



JURNAL MAHASISWA AKUNTANSI

Journal Homepage: <https://jamak.fe.ung.ac.id/index.php/jamak>
E-ISSN 2830-3679

Analisis Keputusan GEN-Z dalam Penggunaan Pembayaran E-Money terhadap Perspektif Akuntansi Keperilakuan

Fawza Ruyani^a, Niswatin^b, Ronald S. Badu^c

^{a b c} Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo

Email: fawzaruyani9@gmail.com^a, niswatin@gmail.ung.ac.id^b, ronaldsoemitro@gmail.com^c

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received : 10 September 2024

Revised : 18 September 2024

Accepted : 20 September 2024

Kata Kunci:

GEN-Z, E-money,
Akuntansi Keperilakuan

Keywords:

GEN-Z, E-money,
Behavioral Accounting

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk menganalisis keputusan GEN-Z dalam penggunaan pembayaran E-money terhadap perspektif akuntansi keperilakuan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bermaksud untuk menggambarkan dan merangkum berbagai kondisi, berbagai keadaan dan berbagai fenomena di Masyarakat deskripsi atau penjelasan dicapai melalui proses yang dilakukan secara berselang-seling. Penelitian ini dilakukan di lingkungan kampus tepatnya untuk mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi UNG. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif jurusan Akuntansi Universitas Negeri Gorontalo dari tahun 2020-2024 jumlah sample yang di gunakan dalam penelitian ini adalah 55 sample dengan menggunakan teknik sampling acak sederhana. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang dilakukan mengenai kepuasan gen-z dalam penggunaan pembayaran E-money dapat di simpulkan bahwa lebih dari 50% mahasiswa telah menggunakan pembayaran E-money dengan penggunaan yang berbeda-beda sesuai dengan penggunaannya. Serta sebanyak 94,5% merasa puas dengan penggunaan pembayaran E-money dan merasa terbantu dengan adanya pembayaran elektronik ini segala bentuk transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

ABSTRACT

The research aims to analyze GEN-Z's decision to use E-money payments from a behavioral accounting perspective. This research uses a qualitative descriptive approach. Qualitative descriptive research intends to describe and summarize various conditions, various circumstances and various phenomena in society. Description or explanation is achieved through a process carried out intermittently. This research was conducted in a campus environment specifically for Accounting students at the Faculty of Economics, UNG. The population in this study were active students majoring in Accounting at Gorontalo State University from 2020-2024. The number of samples used in this study was 55 samples using a simple random sampling technique. The results of this research show that based on research and discussions conducted regarding gen-z satisfaction in using E-money payments, it can be concluded that more than 50% of students have used E-money payments with different uses according to their use. And as many as 94.5% were satisfied with the use of e-money payments and felt

helped by the existence of electronic payments. All forms of transactions could be carried out anywhere and at any time.

@2024 Fawza Ruyani, Niswatin, Ronald S. Badu
Under License CC BY-SA 4.0

PENDAHULUAN

Akuntansi keperilakuan (behavioral accounting) adalah cabang akuntansi yang mempelajari hubungan antara perilaku manusia dengan sistem akuntansi. Sistem akuntansi memiliki arti yang luas yaitu seluruh desain alat pengendalian manajemen meliputi sistem pengendalian, sistem penganggaran, desain akuntansi pertanggungjawaban, desain organisasi seperti desentralisasi atau sentralisasi, desain pengumpulan biaya, desain penilaian kinerja serta pelaporan keuangan. Ruang lingkup akuntansi keperilakuan meliputi: 1) mempelajari pengaruh antara perilaku manusia terhadap desain, konstruksi, dan penggunaan sistem akuntansi yang diterapkan dalam perusahaan, yang berarti bagaimana sikap dan gaya kepemimpinan manajemen mempengaruhi sifat pengendalian akuntansi dan desain organisasi; 2) mempelajari pengaruh sistem akuntansi terhadap perilaku manusia, yang berarti bagaimana sistem akuntansi mempengaruhi motivasi, produktivitas, pengambilan keputusan, kepuasan kerja dan kerja sama; 3) metode untuk memprediksi perilaku manusia dan strategi untuk mengubahnya, yang berarti bagaimana sistem akuntansi dapat dipergunakan untuk mempengaruhi perilaku (Septiarini, 2013).

