



Jambura Accounting Review

Journal homepage: <http://jar.fe.ung.ac.id/index.php/jar>
E-ISSN 2721-3617

Analisis Persepsi Milenial Terhadap Penggunaan Metode Pembayaran Digital

Mohamad Taufik^a, Mahdalena^b, Victorson taruh^c

^{a,b,c} Universitas Negeri Gorontalo, Jl. Jendral Sudirman No. 6 Kota Gorontalo, Gorontalo 96128, Indonesia.

Email: Mohtaufik.0770@gmail.com^a, Mahdalena@gmail.com^b, kampusvtaruh@yahoo.com^c.

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received 07-08-2023

Revised 06-11-2023

Accepted 06-11-2023

Kata Kunci:

Dompot Digital,
Persepsi, Keputusan,
Milenial, Teknologi

Keywords:

Digital Wallets,
Perceptions, Decisions,
Millennials, City of
Gorontalo, Technology

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi milenial terhadap penggunaan metode pembayaran digital. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan hasil wawancara dari para narasumber. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan wawancara dan pengamatan atau observasi. Dengan menggunakan metode analisis deskriptif yang mendeskripsikan hasil wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas narasumber merasa nyaman dengan penggunaan metode pembayaran digital dan menganggapnya sebagai cara yang lebih mudah dan cepat untuk melakukan transaksi. Namun, sebagaimana penerapan teknologi pada umumnya, penggunaan dompet digital juga memberikan resiko yang bisa terjadi kapan saja. Selain itu, hasil penelitian ini juga menunjukkan faktor-faktor yang memengaruhi persepsi milenial terhadap penggunaan metode pembayaran digital, seperti tingkat pendapatan, lingkungan sosial dan latar belakang pendidikan. factor factor tersebut yang nantinya mempengaruhi keputusan untuk menggunakan ataupun tidak.

ABSTRACT

This study aims to analyze the perception of millennials towards the use of digital payment methods. The method used is Qualitative Descriptive, which is a research method used to analyze data by describing the interview results of the respondents. The data collection technique used is through interviews and observation. Using a descriptive analysis method that describes the results of interviews and observations. The results of this study indicate that the majority of respondents feel comfortable with the use of digital payment methods and consider it an easier and faster way to make transactions. However, as with the implementation of technology in general, the use of digital wallets also carries risks that can occur at any time. In addition, the results of this study also show the factors that influence millennials' perception of the use of digital payment methods, such as income level, social environment, and educational background. These factors will ultimately influence their decision to use or not to use digital payment methods.

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi, terutama *smartphone*, telah menjadi hal lumrah dalam kehidupan kita. Semua aspek kehidupan, dari pekerjaan hingga pendidikan, telah terpengaruh oleh kemajuan teknologi. teknologi yang paling sering kita jumpai dalam kehidupan saat ini ialah *smartphone*. Peningkatan penggunaan *smartphone* terbukti dari angka yang mencapai 65,87 persen di Indonesia pada tahun 2021, naik dari 39,19 persen satu dekade sebelumnya (Katadata.co.id). Pertumbuhan ini lebih tinggi di daerah pedesaan (2,77 persen) dibandingkan perkotaan (2,09 persen), menunjukkan penetrasi kuat hingga pelosok desa (Laporan BPS 2022). Namun, peningkatan penggunaan perlu diimbangi dengan pemanfaatan fitur-fitur *smartphone* secara optimal, termasuk penggunaannya sebagai metode pembayaran sehari-hari. Dengan demikian, perkembangan teknologi memberikan dampak besar pada gaya hidup dan kebiasaan masyarakat, mengharuskan kita untuk terus beradaptasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi berdampak pada pola kehidupan bermasyarakat, Salah satunya dalam aktivitas masyarakat bertransaksi. Hal tersebut membuat kita sebagian masyarakat khususnya milenial menginginkan sesuatu yang efisien, mudah dan akurat sehubungan dengan penggunaan *smartphone* di zaman yang kian modern. Untuk itu diciptakanlah sistem pembayaran elektronik berupa dompet digital (*digital wallet/e-wallet*) yang mempermudah masyarakat melakukan pembayaran dengan memaksimalkan penggunaan *smartphone* atau yang lebih di kenal dengan metode pembayaran digital.

Dompet digital merupakan bagian dari perkembangan perekonomian di sektor keuangan (*fintech*). Dompet digital merupakan produk keuangan dimana para pengguna menyimpan data berupa instrument pembayaran yaitu pembayaran menggunakan kartu maupun aplikasi yang nantinya akan digunakan untuk menampung saldo guna melakukan pembayaran. Seperti penerapan teknologi pada umumnya, pembayaran digital juga menciptakan kemudahan, efisiensi dan keamanan untuk para pengguna.

