

## Analisis Komparatif *E-Service Quality* Pada *E-Wallet*, Ovo Dan Dana Di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias

**Penulis:**

Haseleli foni  
Mendrofa<sup>1</sup>  
Aferiaman  
Telaumbanua<sup>2</sup>  
Jeliswan Berkat Iman  
Jaya Gea<sup>3</sup>  
Nanny Artatina  
Bulolo<sup>4</sup>

**Afiliasi:**

Universitas Nias

**Korespondensi:**

haselelifm12@gmail.com<sup>1</sup>  
aferiaman.tel@gmail.com<sup>2</sup>  
jeliswan89@gmail.com<sup>3</sup>  
nannyartatinabl@gmail.com<sup>4</sup>

**Histori Naskah:**

Submit: 29-09-2024  
Accepted: 01-10-2024  
Published: 04-11-2024

**Abstrak :** Penelitian ini menganalisis *E-Service Quality* pada *E-Wallet* OVO dan DANA di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Terdapat permasalahan yang diamati oleh peneliti yaitu Mahasiswa merasakan bahwa *e-wallet* sangat bergantung pada jaringan internet dan cukup sering mengalami masalah koneksi yang cukup lambat bahkan *error*, saldo lenyap tanpa adanya pemberitahuan dan masih terbatasnya merchant yang ikut serta. Selain itu beberapa mahasiswa juga mengalami masalah dalam mengakses fitur yang informasinya kurang dipahami dan sulit digunakan, akses login yang gagal, kendala dalam meng-*upgrade* layanan, tingkat keamanan yang rendah sehingga akun berpeluang untuk diakses oleh pihak ketiga, respon *customer service* aplikasi *e-wallet* yang dinilai sangat lambat dalam menanggapi permasalahan pengguna, dan batas waktu layanan yang terbatas untuk top-up serta penarikan pada beberapa *merchant* yang sudah bekerja sama dengan OVO dan DANA. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan perbedaan kualitas elektronik layanan (*e-service quality*) melalui penggunaan OVO dan DANA di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis uji kualitas data dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan OVO dan DANA, yang dapat dilihat dari aspek keandalan, daya tanggap, keamanan, kualitas informasi, dan kemudahan penggunaan. Dibandingkan dengan pengguna OVO, pengguna DANA merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan lebih sesuai dengan harapan mereka.

**Kata kunci:** Analisis komparatif, *DANA*, *e-wallet*, *OVO*,

---

### Pendahuluan

Dengan perkembangan teknologi saat ini, telah mempengaruhi perkembangan aspek kehidupan manusia akan kebutuhan internet. Internet merupakan layanan akses segala informasi bagi penggunanya. Dengan ini masyarakat memanfaatkan sebagai sumber pendapatan ekonomi dengan menggunakan transaksi digital keuangan, yang dimana kemajuan teknologi dalam dunia keuangan telah mempermudah transaksi yang awalnya secara tunai kini dapat beralih ke non tunai dengan melalui keuangan digital. Keuangan Digital atau dikenal *Digital Financial* adalah layanan sistem pembayaran yang menggunakan teknologi dan layanan pihak ketiga melalui ekonomi digital berbentuk aplikasi yang kita kenal sebagai *Financial Technology* dan bertindak sebagai perantara antara dua pihak.

Di tengah ketidakpastian ekonomi global, termasuk pada tahun 2023, inovasi dalam layanan keuangan digital di Indonesia telah menunjukkan kinerja yang positif. Bahkan, pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia rata-ratanya melebihi negara-negara ASEAN. Salah satu produk *fintech* yang saat ini



banyak diminati adalah pembayaran digital, atau dikenal dengan istilah *digital payment*. Pembayaran digital ini merujuk pada *E-wallet (Electronic Wallet)*, yang memungkinkan transaksi tanpa menggunakan uang tunai (*cashless*).

