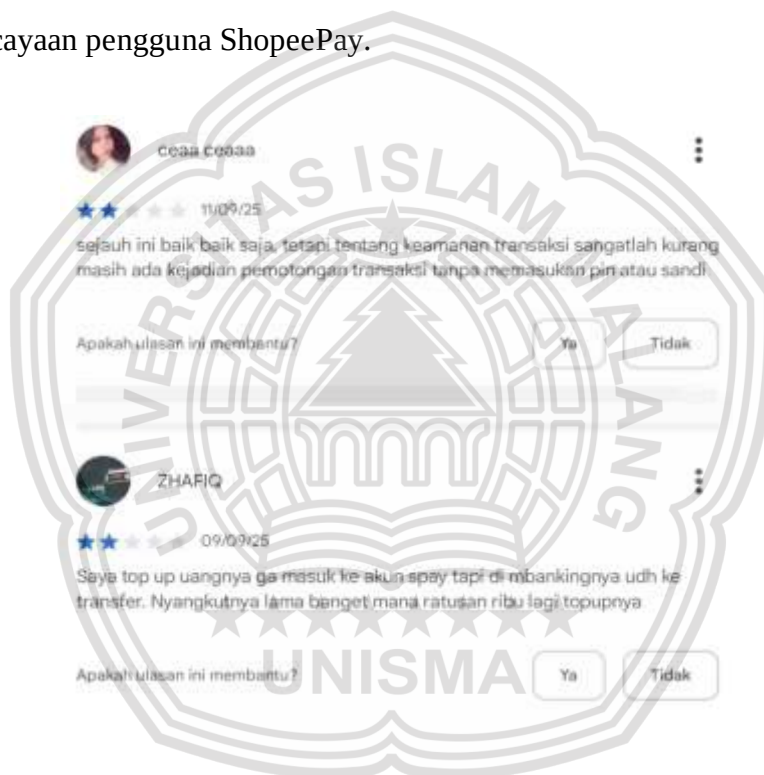
Kepercayaan pada keunggulan ShopeePay dibangun dari kemudahan penggunaan dalam transaksi yang fleksibel untuk transaksi online, karena mampu mengintegrasikan berbagai kebutuhan pembayaran

harian pengguna dalam satu platform yang praktis dan efisien. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Perusahaan Listrik Negara (PLN), Paket Data, Angsuran Kredit dan lain-lain merupakan fitur-fitur yang disediakan oleh ShopeePay. Selain itu ShopeePay memiliki kepuasan karena sering memberikan penawaran terbaik seperti *cashback*, gratis ongkir, dan *reward* koin.



Namun, dibalik kemudahan yang ditawarkan, terdapat kelemahan yang dirasakan pada pengguna ShopeePay. Beberapa pengguna ShopeePay memberikan ulasan pada *Playstore* yang menunjukkan bahwa ShopeePay masih menghadapi kendala dalam hal kenyamanan penggunaan. Pada tanggal (04 September 2025), pengguna ini menyampaikan mengalami kesulitan saat login karena sistem sering terhenti pada kode

OTP maupun saat login. Hal serupa juga dialami pengguna lain pada (21 September 2025), yang merasa proses pembayaran *QRIS* melalui ShopeePay sangat lambat meski jaringan internet stabil dan sering muncul *error*. Hambatan-hambatan tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan ShopeePay masih perlu ditingkatkan agar pengguna dapat bertransaksi lebih tanpa gangguan teknis. Berikut adalah gambar dari sisi kepercayaan pengguna ShopeePay.



#### Rating dan Ulasan 4 Pengguna ShopeePay

Sumber: *Playstore*, (2025)

Dari sisi kepercayaan, beberapa pengguna juga menyampaikan kendala dalam sistem dan keamanan. (11 September 2025) menyampaikan meski layanan berjalan cukup baik, masih ada kasus pemotongan saldo transaksi tanpa harus memasukkan Personal Identification Number (PIN) atau kata sandi, yang menurunkan rasa aman. Sementara itu, pada (09



September 2025) mengalami kendala saat melakukan *top up*, di mana saldo tidak segera masuk ke akun ShopeePay meskipun sudah terpotong dari rekening bank. Proses yang terlambat ini, membuat pengguna khawatir dan meragukan keandalan sistem. Hal ini menegaskan bahwa faktor kepercayaan pengguna pada ShopeePay masih rentan terganggu apabila keamanan serta transparansi transaksi tidak dijaga dengan baik.