Faktor yang paling menentukan seseorang memilih pembayaran digital adalah faktor kepercayaan dengan cara mengedepankan aspek keamanan (Rembulan & Firmansyah, 2020). Hal tersebut senada dengan hasil penelitian yang dilakukan Dewi Atriani dimanah hasil penelitiannya menjelaskan kalau mayoritas mahasiswa di Kalimantan timur berpersepsi bahwa penggunaan metode pembayaran elektronik atau e-walet terbilang mudah dan aman (tanpa adanya risiko), hal tersebut dibuktikan dengan jumlah responden lebih dari 50persen menyatakan bertransaksi dengan pembayaran digital sangat mudah dan aman (Atriani *et al.*, 2021).

Adapun Kaitan penelitian ini dengan akuntansi ialah karena keputusan manusia merupakan bagian dari akuntansi keprilakuan. Menurut Supriyono (2022) lingkup akuntansi keprilakuan sangat luas salah satunya yaitu cara-cara memproses informasi untuk menentukan keputusan. Pernyataan itulah yang menjadi pegangan peneliti terkait judul penelitian hubungannya dengan bidang studi akuntansi.

KAJIAN PUSTAKA

1. Persepsi

Menurut KBBI Tahun 2023 persepsi diinterpretasikan sebagai tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu, atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui Panca indranya. Persepsi sendiri adalah suatu hal yang mempengaruhi sikap dan sikap yang akan mempengaruhi perilaku.

Dengan begitu dapat kita ketahui bahwasanya persepsi adalah hal yang mempengaruhi perilaku seseorang ataupun sebaliknya perilaku adalah cerminan persepsi yang dimiliki seseorang. Dengan kata lain Persepsi merupakan tanggapan atau gambaran yang diberikan oleh pancaindra terhadap suatu fenomena.

Menurut Davidoff dalam (Akbar, 2015) persepsi merupakan cara kerja atau proses yang rumit dan aktif, karena tergantung pada sistem sensorik dan otak Secara normal dalam kehidupan bermasyarakat persepsi antar individu dapat berbeda. Hal tersebut wajar dikarenakan perbedaan kepekaan indra dan pemahaman individu akan suatu hal. selain itu ada juga beberapa faktor yang dapat mempengaruhi persepsi tiap individu.

2. Generasi Milenial

Menurut Carrasco-Gallego (2017) dalam (Ningtyas, 2019) generasi milenial dikenal juga dengan generasi Y yaitu mereka yang lahir dan tumbuh Bersama dengan lahirnya komputer dan internet sehingga dapat dikatakan memiliki kecerdasan alami dan keterampilan dalam menggunakan teknologi baru. Generasi ini sendiri adalah mereka yang lahir di antara tahun 1981-1996 atau diperkirakan berumur 26-41 tahun pada tahun 2022. Selain generasi itu terdapat juga generasi Z yaitu mereka yang lahir di tahun 1997-2012 yang diperkirakan berumur 10-24 tahun pada 2022. Kedua generasi ini sangat erat kaitannya dengan dunia teknologi, bukan hal yang baru lagi jika generasi milenial sangat melek teknologi dibanding dengan generasi generasi sebelumnya. Hal tersebut karena generasi milenial hidup berdampingan dengan perkembangan teknologi.

Karakteristik para generasi milenial ialah cara kerja mereka yang bisa dibbilang lebih cepat karena memanfaatkan teknologi, *sharing* informasi melalui media sosial, dan haus akan perhatian. Seiring dengan menjamurnya internet membuat generasi ini disebut tidak bisa hidup tanpa koneksi internet.

3. Metode Pembayaran Digital/ Dompot digital

Metode Pembayaran Digital atau Dompot digital (*E-wallet*) adalah sebuah model pembayaran baru dimanah si pemilik saldo menyimpankan uangnya dalam sebuah server yang bisa di akses melalui media elektronik seperti gawai. Hal tersebut memungkinkan dia menyimpan sejumlah uang dan dapat digunakan untuk apa saja, dimanah saja selama layanan dan jaringan internet tersebut tersedia.

Layaknya pembayaran pada umumnya sistem pembayaran digital sendiri diartikan sebagai perpindahan uang dari si pembayar kepada penerima. Bedanya pada

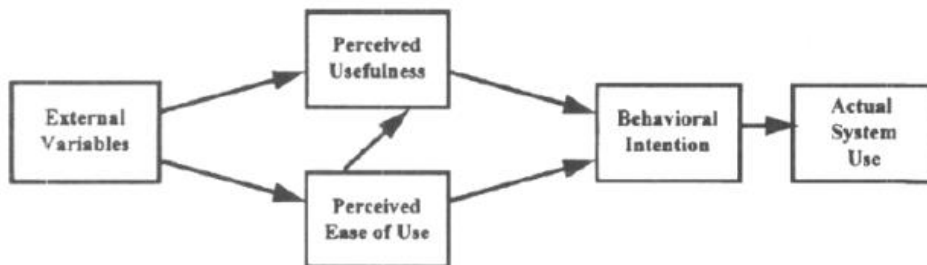
pembayaran digital tidak dilakukan menggunakan uang fisik atau uang kartas melainkan dimediasi oleh teknologi dimanah dalam proses transaksi uang dipindahkan dan diterima dalam bentuk informasi digital melalui alat pembayaran elektronik yang terkoneksi dengan saldo masing-masing.