Pengguna dompet digital sebagian besar merupakan Generasi Milenial serta generasi Z, dan mahasiswa merupakan kelompok masyarakat yang termasuk kedalam dua kelompok usia tersebut. Kondisi demikian juga terjadi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Berdasarkan pengamatan lapangan yang peneliti lakukan, menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menggunakan *e-wallet* dalam melakukan transaksi ekonomi melalui aplikasi, dan mayoritas menggunakan aplikasi OVO dan DANA.

Namun, disamping banyaknya manfaat yang ditawarkan, OVO dan DANA memiliki fenomena yang menarik untuk dikaji lebih dalam lagi. Dimana ada beberapa kendala dan keluhan yang terdapat dalam penggunaannya. Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa temuan masalah yang secara langsung dirasakan oleh Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias dalam menggunakan *e-wallet* tersebut. Mahasiswa merasakan bahwa *e-wallet* sangat bergantung pada jaringan internet dan cukup sering mengalami masalah koneksi yang cukup lambat bahkan *error*, saldo lenyap tanpa adanya pemberitahuan dan masih terbatasnya merchant yang ikut serta. Selain itu beberapa mahasiswa juga mengalami masalah dalam mengakses fitur yang informasinya kurang dipahami dan sulit digunakan, akses login yang gagal, kendala dalam meng-*upgrade* layanan, tingkat keamanan yang rendah sehingga akun berpeluang untuk diakses oleh pihak ketiga, respon *customer service* aplikasi *e-wallet* yang dinilai sangat lambat dalam menanggapi permasalahan pengguna, dan batas waktu layanan yang terbatas untuk top-up serta penarikan pada beberapa *merchant* yang sudah bekerja sama dengan OVO dan DANA.

Sejalan dengan uraian permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Komparatif E-Service Quality pada E-Wallet OVO dan DANA di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias**”.

## **Studi Literatur**

### **Analisis Komparatif**

Analisis komparatif adalah proses yang dilakukan untuk membandingkan dua atau lebih elemen, objek, atau konsep, dengan tujuan untuk memahami perbedaan dan kesamaan di antara keduanya. Menurut Putri (2018) analisis komparatif adalah kegiatan penelitian yang bertujuan untuk mencari informasi mengenai hubungan sebab akibat dan mengeksplorasi kembali hubungan tersebut untuk memahami alasan di baliknya. Didasarkan pada pendapat-pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa analisis komparatif merupakan proses membandingkan satu atau lebih variabel pada sampel tidak sama dalam upaya untuk menemukan hubungan sebab-akibat.

### **Definisi Financial Technology**

*Financial technology* (Fintech) adalah wujud dari pembaharuan dalam bidang keuangan digital. Menurut (Hsueh & Kuo, 2017:30) Fintech adalah bentuk layanan keuangan baru yang diprogramkan melalui pembaharuan dalam teknologi informasi. Sementara menurut (Nurcholidah & Harsono, 2021:66) tentang *Financial Technology*, yaitu gabungan dari teknologi dan fitur keuangan, atau yang juga dapat dimaknai sebagai terobosan baru dalam sektor finansial dengan sentuhan teknologi modern, dikenal sebagai "fintech." Dari pengertian beberapa ahli diatas, bahwa fintech adalah layanan yang menggabungkan teknologi dan finansial berdasarkan digital dan mengubah proses transaksi manual beralih jadi lebih modern.

*Financial Technology* menawarkan berbagai produk dan layanan yang dapat diakses oleh semua kalangan. Menurut (Tubagus & Khuzaini, 2020:15), Fintech dikategorikan menjadi 4 kategori berdasarkan Bank Indonesia yaitu (1) *lending peer-to-peer (p2p)* dan *crowdfunding*, (2) manajemen risiko investasi, (3) penyelesaian, pembayaran, dan kliring, dan (4) agregator pasar.