Konsep akuntansi keperilakuan mengacu pada penelitian perilaku manusia dalam konteks keuangan dan akuntansi. Saat diterapkan pada penggunaan QRIS, pendekatan ini mempertimbangkan bagaimana faktor-faktor psikologis dan perilaku mempengaruhi pengambilan keputusan keuangan terkait dengan teknologi pembayaran ini. Ini meliputi aspek seperti bagaimana pengguna mengelola dana mereka setelah menggunakan QRIS, dampaknya pada keputusan pembelian, pengendalian biaya bagi bisnis, evaluasi kinerja keuangan, dan perencanaan keuangan jangka panjang. Dengan memahami dinamika perilaku ini, perusahaan dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam mengelola dan memanfaatkan QRIS untuk pertumbuhan bisnis mereka.

E-money telah dikenal sejak tahun 2007, terutama di Indonesia, dengan pelopor utamanya adalah Bank Central Asia (BCA) melalui produknya yang disebut Flazz BCA. Sejak saat itu, perkembangan e-money di Indonesia cukup menggembirakan, dengan banyak bank besar lainnya seperti Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Mandiri, Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Mega, dan Bank DKI juga turut serta meluncurkan produk e-money mereka sendiri. Ini menunjukkan bagaimana teknologi pembayaran non-tunai semakin berkembang pesat di Indonesia, memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi secara lebih praktis dan efisien (Ramadhan et al., 2016). Perkembangan zaman yang pesat telah membawa dampak besar pada Indonesia, terutama dalam hal transaksi ekonomi dan sistem pembayaran. Awalnya, alat pembayaran terbatas pada logam dan kertas konvensional, namun kini telah berubah menjadi bentuk yang lebih praktis. Inovasi dalam sistem perbankan juga telah terjadi, salah satunya adalah munculnya uang elektronik (e-money). E-money menjadi alternatif pembayaran yang populer, seiring dengan dukungan dari Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 yang mengatur pengurangan uang tunai oleh Bank Indonesia. Hal ini mencerminkan adaptasi masyarakat Indonesia terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan akan metode pembayaran yang lebih efisien (Zarasky & Septiani, 2022).

Penelitian ini memiliki kaitan yang erat dengan bidang studi akuntansi, terutama dalam konteks akuntansi keprilakuan. Dalam akuntansi keprilakuan, fokus utama adalah memahami bagaimana keputusan manusia memengaruhi proses akuntansi, baik dalam konteks individu maupun organisasi. Salah satu aspek penting dari akuntansi keprilakuan adalah analisis tentang bagaimana manusia memproses informasi untuk membuat keputusan (Milenial & Digital, 2023).

Dalam penelitian ini, fokus pada penggunaan e-money dan preferensi terhadapnya sebagai pengganti uang tunai menggambarkan bagaimana manusia memproses informasi terkait metode pembayaran untuk menentukan keputusan mereka. Data dari "Tabel Transaksi Uang Elektronik" yang disebutkan juga bisa menjadi bahan analisis untuk melihat pola keputusan konsumen terkait penggunaan e-money.

Menurut Pratiwi H (Purwadi dkk, 2020), keputusan adalah hasil akhir dari proses pemikiran untuk menyelesaikan suatu masalah dengan menentukan langkah-langkah yang perlu diambil untuk mengatasi situasi tersebut. Ini mencerminkan pemahaman bahwa keputusan adalah hasil dari evaluasi risiko dan pertimbangan yang dilakukan oleh individu atau organisasi. Dalam konteks penggunaan uang elektronik, keputusan untuk mengadopsi atau menggunakan (Ramadani Silalahi et al., 2022). teknologi tersebut dipengaruhi oleh persepsi risiko, termasuk risiko kinerja, keuangan, fisik atau keamanan, sosial, psikologis, dan waktu. Semakin kecil persepsi risiko terhadap penggunaan uang elektronik, semakin besar kepercayaan individu atau organisasi terhadap teknologi tersebut. Sebaliknya, jika persepsi risiko tinggi, kepercayaan terhadap teknologi tersebut mungkin berkurang.