Dompot digital memudahkan transaksi karena dengan hal tersebut pengguna tidak perlu membawa uang tunai dengan jumlah banyak, hanya dengan memiliki deposit di dompet digital yang terpasang dalam ponsel dengan jaringan internet, pembayaran dapat dilakukan secara mudah atau dikenal dengan istilah *cashless transaction* (Rembulan & Firmansyah, 2020).

4. Technology Acceptance Model (TAM)

Dilansir dari *Journal of Information System and Technology Management Vol. 14, No. 1 (2017)* TAM adalah sebuah alat untuk menilai ataupun memprediksi kemungkinan diterimanya sebuah teknologi oleh masyarakat (David 1986). Tujuan dari TAM sendiri adalah untuk menjelaskan faktor penentu umum penerimaan komputer yang mengarah pada penjelasan perilaku pengguna di berbagai teknologi komputasi pengguna akhir dan populasi pengguna. (Lai, 2017)

Grafik 1. Model TAM



Model TAM sebenarnya diadopsi dari model TRA yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna Teknologi akan mempengaruhi sikapnya dalam menerima sebuah teknologi. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi menjadikan tindakan atau perilaku orang tersebut sebagai tolak ukur dalam penerimaan sebuah teknologi.

Secara singkat pada teori ini menjelaskan bahwa terdapat faktor yang memperaguri Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan (*perceived ease of use*) yang nantinya kedua persepsi tersebut akan menentukan minat pengguna (*behavioral intention*) yang juga akan mempengaruhi seseorang dalam menerima sebuah perkembangan teknologi. (Lai, 2017).

5. Persepsi Risiko

Dikutip dari laman resmi inspektorat, definisi risiko menurut Vaughan (1978),

Risk is the chance of loss (risiko adalah terbukanya kemungkinan kerugian) *Risk is the possibility of loss* (risiko adalah kemungkinan kerugian) *Risk is the uncertainty* (risiko adalah ketidakpastian). Menurut Rosyidah dan Lestari (2013) dalam (Ellen & Yuyun, 2018) persepsi risiko merupakan penilaian seseorang terhadap situasi berisiko, penilaian tersebut sangat tergantung pada karakteristik psikologis dan keadaan orang tersebut.

Risiko didefinisikan sebagai “ke tidak pastian yang dihadapi konsumen ketika mereka tidak dapat meramalkan konsekuensi dari keputusan pembelian. Definisi persepsi risiko memiliki dimensi dua penting, yaitu ketidakpastian dan konsekuensi (Mai Yuliza & Sinta Sila Yenedi, 2022). Bauer (1967) dalam menjelaskan bahwa setiap tindakan konsumen memiliki konsekuensi yang tidak dapat diramalkannya dari jarak jauh, dan beberapa di antaranya cenderung tidak menyenangkan.

6. Fintech

Financial Technology atau teknologi keuangan dapat diartikan sebagai perusahaan atau entitas yang menggabungkan layanan teknologi dengan layanan jasa keuangan sehingga sering disebut *creative disruption* di sektor keuangan dan mampu mengubah susunan yang ada sebelumnya (Astri Rumondang, Acai Sudirman, Faried Effendy, Janner Simarmata, 2019) Menurut Tobing dan Adrian dalam (Santoso & Edwin Zusrony, 2020), *Fintech* adalah sebuah inovasi pada industri *financial service* yang menggunakan pemanfaatan teknologi. Produk dalam *Fintech* biasanya berupa suatu sistem yang dirancang/dibangun agar bisa menjalankan mekanisme transaksi keuangan yang lebih spesifik.

Menurut OJK *Fintech* di Indonesia di bedakan menjadi 2 yaitu *fintech 2.0* untuk bisnis digital *financial server* dan *fintech 3.0* untuk teknologi *Startup* yang memiliki inovasi keuangan pada produk dan jasanya.

Pemahaman akan *fintech* sendiri bisa mengindikasikan bahwa seseorang tersebut mengikuti perkembangan digital. Maka dari itu tidak heran jika pemahaman akan *fintech* berbanding lurus dengan pengetahuan individu akan instrumen keuangan salah satunya pembayaran digital.

METODE PENELITIAN

1. Latar dan subjek penelitian

Penelitian ini berfokus pada milenial di kota Gorontalo sebagai informan. Kota ini dipilih karena variasi pemahaman yang lebih besar di kalangan milenial dan ketersediaan merchant dengan metode pembayaran digital yang melimpah, dibandingkan dengan daerah lain di provinsi Gorontalo. Subjek penelitian meliputi 10 orang milenial usia 17-40 tahun, dengan syarat *smartphone*, akses internet selama 6 bulan terakhir, dan penghasilan.

2. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data ialah langkah paling strategis dalam sebuah penelitian. Karena tujuan dari penelitian itu sendiri adalah untuk mendapatkan data yang paling akurat, artinya jika peneliti tidak mengetahui teknik pengumpulan data maka tidak akan mendapatkan data yang akurat dan memenuhi standar yang ditetapkan. Sugiono (2016). Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang akan digunakan peneliti antara lain

a. Teknik wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud untuk mendapatkan informasi yang dilakukan oleh pihak pewawancara atau interviewe yang mengajukan pertanyaan dan yang di wawancarai atau interview yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang di berikan.