## Uang

Menurut (Juhro, 2019), uang merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan ekonomi masyarakat. Peran uang merupakan penentu stabilitas ekonomi dan pertumbuhan ekonomi suatu Negara. Menurut (Mukhlis & Fakhruddin, 2018) menyatakan Uang adalah kumpulan aset yang dapat digunakan segera untuk melakukan transaksi. Sependapat dengan pernyataan tersebut, (Dandu, 2019) menyimpulkan Uang juga didefinisikan sebagai sesuatu yang diterima secara umum dalam transaksi perdagangan dan digunakan untuk membayarkan utang piutang. Dari pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa uang merupakan alat pembayaran yang diterima dan digunakan secara umum untuk berbagai macam transaksi barang ataupun jasa. Uang yang dikenal memiliki empat fungsi: dua di antaranya sangat mendasar, dan dua lainnya tambahan. Uang memainkan dua peran penting (Nurul, 2018), yaitu sebagai alat pertukaran dan sebagai alat penyimpan nilai.

Uang elektronik adalah alat pembayaran berbasis elektronik yang nilainya disimpan dalam media elektronik. Sebelum dapat melakukan transaksi, pengguna harus membayar penerbit dan menyimpan uang dalam bentuk elektronik. Nilai uang elektronik dalam media akan berkurang saat digunakan. Selanjutnya, media elektronik dapat diisi ulang. Untuk menyimpan nilai uang elektronik, *chip* atau *server* dapat digunakan (Bank Indonesia, 2014).

Pada *International Journal of Smart Phones*. (Kim et al., 2013) menyatakan bahwa "uang elektronik digunakan melalui konsep penggunaan uang dengan peralatan elektronik." Selanjutnya, informasi nilai didefinisikan menggunakan sinyal digital yang dikirim oleh bank untuk memastikan nilai nominal. Ini didefinisikan sebagai uang yang dibayar terlebih dahulu kepada penerbit, dengan nilai moneter tertentu disimpan dalam *chip* IC atau jaringan komunikasi komputer yang terintegrasi dalam kartu plastik untuk digunakan dalam jaringan komunikasi informasi."

Berdasarkan pengertian di atas, peneliti dapat mengatakan bahwa uang elektronik adalah nilai uang yang disimpan dalam media elektronik dan digunakan dalam transaksi internet yang melibatkan jaringan komputer. Uang elektronik diterbitkan berdasarkan nilai uang yang disetor oleh pemegang kepada penerbit dan disimpan secara elektronik untuk digunakan sebagai pembayaran dalam berbagai transaksi.

Peraturan Bank Indonesia PBI No.16/8/PBI/2014 tentang uang elektronik menjelaskan, ada dua kategori berdasarkan data identitas pemegang uang elektronik. Kategori pertama meliputi mereka yang informasi identitasnya terdaftar dan tercatat pada penerbit (*Registered*), sedangkan kategori kedua mencakup pemegang yang data identitasnya tidak terdaftar dan tidak tercatat (*Unregistered*). Lebih lanjut, menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014, uang elektronik juga diklasifikasikan menjadi dua jenis berdasarkan lokasi penyimpanan nilai dana uang elektronik, yakni mata uang elektronik yang menggunakan kartu atau *chip* dan *e-money* berbasis *server*.

## **E-Wallet (Dompot digital)**

Alat pembayaran digital yang menggunakan media elektronik berbasis *server* disebut *e-wallet*. Untuk melakukan transaksi, *e-wallet* biasanya berbentuk aplikasi yang beroperasi di *server* dan memerlukan koneksi terlebih dahulu dengan penerbitnya (Wijaya, 2018). Go-Pay, OVO, DANA, dan LinkAja adalah beberapa *e-wallet* populer di Indonesia. Dompot digital memudahkan belanja tanpa perlu membawa uang tunai (non tunai) dan dapat digunakan untuk berbagai aktifitas (Megadewardanu, 2016). Namun, menurut (Kuganathan & Wikramanayake, 2014), *e-wallet*, juga disebut sebagai *mobile wallet*, adalah layanan pembayaran yang diatur oleh undang-undang keuangan dan dapat dilakukan melalui perangkat elektronik.

Pengertian di atas menunjukkan bahwa ketika seseorang memilih untuk menggunakan *e-wallet* sebagai metode pembayaran, mereka menggunakannya. Saat ini, masyarakat memiliki banyak jenis *e-wallet*.

Namun, sesuai dengan judul penelitian, peneliti akan berkonsentrasi pada analisis perbandingan penggunaan OVO dan DANA.

