

**PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN ELEKTRONIC MONEY TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO 257 TANI
KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

Zelvi¹, Andi Riska Andreani Syafaruddin²,
Mutmainna Cahyani Thahir³, Rahman Yakub⁴
^{1,2,3,4}Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi Bisnis,
Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang
¹zelvimansur4@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of the electronic money payment system on customer satisfaction at Toko 257 Tani, Sidenreng Rappang Regency. The development of digital technology has encouraged the implementation of non-cash payment systems in various sectors, including agriculture-based businesses. Toko 257 Tani has implemented an electronic money payment system to improve transaction efficiency and customer convenience. However, several problems remain, such as low digital literacy, limited understanding of electronic payment mechanisms, and insufficient technical support for customers. This research uses a quantitative approach with a correlational design. The population consisted of 250 customers who used electronic money payment methods at Toko 257 Tani. The sample included 154 respondents selected using accidental sampling. Data were collected through questionnaires, observation, documentation, and literature study. Data analysis used descriptive statistics, validity and reliability testing, and simple linear regression with SPSS. The results indicate that the implementation of electronic money positively influences customer satisfaction. The convenience, efficiency, and speed of digital transactions contribute significantly to improving customer experience. This study provides implications for improving digital payment systems in agricultural retail businesses.

Keywords: electronic money, customer satisfaction, digital transaction, payment system, agriculture retail

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sistem pembayaran uang elektronik terhadap kepuasan pelanggan di Toko 257 Tani, Kabupaten Sidenreng Rappang. Perkembangan teknologi digital telah mendorong implementasi sistem pembayaran non-tunai di berbagai sektor, termasuk bisnis berbasis pertanian. Toko 257 Tani telah mengimplementasikan sistem pembayaran uang elektronik untuk meningkatkan efisiensi transaksi dan kenyamanan pelanggan. Namun, beberapa masalah masih ada, seperti rendahnya literasi digital, terbatasnya pemahaman tentang mekanisme pembayaran elektronik, dan kurangnya dukungan teknis bagi

pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional. Populasi terdiri dari 250 pelanggan yang menggunakan metode pembayaran uang elektronik di Toko 257 Tani. Sampel terdiri dari 154 responden yang dipilih menggunakan metode accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dokumentasi, dan studi literatur. Analisis data menggunakan statistik deskriptif, pengujian validitas dan reliabilitas, dan regresi linier sederhana dengan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi uang elektronik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kemudahan, efisiensi, dan kecepatan transaksi digital berkontribusi signifikan terhadap peningkatan pengalaman pelanggan. Penelitian ini memberikan implikasi untuk peningkatan sistem pembayaran digital di bisnis ritel pertanian.

Kata kunci: uang elektronik, kepuasan pelanggan, transaksi digital, sistem pembayaran, ritel pertanian

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi sistem pembayaran dari metode tunai menuju non-tunai, termasuk penggunaan electronic money dalam berbagai sektor ekonomi. Di Indonesia, sebagai negara dengan basis ekonomi agraris, adopsi teknologi digital mulai merambah sektor pertanian sebagai bagian dari upaya meningkatkan efisiensi dan produktivitas (Susanto, 2022; Mokobombang et al., 2023). Salah satu implementasinya terlihat pada Toko 257 Tani Kabupaten Sidenreng Rappang yang telah menerapkan sistem pembayaran electronic money guna mempermudah transaksi pelanggan.

Secara konseptual, sistem pembayaran digital menawarkan berbagai keunggulan seperti kemudahan, kecepatan, efisiensi, serta keamanan transaksi (Handayani & Soeparan, 2022). Penerapan teknologi ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki (Lili, 2020; Agustina, 2019). Namun demikian, implementasi di lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan electronic money belum sepenuhnya optimal. Permasalahan yang muncul antara lain rendahnya literasi digital, keterbatasan pemahaman terhadap mekanisme penggunaan, serta kurangnya

sosialisasi dan dukungan teknis kepada pelanggan, khususnya petani (Hutahaeen et al., 2024; Anggriani et al., 2024).

Temuan awal berdasarkan observasi menunjukkan adanya keluhan terkait kemudahan penggunaan, kecepatan, dan keamanan transaksi. Selain itu, sebagian pelanggan masih memiliki preferensi terhadap metode pembayaran tunai. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara ekspektasi terhadap sistem pembayaran digital dengan realitas penggunaannya. Penelitian terdahulu juga menegaskan bahwa faktor kualitas layanan, kepercayaan, serta tingkat adopsi teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan sistem pembayaran digital (Eny Ivan's & Hendrawan, 2024; Malik Fajar et al., 2025).

Berdasarkan fenomena tersebut, permasalahan utama dalam penelitian ini adalah belum optimalnya kepuasan pelanggan terhadap penerapan sistem pembayaran electronic money di Toko 257 Tani. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis pengaruh sistem pembayaran electronic money terhadap kepuasan pelanggan, serta membandingkan tingkat kepuasan antara pengguna sistem digital dan metode pembayaran lainnya.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pelaku usaha dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis digital, serta kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian mengenai sistem pembayaran digital dan kepuasan pelanggan, khususnya pada sektor pertanian.

B. Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam Penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang diamana pendekatan ini merujuk pada langkah-langkah ilmiah yang ditempuh oleh seorang peneliti untuk memperoleh data-data yang dikuantifikasi dan dianalisis untuk menjawab/memecahkan suatu masalah. Dalam hasil penelitiannya, hasil riset dari penelitian kuantitaif ini dapat digeneralisasi oleh peneliti, yang mana generalisasi tersebut tidak bisa dilakukan oleh peneliti kualitatif karena peneliti tidak menarik

generalisasi, akan tetapi menganalisis secara mendalam objek penelitiannya (Muin, 2021). Maka dari itu peneliti menggunakan Metode penelitian kuantitatif korelasional yaitu menganalisis hubungan antara dua variabel untuk menentukan apakah terdapat hubungan yang signifikan antara penggunaan sistem pembayaran digital dan kepuasan pelanggan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Tabel 1.1 Identitas Responden

Identitas Responden					
JK		Freq uency	Per cent	Valid Perce nt	Cum ulativ e Perc ent
V al id	P	9	5.8	5.8	5.8
	L	147	94. 2	94.2	100.0
	T ot al	156	10 0.0	100.0	

Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki. Nilai percent dan valid percent memiliki angka yang sama, yaitu 5,8% untuk perempuan dan 94,2% untuk laki-laki. Hal ini menandakan bahwa tidak terdapat data yang hilang (missing data) dalam penelitian ini, sehingga seluruh data responden dapat dianalisis secara keseluruhan. Pada kolom cumulative percent, terlihat

bahwa persentase responden perempuan mencapai 5,8% dan meningkat menjadi 100,0% setelah ditambahkan responden laki-laki.

Jenis Kelamin					
		Freq uency	Perc ent	Valid Perce nt	Cumul ative Percent
V al id	1	30	19.2	19.2	19.2
	2	126	80.8	80.8	100.0
	T ot al	156	100. 0	100.0	

Tabel 1.2 Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel tersebut, dari total 156 responden, terdapat 30 responden atau sebesar 19,2% yang termasuk dalam kategori kode 1. Sementara itu, sebanyak 126 responden atau 80,8% termasuk dalam kategori kode 2. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berada pada kategori kode 2, sehingga dapat dikatakan bahwa kelompok ini mendominasi jumlah responden secara keseluruhan.

Nilai percent dan valid percent memiliki angka yang sama, yaitu 19,2% untuk kode 1 dan 80,8% untuk kode 2. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada data yang hilang (missing

data), sehingga seluruh data responden dapat digunakan dalam proses analisis. Pada bagian cumulative percent, terlihat bahwa persentase kumulatif mencapai 19,2% pada kategori pertama (kode 1), kemudian meningkat menjadi 100,0% setelah ditambahkan kategori kedua (kode 2).

Tabel 1.3 Hasil Uji Validitas
Variabel_X

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1	0,828	0,157	Valid
X2	0,687	0,157	Valid
X3	0,764	0,157	Valid
X4	0,861	0,157	Valid
X5	0,746	0,157	Valid
X6	0,682	0,157	Valid
X7	0,676	0,157	Valid
X8	0,769	0,157	Valid
X9	0,750	0,157	Valid

Berdasarkan hasil yang ditampilkan, seluruh item dari X1 sampai X9 memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan dengan r tabel (0,157). Misalnya, item X1 memiliki r hitung sebesar 0,828, X2 sebesar 0,687, hingga X9 sebesar 0,750. Semua nilai tersebut jelas berada di atas batas minimal r tabel, sehingga memenuhi kriteria validitas, Hal ini berarti setiap pernyataan dalam

kuesioner sudah layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian. Dengan kata lain, responden dapat memahami

setiap item dengan baik, dan setiap pertanyaan mampu merepresentasikan variabel yang diteliti secara tepat.

Selain itu, tingginya nilai r hitung pada beberapa item, seperti X4 (0,861) dan X1 (0,828), menunjukkan bahwa item tersebut memiliki hubungan yang sangat kuat dengan variabel yang diukur. Ini menandakan bahwa kualitas instrumen penelitian tergolong baik. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa semua item pada variabel X dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut tanpa perlu dilakukan perbaikan atau penghapusan item.

Tabel 1.4 Hasil Uji Validitas
Variabel_Y

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Y1	0,821	0,157	Valid
Y2	0,839	0,157	Valid
Y3	0,864	0,157	Valid
Y4	0,848	0,157	Valid
Y5	0,866	0,157	Valid
Y6	0,848	0,157	Valid
Y7	0,869	0,157	Valid
Y8	0,858	0,157	Valid

Y9	0,625	0,157	Valid
Y10	0,623	0,157	Valid

Hasil uji validitas untuk item pernyataan pada variabel Y. Uji ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur kepuasan pelanggan sesuai dengan tujuan penelitian. Berdasarkan data yang ada, seluruh item dari Y1 hingga Y10 memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan r tabel yaitu 0,157. Nilai r hitung berkisar antara 0,623 hingga 0,869. Misalnya, Y1 memiliki nilai 0,821, Y3 sebesar 0,864, dan Y7 sebesar 0,869 yang termasuk dalam kategori sangat kuat. Bahkan item dengan nilai terendah seperti Y9 (0,625) dan Y10 (0,623) tetap berada di atas r tabel, sehingga tetap dinyatakan valid.