Teknik wawancara yang akan di gunakan oleh peneliti yaitu teknik wawancara tidak ter struktur. Menurut Sugiyono (2008) Wawancara tidak terstruktur, yaitu metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung kepada responden dimanah peneliti tidak menggunakan panduan wawancara yang telah tersusun untuk memperoleh datanya. Dengan begitu jenis data yang akan di dapatkan adalah data primer dari hasil wawancara.

b. Teknik pengamatan atau observasi

Observasi sendiri dilakukan oleh peneliti dengan meninjau langsung beberapa lokasi yang kiranya memiliki atau menyediakan metode pembayaran digital antara lain outlet makanan cepat saji dan juga beberapa food court yang ada di kota Gorontalo guna mendapatkan gambaran di lapangan terkait penggunaan metode pembayaran digital. Selain itu peneliti juga menggunakan metode observasi non partisipasi yang artinya peneliti hanya melakukan pengamatan biasa

c. Analisis data

Untuk penelitian kali ini, peneliti akan menggunakan teknik analisis miles dan Huberman (1984) dimanah di dalamnya setelah mendapatkan data, kemudian akan direduksi kemudian di sajikan hingga akhirnya akan di simpulkan. Secara singkat penjelasan dari ketiga tahapan tersebut sebagai berikut

a. Reduksi data

Pada tahap ini setelah peneliti mendapatkan data yang beragam, akan dilakukan analisis. Reduksi data ini dilakukan dengan memilih data yang diperlukan dalam penelitian tersebut.

b. Penyajian data

Pada proses penyajian data ini berisi kata-kata gambar maupun tabel yang berkaitan dengan data yang sudah direduksi. Agar peneliti dapat menguasai informasi dari seluruh hasil penelitian maka peneliti harus membuat narasi, matriks ataupun grafik guna mempermudah penegasan informasi.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung seperti halnya proses reduksi data, setelah data terkumpul cukup memadai maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara, dan setelah data benar-benar lengkap maka diambil kesimpulan akhir

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Dari 8 subjek penelitian, 6 orang berjenis kelamin laki laki dan 2 orang sisanya berjenis kelamin perempuan. 6 dari 8 responden adalah mahasiswa akuntansi Angkatan 2019. Sedangkan untuk Angkatan 2020 dan 2021 masing masing hanya berjumlah 1 orang. Dari hasil wawancara, alasan penggunaan dompet digital secara garis besar karena memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran. Seperti yang di ungkapkan oleh responden. Menurutnya transaksi bisa dilakukan lebih cepat dan efisien jika menggunakan metode pembayaran digital.

Sementara bagi mereka yang belum mengadopsi penggunaan dompet digital, kendala utamanya terletak pada proses topup atau pengisian saldo. Kendala lainnya muncul karena pendapatan narasumber yang dianggap masih terbatas, menciptakan pola pikir di mana mereka merasa belum memerlukan metode pembayaran digital. Hasil wawancara dengan narasumber mengungkapkan bahwa fakta di lapangan mengindikasikan bahwa penggunaan dompet digital belum sepenuhnya mampu menggantikan penggunaan uang kartal. Ini tercermin dari kenyataan bahwa tidak ada responden yang mengadopsi eksklusif metode pembayaran digital tanpa melibatkan pembayaran fisik secara sama-sama signifikan.

Berdasarkan data hasil wawancara dengan responden mengenai manfaat penggunaan metode pembayaran digital, terungkap bahwa penggunaan metode ini secara signifikan memberikan berbagai manfaat terkait proses transaksi. Sebagai contoh, seorang responden bernama Anas menyatakan bahwa salah satu manfaat utama dari penggunaan dompet pembayaran digital adalah kemampuannya untuk melakukan transaksi pembayaran secara fleksibel, di mana pun dan kapan pun diperlukan. Kelebihan ini menjadikan proses transaksi menjadi lebih efektif dan nyaman bagi penggunanya.

Dari respons yang diberikan oleh responden, terungkap bahwa penggunaan dompet digital juga memberikan manfaat lainnya. Salah satu manfaat tersebut adalah kemudahan dalam memperoleh tambahan dana dari orang tua atau wali. Mekanisme ini terjadi karena dengan adanya dompet digital, pengguna tidak lagi harus mengadakan pertemuan fisik dengan orang tua untuk menerima uang secara langsung. Secara sederhana, cukup dengan meminta pengisian saldo ke dompet digital, proses transaksi menjadi lebih efisien dan praktis. Hal ini mengindikasikan bagaimana teknologi dompet digital memberikan solusi untuk kebutuhan finansial sehari-hari dengan cara yang lebih modern dan efektif.

Terdapat pandangan lain yang juga disampaikan oleh salah seorang responden.