OVO merupakan aplikasi pembayaran digital yang memungkinkan seseorang menggunakan OVO *Cash* untuk pembayaran dan transaksi *online* (Rezky, 2021). Setiap kali Anda menggunakan OVO *Cash*, Anda memiliki kesempatan untuk mengumpulkan poin, yang dapat digunakan untuk berbagai pembayaran di toko yang bekerja sama dengan OVO, yang mempercepat transaksi. Sementara itu, OVO *Points* adalah program loyalitas di mana seseorang dapat mengumpulkan poin untuk ditukarkan dengan berbagai penawaran menarik di toko rekanan OVO. Aplikasi OVO memiliki fitur unggulan seperti: poin berlipat, promosi menarik, banyak penjual yang baik, pembayaran dilakukan dengan cepat, mengatur keuangan secara pasti.

Aplikasi DANA merupakan cara bertransaksi berbasis digital yang menggunakan cek elektronik, transfer uang elektronik, uang elektronik, dan metode pembayaran lainnya melalui perangkat komunikasi (Susanti et al., 2021). Programmer Indonesia bekerja dengan PT. Espay Debit Indonesia Koe (EDIK), yang saat itu didanai oleh investor global PT. Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK), yang merupakan emiten utama mayoritas saham. PT. Espay Debit Indonesia Koe adalah tempat programmer membuat DANA.

Menurut peraturan (Indonesia, 2014) mengatur penyelenggaraan transaksi pembayaran. Sistem pembayaran biasanya melakukan beberapa kegiatan, seperti prantransaksi, otorisasi, kliring, penyelesaian akhir (*settlement*), dan pasca transaksi. Kegiatan sebelum itu melibatkan pemrosesan transaksi pembayaran, seperti memilih konsumen dan menyediakan infrastruktur, seperti pembaca.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah gabungan atribut yang menunjukkan seberapa baik layanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Lupiyoadi, 2013). Menurut (Yanuar et al., 2017) perusahaan sangat memperhatikan kualitas pelayanan, yang mencakup seluruh sumber daya yang dimilikinya. Kualitas layanan elektronik (*e-service quality*), seperti yang dinyatakan oleh Tjiptono (2011) dalam (Pudjarti et al., 2019), mencakup semua tahap interaksi pelanggan dengan situs *web*, yaitu sejauh mana situs *web* dapat memfasilitasi penyediaan layanan tersebut dengan cara yang efektif dan efisien.

Salah satu cara untuk mendapatkan keunggulan kompetitif di ritel *online* adalah dengan memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pelanggan, seperti yang dinyatakan oleh dalam (Angga et al., 2018). Menurut (Cetinsoz, 2015) dimensi kualitas *e-service* mencakup berbagai metode elektronik, seperti internet, telepon, surat elektronik, komputer pribadi, ATM, *credit card*, *smart card*, dan pos. Menunjukkan perbandingan kualitas layanan secara manual. Berbagai penuturan definisi yang disebutkan sebelumnya, Kualitas pelayanan elektronik, juga dikenal sebagai kualitas pelayanan elektronik, adalah penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan atau penyedia layanan yang dapat diakses melalui jaringan internet. Terkait dengan perihal pemakaian dompet elektronik OVO dan DANA, Kualitas layanan elektronik dalam hal penggunaan dompet elektronik OVO dan DANA dapat didefinisikan sebagai evaluasi dan penilaian pengguna terhadap pengalaman mereka menggunakan aplikasi OVO maupun DANA.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Fakultas Ekonomi Universitas Nias, yang berlokasi di Jl. Karet No. 30, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara. Penelitian ini dijadwalkan berlangsung dari Agustus 2023 hingga selesai. Untuk menguji hipotesis, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada analisis data numerik dengan menggunakan teknik statistika dan penelitian inferensial. Metode ini mengandalkan probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil dan bertujuan untuk mengetahui seberapa signifikan hubungan atau perbedaan antar variabel. Peneliti menggunakan jenis penelitian berbentuk metode komparatif. Penelitian komparatif meneliti fenomena tertentu, atau keadaan satu variabel atau lebih. Menurut (Sugiyono, 2019), penelitian komparatif adalah penelitian yang membandingkan keadaan satu