Penelitian ini membantu dalam memperkaya pemahaman kita tentang bagaimana faktor-faktor keprilakuan manusia mempengaruhi penggunaan *e-money*, yang pada gilirannya dapat memiliki implikasi penting dalam konteks akuntansi keprilakuan. Ini menunjukkan bahwa bidang studi akuntansi tidak hanya berfokus pada aspek teknis seperti pencatatan dan pelaporan keuangan, tetapi juga mempertimbangkan faktor-faktor perilaku manusia dalam konteks pengambilan keputusan ekonomi.

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

E-Money

E-money adalah sebuah bentuk uang elektronik yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas barang atau jasa secara elektronik. Istilah ini sering digunakan untuk menggambarkan sistem pembayaran yang memungkinkan seseorang untuk menyimpan uang dalam sebuah akun digital dan kemudian menggunakan nilai tersebut untuk melakukan transaksi, baik secara daring (*online*) maupun luring (*offline*). Salah satu contoh paling umum dari *e-money* adalah kartu prabayar yang dapat diisi ulang (seperti kartu debit prabayar atau kartu hadiah elektronik) atau dompet digital yang terhubung dengan rekening bank atau kartu kredit. Pengguna dapat menggunakan e-money ini untuk membayar di toko fisik, melakukan pembelian daring, atau bahkan mengirim uang kepada orang lain melalui platform digital.

E-money memiliki beberapa keuntungan, termasuk kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan keamanan karena tidak perlu membawa uang tunai fisik. Selain itu, *e-money* juga membantu dalam melacak pengeluaran dan memungkinkan adanya transaksi tanpa kontak fisik yang semakin penting dalam situasi pandemi

global seperti saat ini.

Fintech

Fintech merupakan gabungan antara jasa keuangan dan teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses finansial. Definisi ini, menurut Bank Indonesia, merujuk pada pengembangan teknologi yang mengubah model bisnis keuangan yang konvensional menjadi lebih modern, sehingga dapat meningkatkan efisiensi serta efektivitas dalam transaksi jual beli dan sistem pembayaran.

Menurut Word Bank, *Financial Technology* adalah sebuah industri yang terdiri dari perusahaan-perusahaan yang menggunakan teknologi agar sistem keuangan dan penyampaian layanan keuangannya lebih efisien. Kemudian menurut FSB, *Fintech* adalah sebuah inovasi teknologi dalam layanan keuangan yang dapat menghasilkan model-model bisnis, aplikasi, proses atau produk-produk dengan efek material yang terkait dengan penyediaan layanan keuangan.

Persepsi Gen-Z

Pandangan atau persepsi Generasi Z, yang terdiri dari individu yang lahir sekitar pertengahan tahun 1990-an hingga pertengahan 2000-an, dapat dirangkum sebagai berikut:

1. Teknologi sebagai Bagian Inti: Generasi Z sering kali dilihat sebagai generasi yang tumbuh di era digital, di mana teknologi seperti ponsel pintar, media sosial, dan internet adalah bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari mereka.
2. Kritis terhadap Informasi: Generasi Z sering dianggap sebagai generasi yang lebih kritis terhadap informasi dan lebih memperhatikan sumbernya. Mereka cenderung skeptis terhadap berita palsu atau informasi yang tidak terverifikasi, dan mereka lebih mungkin untuk mencari informasi dari berbagai sumber sebelum membuat keputusan.
3. Fleksibel dan Terbuka terhadap Diversitas: Generasi Z sering kali dilihat sebagai generasi yang lebih terbuka terhadap keragaman dalam hal budaya, gender dan identitas seksual.
4. Pengusaha dan Kreatif: Generasi Z sering dianggap sebagai pengusaha yang berbakat dan kreatif. Mereka cenderung mencari cara baru untuk menghasilkan uang dan menciptakan karier yang memenuhi kebutuhan dan minat pribadi mereka, seringkali melalui platform online atau berbagai jenis bisnis startup.
5. Mental Health Awareness: Generasi Z juga dikenal karena meningkatkan kesadaran akan kesehatan mental dan kesejahteraan emosional.