Menurutnya, penggunaan dompet digital menghilangkan kebutuhan akan uang tunai ketika melakukan pembayaran. Lebih lanjut, dengan menggunakan dompet digital, pengguna hanya perlu membayar sesuai dengan jumlah pembelian tanpa perlu khawatir tentang masalah kembalian uang. Pandangan ini menyoroti bagaimana penggunaan dompet digital dapat menghemat waktu dan mempermudah proses transaksi, terutama ketika pembayaran dilakukan untuk jumlah yang kecil. Oleh karena itu, penggunaan dompet digital bukan hanya sekadar pengganti uang tunai, tetapi juga merupakan alternatif yang lebih efisien dalam melaksanakan pembayaran sehari-hari.

Dalam upaya untuk lebih mendalam dalam memahami persepsi dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna, peneliti telah mengajukan sejumlah pertanyaan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi lebih lanjut. Hasil dari wawancara dengan sejumlah responden yang menggunakan dompet digital mengungkapkan sejumlah keuntungan yang diperoleh ketika dibandingkan dengan penggunaan uang fisik.

Para narasumber memberikan pandangan sejalan terkait kemudahan penggunaan dompet digital, menganggapnya sebagai alat yang sangat intuitif, bahkan bagi pengguna yang baru pertama kali menggunakannya. Namun, juga diakui adanya beberapa kriteria yang mungkin menghadapi kesulitan saat memulai penggunaan dompet digital, seperti contohnya mereka yang tidak terlalu akrab dengan teknologi, khususnya orang tua.

Selanjutnya, peneliti mengarahkan pertanyaan pada kaitan antara tingkat pengetahuan dan penggunaan dompet digital. Dalam wawancara dengan narasumber, sepakat bahwa tingkat pendidikan berpengaruh terhadap bagaimana individu memandang sebuah inovasi. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi memungkinkan seseorang lebih cepat memahami cara penggunaan serta manfaat dari inovasi tersebut. Di sisi lain, mereka dengan pengetahuan yang lebih terbatas mungkin merasa kesulitan dalam mengadopsi inovasi baru, tanpa menghargai potensi kemudahan yang mungkin akan diperoleh.

Meskipun terdapat sejumlah keuntungan yang melekat pada penggunaan dompet digital, tak dapat diabaikan bahwa terdapat risiko-risiko tertentu yang harus diperhatikan oleh para pengguna. Hasil wawancara dengan responden mengungkapkan beberapa risiko yang bisa muncul sebagai dampak dari penggunaan dompet digital.

Salah satu risiko yang paling umum ditemui adalah gangguan jaringan. Narasumber menyoroti bahwa gangguan pada jaringan internet bisa menghambat atau bahkan memblokir transaksi melalui dompet digital, menyebabkan ketidaknyamanan bagi para pengguna. Untuk menghindari risiko ini, pengguna disarankan untuk memastikan bahwa jaringan internet yang digunakan berada dalam kondisi stabil dan andal sebelum melakukan transaksi

Tak hanya itu, risiko lainnya adalah adanya system error atau keperluan *maintenance*. Responden mengungkapkan kekhawatiran mereka terkait kemungkinan *maintenance* yang dapat terjadi kapan saja. Saat kondisi tersebut terjadi, penggunaan dompet digital untuk transaksi menjadi tidak mungkin. Oleh karena itu, penting bagi

para pengguna untuk selalu mengambil langkah pencegahan dan beradaptasi dengan potensi risiko yang ada dalam penggunaan dompet digital.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa manfaat yang paling dirasakan oleh para pengguna dompet digital adalah kemudahan dalam melakukan transaksi dengan kata lain dompet digital ini mempermudah para penggunanya melakukan transaksi karena bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja selama sinyal internet tersedia.

Selain itu dengan menggunakan dompet digital para pengguna juga dipermudah untuk melakukan perpindahan dana atau saldo. Hal ini bisa mempermudah panggunaannya saat meminta uang jajan ataupun menerima upah atas pekerjaannya. Hal ini bisa juga dirasakan saat menggunakan rekening bank. Tapi, yang menjadi kelebihan dari penggunaan dompet digital itu sendiri pengguna tidak perlu melakukan penarikan dana saat mereka hendak menggunakan uang yang tersimpan. Bukan hanya itu penggunaan dompet digital juga tidak perlu membuat rekening untuk menggunakan semua manfaat yang tersedia di dalamnya, dengan begini semua manfaat yang disediakan oleh dompet digital bisa digunakan oleh semua umur.

Selain itu kemudahan yang diberikan selama menggunakan dompet digital juga salah satunya yaitu para pengguna tidak perlu repot dengan uang kembalian saat melakukan transaksi, hal tersebut karena dengan menggunakan dompet digital pengguna hanya perlu melakukan *scan barcode* dan seketika tagihan akan terbayar sesuai nominal yang ada tanpa perlu uang kembalian. Hal tersebut menciptakan transaksi yang lebih praktis dan mudah sehingga tidak perlu membawa uang receh yang terbilang cukup merepotkan. Bukan hanya itu, dari segi keamanan bertransaksi juga para pengguna dompet digital bisa merasakannya. Dengan tidak membawa uang fisik artinya para pengguna mengurangi kemungkinan kehilangan uang atau dicuri karena pada dasarnya penggunaan dompet digital dibekali fitur keamanan verifikasi identitas dan data pengguna.