variabel pada dua atau lebih sampel atau pada dua waktu yang berbeda. Hanya ada satu variabel yang diukur dalam penelitian ini, yaitu kualitas layanan *e-wallet* (*e-service quality*) yang terbagi atas beberapa indikator untuk membandingkan kualitas layanan OVO dan DANA di kalangan mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Nias. Total sampel pada penelitian ini adalah 63 orang yang terbagi atas dua jenis pengguna yaitu pengguna OVO sebanyak 30 orang dan pengguna DANA sebanyak 33 orang dengan metode penentuan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Instrumen pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data tentang penilaian pernyataan dengan *E-Service Quality* pada *e-wallet* OVO dan DANA oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias dan diukur dengan skala likert. Teknik analisis data dalam penelitian ini terdiri dari Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis.

## Hasil

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

**Tabel 1 Uji Validitas Kuesioner**

NO. ITEM	INDIKATOR	PERNYATAAN	R HITUNG	R TABEL	KET.
1	Keandalan ( <i>Reliability/Fulfillment</i> )	Layanan <i>e-wallet</i> yang saya gunakan cepat dan akurat	0,621	0,244	VALID
2		Layanan <i>e-wallet</i> yang saya gunakan mudah diakses kapanpun dan dimanapun	0,699	0,244	VALID
3		Layanan <i>e-wallet</i> yang saya gunakan sesuai dengan harapan pengguna	0,659	0,244	VALID
4	Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Respon layanan <i>e-wallet</i> yang saya gunakan cepat	0,473	0,244	VALID
5		Kesediaan layanan <i>e-wallet</i> yang saya gunakan untuk membantu saya menyelesaikan masalah saat transaksi	0,399	0,244	VALID
6		<i>E-wallet</i> yang saya gunakan Menyediakan layanan Refund sebagai bentuk dari pertanggung jawaban	0,512	0,244	VALID
7	Keamanan ( <i>Privacy</i> )	Informasi pribadi saya terlindungi	0,599	0,244	VALID
8		Informasi Keuangan saya terlindungi	0,480	0,244	VALID
9	Kualitas Informasi ( <i>Information Quality/Benefit</i> )	Informasi yang ada di <i>e-wallet</i> yang saya gunakan lengkap dan jelas	0,568	0,244	VALID
10		Informasi yang ada di <i>e-wallet</i> yang saya gunakan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan saya	0,547	0,244	VALID
11	Kemudahan Penggunaan ( <i>Easy of Use/Usability</i> )	Informasi di <i>e-wallet</i> yang saya gunakan mudah diakses	0,505	0,244	VALID
12		Fitur-fitur yang terdapat didalam <i>e-wallet</i> yang saya gunakan mudah untuk dipahami dan digunakan	0,488	0,244	VALID

Sumber : Data Olahan Peneliti, SPSS. 25 (2024)

Menurut uji validitas instrumen kuesioner yang dilakukan pada pengguna *e-wallet* OVO dan DANA di atas, semua item pernyataan dinyatakan valid dengan ketentuan perbandingan nilai  $r$  hitung >  $r$  tabel.

**Tabel 2. Uji Reliabilitas Kuesioner**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.737	12

Sumber : Data Olahan Peneliti, SPSS. 25 (2024)

Dengan nilai koefisien reliabilitas kuesioner kualitas pelayanan (Cronbach's Alpha) 0,737 dibandingkan 0,6 untuk pengguna *e-wallet* DANA dan OVO, uji coba eabilitas menunjukkan bahwa alat yang diuji adalah terpercaya dan *reliable*.

### Uji Normalitas Data

**Tabel 3 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Sminorv Test Gabungan**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Gabungan
N		63
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	34.84
	Std. Deviation	5.867
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.097
	Negative	-.050
Test Statistic		.097
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber : Data Olahan Peneliti, SPSS. 25 (2024)

Menurut hasil uji satu sampel Kolmogorov-Smirnov secara keseluruhan, yang dapat dilihat pada Tabel 4.3 di atas, distribusi data memenuhi asumsi normalitas, dengan nilai *asymp. Sig.(2-tailed)* sebesar 0,200 atau dalam bentuk sederhana 0,2, yang berada di atas 0,05.