**Gambar 5** Hasil Pra Survey Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna ShopeePay

Sumber: data diolah (2025)

Berdasarkan gambar 5. Menunjukkan hasil pra-survei terhadap 30 responden memperlihatkan bahwa sebagian besar pengguna ShopeePay masih belum merasa puas dengan layanan yang diberikan. Sebanyak 15 responden (50%) menyatakan tidak puas karena pengguna ShopeePay dianggap kurang fleksibel dan hanya terbatas pada transaksi di platform shopee saja. Selain itu, 13 responden (43,3%) mengeluhkan proses transaksi yang sering *error* atau harus diulang, sehingga mengurangi kenyamanan penggunaan. Sementara itu, hanya 2 responden (6,7%) yang menyatakan puas karena transaksi dinilai cepat, mudah, promo yang menarik. Secara keseluruhan, sebanyak 28 dari 30 responden atau sekitar

93,3% menunjukkan ketidakpuasan, baik karena keterbatasan maupun kendala teknis. Hal ini menegaskan bahwa ShopeePay perlu meningkatkan keandalan sistem serta memperluas fleksibilitas layanan agar kepuasan dan loyalitas pengguna dapat ditingkatkan.

Pengguna ShopeePay, sebagai bagian dari kelompok masyarakat yang aktif dalam menggunakan teknologi finansial, cenderung mempertimbangkan aspek kemudahan serta kepercayaan dalam mengadopsi suatu layanan digital (Davish, 1989; Venkatesh dkk., 2003). Dengan kebutuhan transaksi yang semakin dinamis, faktor-faktor tersebut menjadi semakin relevan. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus pada dua variabel utama Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan, serta bagaimana pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan ShopeePay.

Penelitian sebelumnya mengkaji terkait pengaruh kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan *e-wallet*. Swadani & Diatmika (2022) menemukan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan studi lain yang dilakukan oleh Kumala dkk. (2020) menunjukkan hasil yang berbeda, di mana kepercayaan tidak memberikan dampak yang signifikan. Selain itu, beberapa penelitian lainnya juga mengkonfirmasi bahwa kemudahan penggunaan berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan (Suryati & Yoga, 2021; Ariningsih dkk., 2022). Namun, penelitian secara spesifik meneliti pengaruh kedua faktor tersebut terhadap kepuasan pelanggan ShopeePay pada pengguna langsung masih belum banyak dilakukan.

Terdapat beberapa kesenjangan yang melatar belakangi penelitian ini. Pertama, penelitian sebelumnya umumnya berfokus pada pengguna *e-wallet* secara umum atau luas, bukan secara spesifik pada pengguna ShopeePay. Kedua, terdapat ketidak konsistenan hasil penelitian mengenai pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga perlu adanya penelitian lebih lanjut mengkonfirmasi hal tersebut. Ketiga, ShopeePay sebagai salah satu *e-wallet* paling populer di Indonesia belum banyak diteliti dalam konteks kepuasan pelanggan kalangan penggunaanya. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki nilai kebaruan dengan fokus pada pengguna ShopeePay sebagai responden serta analisis simultan terhadap pengaruh kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan ShopeePay.

Penelitian ini memiliki *urgensi* yang dapat dikategorikan dalam dua aspek utama. Dari segi teoritis, penelitian ini akan berkontribusi terhadap literatur mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan *e-wallet*, khususnya dalam konteks kemudahan penggunaan dan kepercayaan. Selain itu, penelitian ini juga menguji relevansi *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam konteks di Indonesia. Dari segi praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi ShopeePay untuk meningkatkan fitur kemudahan penggunaan dan keamanan agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi dalam memperkaya literasi keuangan digital bagi pada kalangan pengguna *e-wallet*.

Pemilihan ShopeePay sebagai objek penelitian didasarkan pada data terbaru yang menunjukkan dominasi *e-wallet* dalam sistem pembayaran digital di Indonesia. Berdasarkan Bisnis.com (2025) menegaskan bahwa ShopeePay termasuk dalam empat besar dompet digital yang mendominasi bisnis pembayaran nasional dengan penggunaan *e-wallet* rata-rata 47,7% dari 2024 hingga 2025. ShopeePay juga mencatat lebih dari 56 juta transaksi hanya pada kuartal pertama 2025 dan telah bekerja sama dengan lebih dari 38 juta merchant (pedagang), termasuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di seluruh Indonesia (Kontan, 2025).