Penggunaan dompet digital juga bisa membuat para penggunanya mengontrol penggunaan saldo. Pencatatan histori transaksi yang lengkap bisa mempengaruhi keputusan pengguna untuk lebih bijak mengalokasikan dananya. Dengan kata lain penggunaan dompet digital bisa membuat penggunanya lebih hemat ketimbang menggunakan uang fisik. Contohnya saja *cashback* ataupun diskon yang akan didapatkan jika pengguna melakukan pembayaran melalui dompet digital. Hal tersebut bisa menekan biaya produksi ataupun modal bagi mereka yang melakukan bisnis dibidang jual beli barang. Artinya dengan penggunaan yang tepat dan benar, dompet digital bisa meningkatkan *income* para pelaku usaha di berbagai bidang.

Jika ditelaah dari efisiensi penggunaan, dompet digital memiliki aspek yang lebih unggul khususnya jika digunakan oleh para milenial, karena sejatinya para milenial lebih sering kelupaan membawa dompet ketimbang lupa membawa *handphone*. Hal tersebut menjadi nilai tambah penggunaan dompet digital. Karena penggunaan dompet digital berpusat pada aktivitas yang dilakukan di *handphone*

alhasil para pengguna tetap bisa bertransaksi tanpa perlu pusing kelupaan membawa uang tunai ataupun kartu ATM. Hal ini dapat menghemat waktu dan usaha yang harus dikeluarkan oleh pengguna dalam melakukan transaksi.

Dari hasil penelitian yang dilakukan kepada para pengguna dompet digital, semua responden sepakat bahwa dompet digital sangat mudah digunakan. Alasannya cukup jelas karena para pengguna dompet digital diberikan tutorial di awal saat baru akan mulai menggunakan aplikasi dompet digital. selain mudah digunakan, dompet digital cukup mudah untuk dipahami tiap fungsi dan fitur yang tersedia, karena sejatinya di era saat ini semua produsen teknologi menciptakan inovasi yang mudah digunakan dan mudah dipahami fungsi penggunaannya

Selain itu, narasumber yang notabenehnya merupakan mahasiswa, dengan kata lain mereka memiliki wawasan yang terbilang cukup mumpuni untuk memahami cara menggunakan dompet digital. Akan tetapi mungkin hal berbeda akan terjadi jika yang menggunakannya merupakan orang tua ataupun orang yang mungkin memiliki keterbatasan Pendidikan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada responden mereka setuju jika tingkat Pendidikan akan mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan. Tingkat pendidikan seseorang dapat memengaruhi persepsi mereka tentang kegunaan dan kemudahan penggunaan suatu teknologi. Individu yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik tentang teknologi dan kemampuan untuk menggunakannya. Oleh karena itu, mereka mungkin lebih cenderung untuk menerima dan menggunakan teknologi yang lebih canggih. Sedangkan untuk Individu yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih rendah mungkin menganggap teknologi yang lebih canggih lebih sulit untuk digunakan, dan mungkin lebih cenderung untuk menghindarinya.

Selain gangguan jaringan, *maintenance system* juga menjadi risiko penggunaa dompet digital. Responden menyebutkan bahwa *maintenance* dapat terjadi secara tiba-tiba dan memerlukan waktu yang cukup lama, sehingga pengguna tidak dapat menggunakan dompet digital mereka selama proses *maintenance*.

Hal ini dapat mempengaruhi kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi pembayaran, terutama jika transaksi tersebut mendesak atau memiliki batas waktu yang ketat. Sejumlah responden juga mengeluhkan bahwa proses *maintenance* dapat terjadi terlalu sering dan tidak jelas alasan atau jadwalnya.

Oleh karena itu, sebagai pengguna, penting untuk memahami proses *maintenance* dan mencari informasi tentang jadwal dan alasan *maintenance* dari penyedia layanan dompet digital. Pengguna juga dapat mempertimbangkan alternatif lain dalam melakukan transaksi pembayaran, seperti uang tunai atau kartu kredit/debit, jika *maintenance* terjadi pada saat yang tidak tepat.

Selain risiko yang ada pera narasumber juga pernah mengali pengalaman buruk sela menggunakan dompet digital salah satunya transaksi yang gagal tetapi saldo

dalam aplikasi dompet digital tetap terpotong hal tersebut mungkin saja diakibatkan oleh gangguan jaringan akan tetapi masih banyak aspek yang dapat memengaruhi kegagalan transaksi. Kehabisan kuota internet juga menjadi pengalaman salah satu risiko yang bisa mengakibatkan pengalaman buruk untuk tiap pengguna. pengguna tidak dapat mengakses internet dan melakukan transaksi menggunakan aplikasi dompet digital. Selain itu, pengguna juga dapat dikenakan biaya tambahan oleh *provider* seluler jika harus membeli kuota tambahan untuk melanjutkan transaksi menggunakan dompet digital. maka dari itu, para pengguna diharapkan bisa memperhatikan ketersediaan kuota saat akan melakukan transaksi menggunakan dompet digital.