Generasi-Z

Generasi Z adalah kelompok yang telah terbiasa dengan kemajuan teknologisejak lahir. Mereka dibesarkan dalam lingkungan di mana teknologi daninternet memainkan peran penting dalam pengasuhan mereka. Dilahirkan antara tahun 1995 hingga 2012, Generasi Z tidak pernah mengenal kehidupan tanpa teknologi dan internet. Bagi mereka, teknologi dan internet bukanlah inovasi, melainkan bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Perkembangan teknologi dan akses informasi yang cepat melalui internet telahmemberikan dampak yang signifikan pada kehidupan mereka. Generasi Z cenderung menggunakan gadget untuk berkomunikasi, mencari informasi tentang berbagai hal dari internet, bermain game, dan bahkan berbelanja secaradaring melalui smartphone yang selalu ada di genggaman mereka (Nainggolanet al., 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bermaksud untuk menggambarkan dan merangkum berbagai kondisi, berbagai keadaan dan berbagai fenomena di Masyarakat deskripsi atau penjelasan dicapai melalui proses yang dilakukan secara berselang-seling. Melalui analisis data, seseorang dapat memperoleh wawasan tentang karakteristik data. Menurut Sugiyono (2015:15) Penelitian ini terkait dengan penelitian kualitatif, yaitu metode penelitian berdasarkan filosofi alam yang peneliti gunakan untuk mencari keadaan objek alam.

Dalam penelitian mengenai Analisis kepuasan gen-z dalam penggunaan pembayaran E-money ini akan dilakukan di lingkungan kampus tepatnya untuk mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi UNG. Sedangkan waktu penelitian direncanakan akan dilaksanakan pada bulan September 2024 Jenis data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yang bersumber dari pengisian kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa jurusan Akuntansi UNG dan diterima langsung oleh peneliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif jurusan Akuntansi Universitas Negeri Gorontalo dari tahun 2020-2024 yang berjumlah 856 mahasiswa. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling acak sederhana (simple random sampling), artinya setiap anggota populasi bersifat homogen, yang mana anggota populasi memiliki karakteristik yang serupa, Dimana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk di pilih. Jumlah sample yang di gunakan dalam penelitian ini adalah 55 sampel. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode Observasi dan pembagian kuisisioner serata dokunentasi.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Penggunaan Pembayaran *E-money*

Gambar 1. Penggunaan Pembayaran *E-money*



Sumber: data primer diolah 2024

Dari penyebaran kuisisioner hasil yang didapatkan dari para responden dengan karakteristik penggunaan pembayaran *E-money* sebanyak 92,7% Mahasiswa Jurusan Akuntansi menggunakan pembayaran elektronik (*E-money*) dan 7,3% tidak menggunakan pembayaran elektronik (*E-money*).

Hasil pembahasan ini sejalan dengan penelitian (Mahasiswa et al., 2023) bahwa variabel persepsi kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan layanan *e-money*. Hal ini berarti semakin tinggi kepercayaan seseorang terhadap sistem *e-money* maka juga semakin besar semakin besar kepercayaan menggunakannya. Kepercayaan merupakan hal yang diperlukan bagi pengguna sistem informasi yang baru agar ia merasa teknologi sistem informasi tersebut dapat

meningkatkan kinerja individu dalam menjalankan kegiatan pada suatu organisasi atau perusahaan. Temuan ini membuktikan bahwa kepercayaan terhadap vendor penerbit dan penyedia jasa layanan yang dimiliki oleh pengguna e-money yang tinggi mengakibatkan semakin tingginya minat menggunakan e-money secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor persepsi yang mempengaruhi pengguna e-money tidak berasal dari keuntungan yang di dapat dari e-money, namun jaminan kenyamanan transaksi, kepuasan dan tanggung jawab yang diberikan oleh penerbit dari e-money memberikan pengaruh terhadap pengguna layanan e- money. Kepercayaan yang terbentuk terhadap penerbit e-money akan meningkatkan minat pengguna e-money untuk menggunakan e-money karena pengguna merasa diberi keamanan dari menggunakan *e-money* tersebut.