### Uji Komparatif Kualitas Pelayanan (E-S-Qual) Pengguna OVO dan DANA

- a. Uji Hipotesis Keandalan (*Reliability*) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

**Tabel 4. Hasil Uji Independent Sample T Test Keandalan (Reliability)**

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means
--	---	------------------------------

		F	Sig.	t	df	Sig.(2-tailed)	Mean Difference	Std.Error Difference	95% Confidence Interval of The Difference	
									Lower	Upper
Keandalan (Reliability)	Equal variances assumed	8.955	.004	-6.139	61	.000	-3.070	.500	-4.070	-2.070
	Equal variances not assumed			-6.292	51.740	.000	-3.070	.488	-4.049	-2.091

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

Tabel di atas menunjukkan hasil Uji Independent Sample T-Test untuk keandalan, dengan nilai F untuk Levene's Test sebesar 8,955 dan probabilitas Sig.(2-tailed)  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti terdapat perbedaan keandalan (reliability) antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

**b. Uji Hipotesis Daya Tanggap (*Responsiveness*) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.**

**Tabel 5. Hasil Uji Independent Sample T Test Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig.(2-tailed)	Mean Difference	Std.Error Difference	95% Confidence Interval of The Difference	
									Lower	Upper
Daya Tanggap (Responsiveness)	Equal variances assumed	4.835	.032	-2.866	61	.006	-1.309	.457	-2.222	-.396
	Equal variances not assumed			-2.923	55.618	.005	-1.309	.448	-2.207	-.492

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

Data di tabel di atas dari Uji Sampel T Independen untuk Daya Tanggap ditunjukkan pada tabel 4.21 di atas. Nilai F untuk Uji Levene adalah 8,955 dengan probabilitas Sig.(2-tailed) adalah  $0,006 < 0,05$ , yang menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H2 diterima, menunjukkan bahwa ada perbedaan Daya Tanggap (*Responsiveness*) antara OVO dan DANA di antara mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

**c. Uji Hipotesis Keamanan (*Privacy*) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.**

**Tabel 6. Hasil Uji Independent Sample T Test Keamanan (*Privacy*)**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	F	Sig.	Mean Difference	F	Sig.	
									Lower	Upper
Keamanan (Privacy)	Equal variances assumed	.851	Keamanan (Privacy)	Equal variances assumed	.851	Keamanan (Privacy)	Equal variances assumed	.851	Keamanan (Privacy)	Equal variances assumed
	Equal variances not assumed			Equal variances not assumed		.005	Equal variances not assumed		-2.207	Equal variances not assumed

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

Tabel di atas menunjukkan hasil dari Uji Sampel T Independen untuk Keamanan. Nilai F untuk Uji Levine adalah 851, dengan probabilitas Sig. (2-tailed) adalah  $0,001 < 0,05$ , yang menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, yang menunjukkan bahwa ada perbedaan keamanan (privacy) antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

**d. Uji Hipotesis Kualitas Informasi (Information Quality) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.**

**Tabel 7. Hasil Uji Independent Sample T Test Kualitas Informasi (Information Quality)**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig.(2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of The Difference	
									Lower	Upper
Kualitas Informasi (Information Quality)	Equal variances assumed	1.588	.212	-4.838	61	.000	-1.630	.337	-2.304	-.957
	Equal variances not assumed			-4.890	60.042	.000	-1.630	.333	-2.297	-.963

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

Pada tabel di atas menunjukkan hasil uji sampel bebas T untuk kualitas informasi. Nilai F untuk uji Levine adalah 1.588, dengan probabilitas Sig. (2-tailed) adalah  $0,000 < 0,05$ , dan  $H_0$  ditolak, menunjukkan bahwa ada perbedaan kualitas informasi antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