Dari sekian banyak risiko ataupun pengalaman buruk yang pernah dirasakan oleh narasumber, tidak sedikit pun memengaruhi minat mereka dalam menggunakan dompet digital. alasannya jelas karena mereka masih merasa aman menggunakan dompet digital. selain karena diawasi oleh OJK, para penyedia layanan dompet digital juga merupakan perusahaan yang kompeten dibidangnya. Hal tersebut mungkin bisa menjadi alasan mereka tetap merasa aman. walaupun begitu, persepsi risiko yang disampaikan para narasumber menciptakan perbedaan dalam bagaimana mereka menggunakan dompet digital hal tersebut karena mereka tetap mewaspadaai apapun kemungkinan yang akan didapatkan dari penggunaan dompet digital. contohnya saja gangguan jaringan yang membuat para pengguna dompet digital harus tetap membawa uang cash untuk berjaga jaga.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan terkait persepsi milenial di Kota Gorontalo terhadap metode pembayaran dapat disimpulkan bahwa

- a. Berdasarkan persepsi manfaat (*perceived usefulness*)
Persepsi manfaat secara langsung menjadi alasan utama para pengguna memilih menggunakan dompet digital. manfaat yang diberikan saat menggunakan dompet digital mungkin bisa dirasakan saat menggunakan *mobile banking* akan tetapi efisiensi yang diberikan dompet digital melebihi penggunaan *mobile banking* salah satunya para pengguna bisa menikmati semua fasilitas dompet digital tanpa perlu ribet membuat rekening bank.
- b. Berdasarkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*)
Semua responden yang menggunakan dompet digital mengatakan kalau metode pembayaran ini sangat mudah untuk digunakan. Tutorial yang di berikan saat awal akan sangat membantu untuk mereka para pengguna baru. Selain itu tampilan yang mudah dimengerti juga menjadi poin tambahan untuk kemudahan penggunaan. Akan tetapi kemudahan penggunaan ini bisa di pengaruhi oleh berbagai aspek. Contohnya saja Pendidikan, dari hasil temuan di lapangan narasumber sepakat kalau tingkat Pendidikan akan mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan.

Selain itu persepsi kemudahan tidak berpengaruh langsung terhadap minat dan keputusan menggunakan dompet digital karena walaupun sebuah teknologi sulit untuk digunakan, selama teknologi tersebut memberikan manfaat yang lebih besar daripada usaha, teknologi tersebut tetap akan digunakan

c. Berdasarkan persepsi risiko (perceived of risk)

Selama menggunakan dompet digital para pengguna sangat jarang terpikirkan risiko yang akan mereka dapatkan saat menggunakan dompet digital hal tersebut karena didasari pada rasa aman selama menggunakan. Di bawah pengawasan OJK menjadi salah satu alasan para pengguna merasa aman menggunakan. Selain itu minimnya pengalaman buruk juga menjadi alasannya. Bahkan pada beberapa responden pengalaman terburuknya yang dialami hanyalah kendala jaringan. Hal tersebut wajar karena penggunaan dompet digital sendiri masih berbasis jaringan yang yang bisa tidak stabil kapan saja. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi risiko tidak sedikit pun memengaruhi minat mereka dalam menggunakan dompet digital.

d. Temuan penelitian

Pada penelitian kali ini ditemukan bahwa terdapat kaitan antara penggunaan dompet digital dengan akuntansi keprilakuan. Khususnya pada pengaruh lingkungan social dan Pendidikan diaman keduanya berpengaruh terhadap keputusan seseorang menggunakan atau tidak menggunakan dompet digital. jika seseorang berada pada lingkungan yang kurang mendukung penggunaan dompet digital dapat mempengaruhi persepsi individu tersebut terhadap penggunaan dompet digital. begitupun untuk tingkat Pendidikan diaman seseorang dengan tingkat Pendidikan tertentu bisa lebih mudah memahami penggunaan dompet digital dan lebih paham dengan manfaat yang akan didapatkan.

Temuan lainya juga yaitu penambahan dimensi persepsi resiko pada Technology Acceptance Model (TAM) menunjukkan bahwa persepsi resiko dapat mempengaruhi cara tiap individu dalam mengadopsi teknologi baru. Dalam konteks akuntansi, persepsi resiko dapat mempengaruhi keputusan pengguna informasi keuangan, seperti investor, analis keuangan, atau kreditor, dalam mengevaluasi kinerja keuangan

2. Keterbatasan peneliti

Peneliti menyadari terdapat keterbatasan pada penelitian ini yang bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk penelitian berikutnya agar kiranya bisa mendapatkan hasil yang lebih maksimal. Keterbatasannya antar lain:

- a. Kriteria pendapatan membuat lingkup subjek penelitian menjadi kecil padahal di luar sana banyak pengguna dompet digital yang belum memiliki pendapatan.
- b. Ruang lingkup penelitian yang berfokus ke mahasiswa akuntansi belum bisa menjadi gambaran umum terkait persepsi milenial di kota Gorontalo. Sampel yang digunakan dalam penelitian mungkin tidak representatif dari populasi yang lebih besar, atau mungkin terlalu kecil untuk membuat kesimpulan yang signifikan.