Aplikasi Yang Paling Sering Digunakan

Gambar 2. Aplikasi pembayaran yang paling sering digunakan



Sumber: data primer diolah, 2024

Dari penyebaran kuisioner hasil yang didapatkan dari para responden dengan karakteristik aplikasi yang paling sering di gunakan sebanyak 43,6% Mahasiswa Akuntansi menggunakan Mobile Banking, sebanyak 30,9 menggunakan aplikasi pembayaran DANA, sebanyak 14,5% Mahasiswa Akuntansi menggunakan pembayaran Qris, sebanyak 3,6% Mahasiswa Akuntansi menggunakan aplikasi pembayaran OVO, dan sebanyak 7,3% Mahasiswa Akuntansi tidak menggunakan aplikasi pembayaran apapun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Sihaloho et al., 2020) bahwa penerapan pembayaran non- tunai pada pedagang UMKM telah dilakukan. Penggunaan pembayaran transaksi non-tunai ini diterapkan karena adanya perkembangan yang pesat pada teknologi dan informasi yang harus diikuti. Bentuk pembayaran non-tunai yang telah disediakan oleh pedagang UMKM di tokohnya yaitu berbasis chip dan berbasis server. Penggunaan pembayaran berbasis server banyak digunakan oleh pedagang UMKM. Bentuk instrumen pembayaran berbasis server adalah ewallet. Walaupun para pedagang UMKM masih lebih menyukai pembayaran secara tunai , tetapi menurut 4 informan pada penelitian ini mengatakan bahwa transaksi pembayaran tersebut harus diikuti dan diterapkan dalam perkembangan era digital.

Alasan Responden Tidak Menggunakan Pembayaran Elektronik

Dalam penelitian ini, sebanyak 7,3% mahasiswa akuntansi tidak menggunakan aplikasi apapun dalam pembayaran elektronik yakni membayar dengan uang tunai, alasannya beragam mulai dari sering terjadi kehilangan akun serta terjadi keborosan dalam pengelolaan keuangan. Salah satu mahasiswa menjelaskan bahwa Ketika ia menggunakan pembayaran elektronik dia sangat kesulitan dalam pengelolaan keuangan sehingga mengalami keborosan. Beberapa mahasiswa juga menjelaskan belum menggunakan metode pembayaran elektronik (*E-money*) dengan alasan masih belum memahami indikator dalam metode pembayaran dalam aplikasi pembayaran

tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Karim, 2019) Berdasarkan hasil analisis memperlihatkan bahwa sebagian besar informan masih minim informasi mengenai kegunaan uang elektronik. Masyarakat bahkan belum mengetahui apa yang dimaksud dengan uang elektronik, bahkan belum mengetahui bentuk uang elektronik. Hal ini berarti pihak perbankan masih perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat pada tingkatan menengah ke bawah. Kondisi ini disebabkan informan pada penelitian ini lebih banyak pada masyarakat menengah ke bawah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa informasi mengenai kegunaan uang elektronik belum diketahui hingga ke lapisan masyarakat menengah ke bawah. Masyarakat masih belum paham mengenai kegunaan dan kepraktisan penggunaan uang elektronik. Bahkan ada kesan bahwa uang elektronik ribet dalam penggunaannya. Masyarakat masih beranggapan bahwa uang elektronik hanya untuk digunakan saat menggunakan jalan tol, padahal penggunaannya juga bisa untuk kegiatan berbelanja. Kondisi ini memperlihatkan bahwa pengetahuan masyarakat tentang fungsi uang elektronik belum terlalu menyeluruh.