Judul penelitian ini dipilih karena fenomena perkembangan *e-wallet* yang semakin pesat, terutama dikalangan masyarakat, yang menjadi salah satu pengguna aktif layanan digital finansial. ShopeePay dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan salah satu *e-wallet* dengan pangsa pasar terbesar di Indonesia dan memiliki integrasi yang kuat dengan *e-commerce* Shopee, yang banyak digunakan pengguna untuk bertransaksi. Pengguna ShopeePay menjadi fokus penelitian karena mereka memiliki kebutuhan transaksi yang dinamis serta merupakan bagian dari generasi yang aktif menggunakan layanan digital. Selain itu, masih sedikit penelitian yang secara spesifik membahas Kepuasan Pelanggan ShopeePay dikalangan penggunanya, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis.

Selain itu ShopeePay dipilih dibandingkan layanan mobile banking karena *e-wallet* lebih mudah digunakan untuk transaksi harian dan tidak butuh proses yang rumit. Menurut artikel yang diterbitkan oleh Pusat Pengelolaan Digitalisasi Penjaminan Mutu (P2DPT) Universitas Medan Area (2025) “*E-wallet vs Mobile Banking: Mana Yang Lebih Efektif?*”, pengguna *e-wallet* dinilai lebih praktis dan efisien untuk kegiatan transaksi harian dibandingkan mobile banking. *E-wallet* seperti ShopeePay dianggap lebih sesuai untuk kebutuhan sehari-hari karena memiliki proses transaksi yang cepat, sederhana, dan dapat dilakukan 3 langkah seperti membuka aplikasi, memilih menu bayar atau scan QR ShopeePay, serta mengonfirmasi pembayaran. Sementara itu, pengguna mobile banking cenderung memerlukan lebih banyak ada 5 langkah seperti login, menu transfer atau pembayaran, memasukkan nomor rekening, nominal, dan kode OTP sebelum transaksi berhasil. Dengan langkah yang lebih singkat, *e-wallet* dinilai lebih efisien dan mudah digunakan dalam aktivitas transaksi kecil yang bersifat rutin, seperti belanja online, pembayaran di merchant, maupun pembelian kebutuhan digital.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan ShopeePay di kalangan pengguna ShopeePay?

2. Apakah pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna ShopeePay pada pengguna ShopeePay?
3. Apakah pengaruh kemudahan penggunaan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan ShopeePay pada pengguna ShopeePay?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh kemudahan terhadap kepuasan pelanggan ShopeePay pada pengguna ShopeePay.
2. Mengevaluasi pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan ShopeePay pada pengguna ShopeePay.
3. Mengetahui pengaruh simultan kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan ShopeePay pada mahasiswa pengguna ShopeePay.

### **D. Manfaat Penelitian** ★★★★★★

Adapun manfaat dari penelitian ini yang diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teori Perilaku Konsumen, khususnya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan e-wallet. Fokus penelitian pada kemudahan penggunaan dan kepercayaan menunjukkan bahwa Perilaku Konsumen



dipengaruhi oleh kemudahan teknologi serta tingkat kepercayaan dalam melakukan transaksi digital. Selain itu, penelitian ini juga mendukung relevansi Technology Acceptance Model (TAM).

## 2. Manfaat praktis

### a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada ShopeePay untuk meningkatkan fitur kemudahan penggunaan dan keamanan, sehingga dapat mempertahankan kepuasan pelanggan.

### b. Bagi Akademis

Diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengguna ShopeePay dalam mengembangkan kurikulum yang berkaitan dengan literasi keuangan digital.

## E. Sistematis Pembahasan

Struktur pembahasan dalam proposal ini terdiri dari tiga bab yang saling berhubungan satu sama lain yang diuraikan sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini mencakup alasan dilaksanakannya penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematis pembahasan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KETERANGAN TEORI**

Bagian ini berisi hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topic yang diteliti, teori-teori pendukung yang digunakan sebagai landasan penelitian, serta penyusunan kerangka dan perumusan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang penjelasan metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif yang didalamnya terdapat jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, pengukuran populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, gambaran umum responden serta penyajian data, hasil analisis data, dan interpretasinya serta pembahasan akhir penelitian ini.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang bagian akhir dari penelitian yang berisi kesimpulan dan saran dari peneliti sebagai hal penting yang disampaikan kepada pembaca atau instansi yang terkait dengan penelitian ini

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Kemudahan Penggunaan (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada pengguna ShopeePay, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

##### 1) Kemudahan Penggunaan (X1)

Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ShopeePay. Semakin tinggi pengguna terhadap kemudahan aplikasi, yang tercermin dari kemudahan pemahaman, pengoperasian, kejelasan tampilan, fleksibilitas, dan kontrol penggunaan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Temuan ini mendukung konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menegaskan bahwa kemudahan penggunaan berperan penting dalam membentuk sikap positif pengguna dan berdampak pada kepuasan dalam penggunaan layanan dompet digital ShopeePay.