- c. Waktu yang tersedia untuk melakukan penelitian sangat terbatas. Sehingga penelitian harus mempertimbangkan untuk membatasi area penelitian atau mempersingkat waktu pengumpulan data.

3. Saran

Saran dan masukan yang bisa dijadikan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya yaitu

- a. Sebaiknya pada penelitian selanjutnya diharapkan peneliti tidak memasukkan kriteria pendapatan pada objek penelitian hal tersebut jelas karena dengan menghilangkan kriteria pendapatan, peneliti bisa mendapatkan narasumber yang lebih beragam dengan berbagai latar belakang
- b. Disarankan pada penelitian selanjutnya peneliti menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif agar kiranya bisa memberikan kesimpulan yang lebih kompleks dan bisa mencakup responden yang lebih luas.
- c. Untuk penelitian selanjutnya disarankan menambah variabel pengetahuan atau literasi keuangan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap persepsi kemudahan penggunaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R. F. (2015). Analisis Persepsi Pelajar Tingkat Menengah Pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus. *Edukasia : Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 10(1). <https://doi.org/10.21043/edukasia.v10i1.791>
- Ali, S. I. (2020). Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Niat Pembelian Ulang Dengan Sikap Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 1–13.
- Astri Rumondang, Acai Sudirman, Faried Effendy, Janner Simarmata, T. A. (2019). *Fintech: Inovasi Sistem Keuangan Di Era Digital*. Yayasan Kita Menulis. https://books.google.co.id/books?id=Obdgdwaaqbaj&dq=Rumondang+2019&lr=&hl=id&source=gbs_navlinks_s
- Atriani, D., Eliyah, ;, Sampetoding, A. M., Sunani, A., Husain, S. W. J., & Purba, A. A. (2021). Perception Analysis Of The Use Of Digital Wallets In East Kalimantan Province Students Analisis Persepsi Penggunaan Dompot Digital Pada Mahasiswa Provinsi Kalimantan Timur. In *Journal Of Indonesian Management* (Vol. 1, Issue 4).
- Ellen, P., & Yuyun, I. (2018). Pengaruh Financial Literacy, Illusion Of Control, Overconfidence, Risk Tolerance, Dan Risk Perception Terhadap Keputusan Investasi Pada Mahasiswa Di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen (Jim)*, 6(4), 424–434.
- Febrilia, I., Pratiwi, S. P., & Djatikusumo, I. (2020). Minat Penggunaan Cashless

Payment System–Dompot Digital Pada Mahasiswa Di Fe Unj. *Jrmsi-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 11(1), 1–19.

Indonesia, B. (2018). *Peraturan Bank Indonesia Tentang Uang Elektronik*.

Lai, P. (2017). The Literature Review Of Technology Adoption Models And Theories For The Novelty Technology. *Journal Of Information Systems And Technology Management*, 14(1). <https://doi.org/10.4301/S1807-17752017000100002>

Laporan-Perekonomian-Provinsi-Gorontalo-Agustus-2022. (N.D.).

Mai Yuliza, & Sinta Sila Yenedi. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Online. *Journal Of Social And Economics Research*, 4(1), 068–080. <https://doi.org/10.54783/Jser.V4i1.40>

Naranjo, J., Fuad, H., Hakim, Z., Panchadria, P. A., Robbi, M. S., Yulianti, Y., Susanti, E., Sholeh, M., Teuku Fadjad Shadek, R. S., Kamil Arif, I., Gunadhi, E., Partono, P., Sampieri, R. H., & Pariyatin, Y. (2016). Title. *Jurnal Algoritma*, 12(1), 579–587. <http://Jurtek.Akprind.Ac.Id/Bib/Rancang-Bangun-Website-Penyedia-Layanan-Weblog>

Ningtyas, M. N. (2019). Literasi Keuangan Pada Generasi Milenial. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 13(1), 20–27. <https://doi.org/10.32812/Jibeka.V13i1.111>

Rembulan, N. D. R., & Firmansyah, E. A. (2020). Perilaku Konsumen Muslim Generasi-Z Dalam Pengadopsian Dompot Digital. *Valid Jurnal Ilmiah*, 17(2), 111.

Santoso, B., & Edwin Zusrony. (2020). Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi Payment Berbasis Fintech Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 11(1), 49–54. <https://doi.org/10.51903/Jtikp.V11i1.150>

Septiana, U. (2021). *Analisis Presepsi Milenial Dalam Menggunakan M Banking*. *SPIP-oktober-2022*. (n.d.).

Suryanto, s., muhyi, h. A., & kurniati, p. S. (2022). Penggunaan digital payment pada usaha mikro, kecil, dan menengah. *Adbispreneur*, 7(1), 55. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v7i1.39452>

Tarantang, j., awwaliyah, a., astuti, m., & munawaroh, m. (2019). *60 iain palangka raya perkembangan sistem pembayaran digital pada era revolusi industri 4.0 di indonesia*.

Yuesti, a. (2013). Akuntansi perilaku. *Journal of chemical information and modeling*, 53(9), 1689–1699.