Transaksi Yang Paling Sering Digunakan

Tabel 1. Transaksi yang paling sering digunakan

Keterangan	Jumlah	Presentase
Pembelian online	21 orang	38,9%
Pembayaran tagihan	3 orang	5,6%
Transportasi	0	0%
Makanan dan minuman	21 orang	38,9%
Hiburan	1 orang	1,9%
Pembayaran lainnya	8 orang	14,8%
Total	55 orang	100%

Sumber : data primer diolah, 2024

Dari penyebaran kuisioner hasil yang didapatkan dari responden dengan karakteristik transaksi yang paling sering digunakan yakni sebesar 38,9% Mahasiswa Akuntansi menggunakan pembayaran elektronik untuk pembayaran pembelian makanan atau minuman, sebanyak 38,9% Mahasiswa Akuntansi menggunakan pembayaran elektronik untuk pembayaran pembelian online (*e-commerce*), sebanyak 5,6% Mahasiswa Akuntansi melakukan pembayaran menggunakan elektronik untuk pembayaran tagihan (Listrik, air, dll), sebanyak 1,9% Mahasiswa Akuntansi melakukan pembayaran elektronik untuk pembayaran hiburan (bioskop, aplikasi streaming, dll), sebanyak 14,8% Mahasiswa Akuntansi melakukan pembayaran elektronik untuk pembayaran lainnya sesuai kebutuhan pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Kumala & Mutia, 2020) bahwa hasil analisis yang telah dilakukan adalah bahwa penggunaan uang elektronik dalam dompet digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mahasiswa jika perilaku dibandingkan konsumtif dengan penggunaan uang secara cash.

Masalah Yang Sering Terjadi Dalam Proses Penggunaan Pembayaran Elektronik.

Dalam penelitian ini, Mahasiswa Akuntansi mengalami sedikit masalah yang sering terjadi dalam proses penggunaan pembayaran dengan penjelasan yang di berikan kepada penulis, dengan penjelasan responden beberapa mahasiswa sering mengalami gangguan jaringan Ketika sedang menggunakan pembayaran elektronik

sehingga menghambat proses transaksi. Terkadang terjadi gangguan pada aplikasi sehingga pengguna harus menginstal ulang aplikasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Fauziah & Prajawati, 2023) bahwa yang paling sering terjadi adalah risiko gangguan sistem karena koneksi internet yang kurang stabil. Selain risiko koneksi internet, ada sebagian informan yang merasa penggunaan QRIS memiliki risiko pengurangan pendapatan karena adanya potongan biaya MDR dan biaya admin saat melakukan penarikan saldo usaha. Kecepatan akses ke sistem layanan sangat dipengaruhi oleh jaringan internet, dan sistem yang baik didukung oleh koneksi internet yang lancar. Saat internet bermasalah proses transaksi menjadi terganggu. Jika hal itu terjadi UMKM menyediakan alternatif berupa wifi gratis yang disediakan outlet dan bisa melakukan pembayaran menggunakan uang tunai atau EDC.

Peningkatan Dari Layanan Pembayaran Elektronik Yang Digunakan.

Dari penyebaran kuisioner hasil yang didapatkan dari para responden dengan karakteristik peningkatan dari layanan pembayaran elektronik yang digunakan sebanyak 29,1% responden menjawab promo dan diskon agar mendapat banyak keuntungan serta potongan dalam pembelian, sebanyak 27,3% responden menjawab keamanan agar menjamin data dari pengguna serta kenyamanan dalam menggunakan pembayaran elektronik, sebanyak 23,6% responden menjawab kecepatan transaksi dalam penggunaan dapat menstabilkan jaringan pada saat transaksi agar transaksi dapat berjalan lancar, sebanyak 10,9% responden menjawab layanan pelanggan dapat di tingkatkan menu layanan agar dapat mengakses segala bentuk pembayaran dengan mudah, sebanyak 9,1% menjawab lainnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Artina, 2021) Berdasarkan hasil analisis, fitur layanan mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan menggunakan E-money. Hal ini menjelaskan jika fitur layanan semakin meningkat maka tingkat kepuasan pelanggan menggunakan E-money juga akan meningkat di Kota Palembang. Adanya pengaruh secara signifikan menerangkan bahwa fitur layanan dalam penggunaan E-money ialah sistem informasi yang mudah untuk dipelajari, mudah untuk dipahami, fitur yang tersedia mudah digunakan, serta mempermudah dalam transaksi kebutuhan sehari-hari.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang dilakukan mengenai kepuasan gen-z dalam penggunaan pembayaran *E-money* dapat disimpulkan bahwa lebih dari 50% mahasiswa telah menggunakan pembayaran *E-money* dengan penggunaan yang berbeda-beda sesuai dengan penggunaannya. Serta sebanyak 94,5% merasa puas dengan penggunaan pembayaran *E-money* dan merasa terbantu dengan adanya pembayaran elektronik ini segala bentuk transaksi dapat dilakukan Dimana saja dan kapan saja.