**e. Uji Hipotesis Kemudahan Penggunaan (Easy of Use/Usability) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.**

**Tabel 8. Hasil Uji Independent Sample T Test Kemudahan Penggunaan (Easy of Use/Usability)**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig.(2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of The Difference	
									Lower	Upper
Kualitas Informasi (Information Quality)	Equal variances assumed	1.442	.234	-4.299	61	.000	-1.521	.354	-2.229	-.814
	Equal variances not assumed			-4.374	56.872	.000	-1.521	.348	-2.218	-.825

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

Tabel di atas menunjukkan hasil Uji Independent Sample T-Test untuk Kemudahan Penggunaan, dengan nilai F untuk *Levene's Test* sebesar 1,442 dan probabilitas *Sig.(2-tailed)*  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti terdapat perbedaan kemudahan penggunaan (*Ease of Use/Usability*) antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

## Pembahasan

### Keandalan (*Reliability*)

Hasil dari Uji Independent Sample T-Test untuk keandalan menunjukkan bahwa nilai F untuk *Levene's Test* adalah 8,955, dengan probabilitas *Sig.(2-tailed)* sebesar  $0,000 < 0,05$ . Oleh karena itu,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang menunjukkan adanya perbedaan keandalan (*reliability*) antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Akhmadi & Martini, 2020), yang menyatakan bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Jika pelanggan merasa puas dengan layanan, maka produk digital dapat dianggap berhasil.

### Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil Uji Independent Sample T-Test untuk daya tanggap menunjukkan nilai F untuk *Levene's Test* sebesar 8,955 dengan probabilitas *Sig.(2-tailed)* sebesar  $0,006 < 0,05$ . Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, menunjukkan adanya perbedaan daya tanggap (*responsiveness*) antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Temuan ini konsisten dengan penelitian oleh (Koo & Cuandra, 2022), yang menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.

## Kesimpulan

- Hasil Uji Independent Sample T Test Keandalan (*Reliability*) = nilai F untuk *Levene's Test* sebesar 8,955 dan probabilitas *Sig.(2-tailed)*  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti terdapat perbedaan keandalan (*reliability*) antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
- Hasil Uji Independent Sample T Test Daya Tanggap (*Responsiveness*) Nilai F untuk Uji *Levene* adalah 8,955 dengan probabilitas *Sig.(2-tailed)* adalah  $0,006 < 0,05$ , yang menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, menunjukkan bahwa ada perbedaan Daya Tanggap (*Responsiveness*) antara OVO dan DANA di antara mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

3. Hasil Uji Independent Sample T Test Keamanan (*Privacy*) Nilai F untuk Uji Levine adalah 851, dengan probabilitas Sig. (2-tailed) adalah  $0,001 < 0,05$ , yang menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H3 diterima, yang menunjukkan bahwa ada perbedaan keamanan (*privacy*) antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
4. Hasil Uji Independent Sample T Test Kualitas Informasi (*Information Quality*) = Nilai F untuk uji Levine adalah 1.588, dengan probabilitas Sig. (2-tailed) adalah  $0,000 < 0,05$ , dan H0 ditolak, menunjukkan bahwa ada perbedaan kualitas informasi antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
5. Hasil Uji Independent Sample T Test Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use/Usability*) = hasil Uji Independent Sample T-Test untuk Kemudahan Penggunaan, dengan nilai F untuk Levene's Test sebesar 1,442 dan probabilitas Sig.(2-tailed)  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti terdapat perbedaan kemudahan penggunaan (*Ease of Use/Usability*) antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