##### 2) Kepercayaan (X2)

Kepercayaan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan sistem, komitmen penyedia layanan,

serta integritas dalam menjaga keamanan dan transparansi transaksi menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pelanggan. Semakin tinggi keyakinan pengguna terhadap keamanan saldo, perlindungan data pribadi, dan stabilitas sistem, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan.

### 3) Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan ShopeePay dipengaruhi secara signifikan oleh kemudahan penggunaan dan kepercayaan, baik secara parsial maupun simultan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh kemudahan pengoperasian aplikasi, tetapi juga oleh rasa aman dan keyakinan pengguna terhadap kualitas layanan. Kombinasi antara sistem yang mudah digunakan dan tingkat kepercayaan yang tinggi mampu menciptakan pengalaman penggunaan yang positif dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara optimal.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

### 1. Bagi Pengelola Layanan ShopeePay

- a. Berdasarkan temuan bahwa Kemudahan Penggunaan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, pengelola ShopeePay disarankan untuk terus meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi, khususnya dalam hal

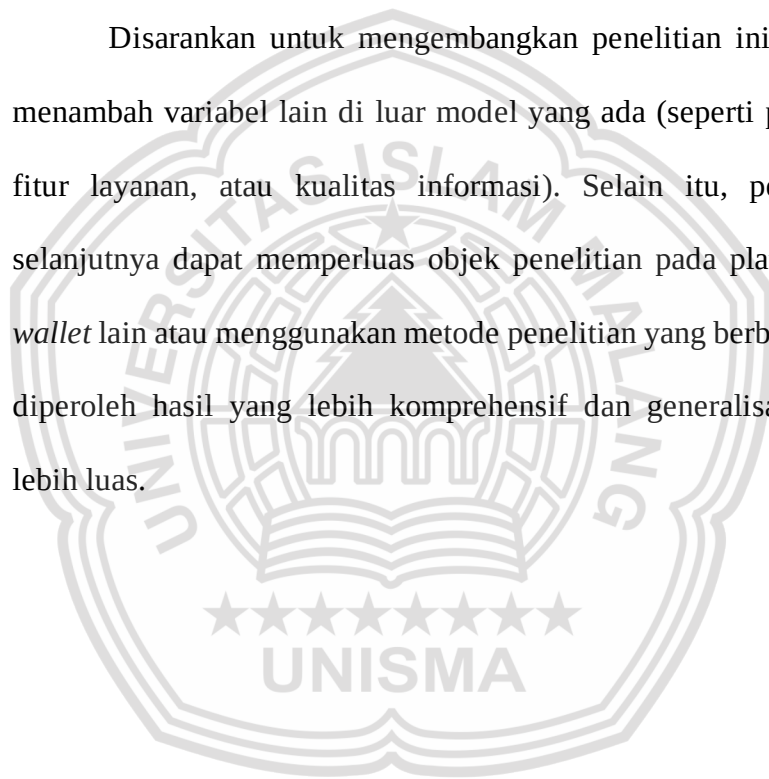
penyederhanaan tampilan antarmuka, kejelasan menu, serta kemudahan akses fitur-fitur utama. Penyempurnaan pengalaman pengguna (*user experience*) diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi.

- b. Mengingat Kepercayaan (X2) merupakan variabel yang memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan variabel lainnya, pengelola ShopeePay disarankan untuk lebih memprioritaskan aspek keamanan sistem, perlindungan data pribadi, serta transparansi informasi transaksi. Upaya ini dapat dilakukan melalui peningkatan sistem keamanan, pemberian notifikasi transaksi secara real-time, serta komunikasi yang jelas terkait kebijakan privasi dan perlindungan pengguna.
- c. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pada variabel Kepercayaan (X2.10) “Saya merasa aman saat melakukan transaksi menggunakan ShopeePay”, diketahui bahwa item mengenai rasa aman dalam melakukan transaksi memiliki nilai rata-rata paling rendah. Oleh karena itu, disarankan kepada pihak ShopeePay untuk lebih meningkatkan sistem keamanan transaksi, seperti memperkuat perlindungan data pengguna, meningkatkan keandalan sistem, serta memberikan edukasi kepada pengguna terkait keamanan digital. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pengguna dalam menggunakan layanan ShopeePay.

- d. Pengelola ShopeePay juga disarankan untuk menjaga konsistensi kualitas layanan agar kepercayaan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan pelanggan dapat dipertahankan dalam jangka panjang, sehingga mampu menciptakan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel lain di luar model yang ada (seperti promosi, fitur layanan, atau kualitas informasi). Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas objek penelitian pada platform *e-wallet* lain atau menggunakan metode penelitian yang berbeda agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan generalisasi yang lebih luas.