Saran

Dalam penelitian ini tentu masih banyak ditemukan kekurangan, baik keterbatasan data dan keterbatasan penulis dalam meneliti. Untuk memperoleh hasil yang lebih mendalam maka peneliti menyarankan beberapa hal berikut;

1. Bagi Bank Indonesia selaku penerbit Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) agar dapat lebih kiat dalam mengedukasi Masyarakat untuk beralih ke transaksi non-

tunai dan perlu adanya edukasi lebih bagi para pedagang-pedagang mengenai fasilitas pembayaran non-tunai.

2. Bagi generasi Z terkhusus Mahasiswa Jurusan Akuntansi Universitas Negeri Gorontalo, diharapkan dapat mempertahankan pemahaman terhadap penggunaan e-money, selain itu bagi yang belum menggunakan pembayaran elektronik dapat beralih menggunakan e-money saat melakukan transaksi hal tersebut dapat mendukung terwujudnya less cash society.
3. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat memperluas ranah penelitian, baik dari cakupan objek maupun subjek penelitian, serta menambah variabel lainnya untuk memperkuat penelitian yang akan dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Artina, N. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat , Persepsi Kemudahan , Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan E-Money Di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang*, 11(1), 120–131.
- Fauziyah, L., & Prajawati, M. I. (2023). Persepsi dan Risiko QRIS sebagai Alat Transaksi Bagi UMKM. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(2), 1159. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i2.987>
- Karim, K. (2019). Why People in Makassar are not Using E-Money for Transaction. *International Conference*, August, 1–9.
- Kumala, I., & Mutia, I. (2020). Pemanfaatan Aplikasi Dompot Digital Terhadap Transaksi Retail Mahasiswa. *Seminar Nasional Riset Dan Teknologi (SEMNAS RISTEK)*, 64–69.
- Mahasiswa, P., Ekonomi, F., & Bisnis, D. A. N. (2023). FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI GENERASI Z DALAM KEPUTUSAN MENGGUNAKAN LAYANAN E-MONEY. 3(3), 160–172.
- Milenial, A. P., & Digital, P. (2023). Jambura Accounting Review Analisis Persepsi Milenial. 4(2), 333–346.
- Ramadhan, A. F., Prasetyo, A. B., & Irviana, L. (2016). Persepsi Mahasiswa Dalam Menggunakan *E-money*. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 13, 1–15.
- Nainggolan, E. G. M., Silalahi, B. T. F., & Sinaga, E. M. (2022). Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan QRIS Di Kota Pematangsiantar. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 4(1), 24–32.
- Ramadani Silalahi, P., Tambunan, K., & Ramadhany Batubara, T. (2022). Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 122–128.
- Septiarini, D. F. (2013). Akuntansi Keperilakuan, Landasan Akuntansi Keperilakuan Dalam Perspektif Islam. *AKRUAL: Jurnal Akuntansi*, 5(1), 45. <https://doi.org/10.26740/jaj.v5n1.p45-58>
- Sihaloho, J. E., Ramadani, A., & Rahmayanti, S. (2020). Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Universitas Sumatera Utara (1)(2)(3). *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(2), 287–297. <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/>
- Zarasky, D., & Septiani, N. (2022). Analisis Faktor Kepuasan dan Minat Penggunaan E-money Flazz BCA di Kota Tangerang. *Jurnal MENTARI: Manajemen, Pendidikan Dan Teknologi Informasi*, 1(1), 89–99.