### Referensi

- Akhmadi, M. D. D., & Martini, E. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi Ovo. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(5), 708–720.
- Angga, D., Hidayah, S., & Wasil, M. (2018). Pengaruh store atmosphere terhadap impulse buying pada bisnis ritel. *Kinerja: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 15(1), 1–5.
- Bank Indonesia. (2014). Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (Electronic Money). *Peraturan BI*, 16/8.
- Cetinsoz, B. C. (2015). The influence of e-service quality on customer perceived value: A study on domestics tourists in Turkey. *International Journal of Science and Research*, 4(1), 1265–1277.
- Dandu, S. (2019). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Uang Elektronik (E-Money) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Cabang Pankkukang Makassar. *Akmen Jurnal Ilmiah*, 16(3), 452–464.
- Hsueh, S.-C., & Kuo, C.-H. (2017). Effective matching for P2P lending by mining strong association rules. *Proceedings of the 3rd International Conference on Industrial and Business Engineering*, 30–33.
- Inaya, C., Ismiarti, R. J., & Nofirda, F. A. (2024). Analisis Dampak Penggunaan Dompot Digital pada Generasi Milenial: Studi Komparasi Gopay dan Ovo/Dana. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 3159–3164.
- Juhro, S. M. (2019). Bauran Kebijakan Bank Sentral: Paradigma Kebijakan Bank Sentral Pasca Krisis. *Kuliah Umum Kebanksentralan Di Universitas Jambi*, 24 April 2019.
- Kim, H. J., Lee, S. J., & Shin, I. C. (2013). Design and implementation of in-house electronic money using java cards. *International Journal of Smart Home*, 7(5), 103–114.
- Koo, F., & Cuandra, F. (2022). Analysis of Factors Affecting International E-Wallet Use. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 24(2), 337–352.
- Kuganathan, K. V., & Wikramanayake, G. N. (2014). Next generation smart transaction touch points. *2014 14th International Conference on Advances in ICT for Emerging Regions (ICTer)*, 96–102.
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori). *Jakarta: PT. Salemba Empat*.
- Megadewandanu, S. (2016). Exploring mobile wallet adoption in Indonesia using UTAUT2: An approach from consumer perspective. *2016 2nd International Conference on Science and Technology-Computer (ICST)*, 11–16.
- Mukhlis, F., & Fakhruddin, F. (2018). Studi Literatur Velositas Uang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*

- Pembangunan*, 3(1), 31–39.
- Muniarty, P., Hasan, S., Patimah, S., Hadmandho, T. C., Butarbutar, D. J. A., Pratisti, C., Noor, A., Guntarayana, I., Sari, R. K., & Sihombing, C. M. (2022). Manajemen Pemasaran. *PT. Global Eksekutif Teknologi. Sumatera Barat*.
- Nurcholidah, L., & Harsono, M. (2021). Kajian fintech dalam konsep behaviouristik. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(1), 66–71.
- Nurul, H. (2018). Analisis Strategi Digital Marketing dalam Membantu Penjualan Living Space dan Efo Store. *Skripsi Sarjana.: Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi Dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia*.
- Pudjarti, S., Nurchayati, N., & Putranti, H. R. D. (2019). Hubungan E-service Quality dan E-loyalty dengan E-satisfaction pada Konsumen Go-jek dan Grab di Kota Semarang. *Sosiohumaniora*, 21(3), 237–246.
- Putri, S. N. (2018). *Perbandingan Hasil Belajar Matematika Siswa yang Diajarkan Dengan Menggunakan Strategi Pembelajaran The Power Of two dan Model Pembelajaran Langsung Dikelas VIII SMPN 22 Pekanbaru*. Universitas Islam Riau.
- Rezky, R. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Dompot Digital OVO Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada Pengguna OVO Di Wilayah Kecamatan Jatinegara Jakarta Timur)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Susanti, R. A. D., Fardahlia, D., & Indrihastuti, P. (2021). Kemudahan dan kemanfaatan pengaruhnya terhadap keputusan penggunaan sistem pembayaran E-Money Ovo, Go-Pay, dan Dana. *J-MACC: Journal of Management and Accounting*, 4(1), 57–71.
- Tubagus, S. A. M., & Khuzaini, K. (2020). Pengaruh Ukuran Perusahaan, Struktur Modal, dan Kepemilikan Institusional Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 9(5).
- Wijaya, H. (2018). *Perancangan E-Payment System pada E-Wallet Menggunakan Kode QR Berbasis Android*. Universitas Komputer Indonesia.
- Yanuar, M. M., Qomariyah, N., & Santosa, B. (2017). Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik Marlin cabang Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3(1).