## DAFTAR PUSTAKA

- Pambudi, Bambang Setiyo. 2014. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bankdalam Menggunakan Internet Banking. Jurnal Studi Manajemen. Vol. 8, No. 1, 2014.
- Ananda, Dwi Fika & Parhusip, Austin Alexander. (2024). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Digital Payment Terhadap Kepuasan pelanggan Aplikasi ShopeePay (Studi Kasus ShopeePay Di Kota Medan).
- Anderson, E. W., Fornel, C., & Lehmann, D. R. (1994). *Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden. Journal of Marketing*, 58(3), Pp. 55-66.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Ningsih, Ekawati Rahayu. 2021. Perilaku Konsumen: Pengembangan Konsep Dan Praktik Dalam Pemasaran. Yogyakarta: Idea Press.
- Nugraha, J.P., Alfiah, D., Sinulingga, G., Rojiati, U., Saloom, G., Rosmawati, Fathihani, Johannes, R., Kristia, Batin, M.H., Lestari, W.J., Khatimah, H., & Beribe, M.F.B. (2021). Teori Perilaku Konsumen. Pekalongan: PT. Nasya *Expanding Management* (NEM).
- Barata, Fausta Ari. (2019). Membangun Kepercayaan Dalam Bisnis Skala Nasional Dan Internasional.
- Suyanto, S.E., S.Pd.I., M.M., M.Ak., Ak., Ca. 2023. Mengenal Dompot Digital Di Indonesia. Oleh CV.AA RISKY.
- 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).
- Alifia, F. D., Kusuma, S. Y., & Prihatiningsi. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Harga, Dan Daya Tarik Promosi Terhadap Intensi Penggunaan E-Wallet ShopeePay Sebagai Sistem Pembayaran Digital Pada Generasi Z Di Kota Semarang. Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan.
- Kotler, P. Dan Keller, Kevin L. (2016). Marketing Management. Edisi 15. *England: Person Education Limited.*

- Machali, Imam. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keuangan.
- GoodStats. (2025). 5 e-wallet paling sering dipakai Gen Z & Milenial. Diakses pada 16 juli 2025, dari <https://data.goodstats.id/statistic/5-e-wallet-paling-sering-dipakai-gen-z-milenial-siapa-juaranya-CJtq6>
- Irham, F. (2025, maret 19). ShopeePay, dompet digital yang jadi favorit anak muda. Radar banyumas. <https://radarbanyumas.disway.id/read/131734/ShopeePay-dompet-digital-yang-jadi-favorit-anak-muda>
- Bhukori Imam (2021). Gambaran Umum ShopeePay di Indonesia diakses 2021, dari <https://www.scribd.com/document/737837138/Gambaran-umum-Shopee-pay>
- Kurniawan, A. P. (2024, januari 29). Kantin UM Malang sekarang Cuma layani non-tunai, bisa pakai QRIS atau Gopay. MalangRaya – pikiran rakyat. Diakses 16 juli 2025, dari <https://malangraya.pikiran-rakyat.com/pendidikan/pr-3627648662/kantin-um-malang-sekarang-cuma-layani-non-tunai-bisa-pakai-qris-atau-gopay?page=all>
- Bambang suprianto (2020, Agustus 27). Saat pandemic ShopeePay jadi e-wallet yang tumbuh paling pesat. Bisnis.com. diakses 27 Agustus 2020, dari <http://Bisnis.com>
- Nasution Rahma Anisa (26 Februari 2025). E-Wallet vs Mobile Banking: Mana yang Lebih Efektif?. Pusat Pengelolaan Data Pendidikan Tinggi p2dpt.uma.ac.id diakses 26 Februari 2025, dari <https://p2dpt.uma.ac.id/2025/02/26/e-wallet-vs-mobile-banking-mana-yang-lebih-efektif>
- Nabilah Muhammad (18 Juli 2024). ShopeePay dominasi pasar e-commerce asia tenggara. Databooks. pada 2023. Diakses 18 Juli 2024, dari <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/66989de7b7168/shopee-dominasi-pasar-e-commerce-asia-tenggara-pada-2023>
- husein Nbil Ahmad (12 April 2026). 59% Pengguna Pilih E-Wallet karena Mudah Digunakan. GoodStats. Diakses 12 April 2026, dari <https://data.goodstats.id/statistic/59-pengguna-pilih-e-wallet-karena-mudah-digunakan-1Bhy2>