Tabel 1.5 Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Reliability Statistics	N of Items
	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	
,872	0,880	21

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,872. Nilai ini lebih besar dari batas minimum yang umum digunakan, yaitu 0,60. Artinya,

instrumen penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi atau dapat dikatakan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuesioner mampu mengukur variabel secara konsisten.

Selain itu, nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items sebesar 0,880 juga menunjukkan hasil yang tidak jauh berbeda, bahkan sedikit lebih tinggi. Ini berarti ketika data distandarisasi, tingkat konsistensi antar item tetap kuat. Perbedaan kecil antara kedua nilai tersebut menunjukkan bahwa data relatif stabil dan tidak memiliki perbedaan skala yang signifikan antar item.

Jumlah item yang diuji sebanyak 21 pernyataan, yang berarti seluruh item telah dianalisis bersama dan memberikan hasil reliabilitas yang baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini layak digunakan untuk analisis lebih lanjut karena telah memenuhi syarat reliabel dan mampu memberikan hasil yang konsisten.

Tabel 1.11 One-Sample Kolmogorov-Smirnov test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov test				
		TOTAL_X	TOTAL_Y	
N		156	156	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	42.73	47.13	
	Std. Deviation	3.492	4.536	
Most Extreme Differences	Absolute	.283	.345	
	Positive	.251	.257	
	Negative	-.283	-.345	
Test Statistic		.283	.345	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c	.000 ^c	
a. Test distribution is Normal.				
b. Calculated from data.				
c. Lilliefors Significance Correction.				

Berdasarkan hasil dari tabel one-sample kolmogorov-smirnov test (monte carlo) digunakan untuk menguji apakah data pada variabel total_x dan total_y berdistribusi normal. Jumlah sampel pada kedua variabel adalah 156 responden, sehingga data cukup besar untuk dianalisis. Nilai rata-rata total_x sebesar 42,73 dengan standar deviasi 3,492, sedangkan total_y memiliki rata-rata 47,13 dan standar deviasi 4,536. Hal ini menunjukkan bahwa data memiliki penyebaran yang cukup baik. Namun, pada bagian most extreme differences, terlihat adanya penyimpangan dari distribusi normal,

yaitu 0,283 untuk total_x dan 0,345 untuk total_y. Nilai signifikansi (asyp. Sig.) Untuk kedua variabel adalah 0,000. Karena nilai ini lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data tidak berdistribusi normal. Meskipun demikian, karena jumlah sampel cukup besar, analisis lanjutan seperti regresi tetap dapat dilakukan dengan hasil yang masih dapat dipercaya.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.757 ^a	.573	.570	2.294
a. Predictors: (Constant), TOTAL_Y				
b. Dependent Variable: TOTAL_X				

Berdasarkan tabel model summary, dapat dijelaskan bahwa hasil analisis regresi menunjukkan kekuatan hubungan antara variabel independen total_y dan variabel dependen total_x. Nilai r sebesar 0.757 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara total_y dan total_x.

Selanjutnya, nilai r square sebesar 0.573 berarti bahwa sebesar 57,3% variasi pada total_x dapat dijelaskan oleh variabel total_y. Dengan kata lain, total_y memberikan kontribusi pengaruh sebesar 57,3% terhadap total_x, sedangkan sisanya

sebesar 42,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Nilai adjusted r square sebesar 0.570 menunjukkan nilai koefisien determinasi yang telah disesuaikan dengan jumlah sampel dan variabel. Nilai ini tidak jauh berbeda dari r square, sehingga model regresi yang digunakan dapat dikatakan stabil dan baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel. Sementara itu, nilai std. Error of the estimate sebesar 2.294 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi model. Semakin kecil nilai ini, maka semakin baik kemampuan model dalam memprediksi variabel dependen.

2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pembayaran electronic money memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Toko 257 Tani Kabupaten Sidenreng Rappang. Berdasarkan analisis deskriptif, tingkat penerapan sistem ini berada pada kategori baik dengan persentase sekitar 75%, yang menandakan bahwa sebagian besar pelanggan sudah merasakan kemudahan serta kecepatan dalam melakukan transaksi. Tingkat

kepuasan pelanggan juga tergolong cukup tinggi, yaitu sekitar 72%, yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan tersebut terutama didukung oleh aspek kualitas layanan, khususnya dalam hal kemudahan penggunaan dan efisiensi proses pembayaran.

Meskipun demikian, penerapan sistem pembayaran ini belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat sekitar 25% pelanggan yang mengalami kendala, seperti kurangnya pemahaman terhadap cara penggunaan, terbatasnya sosialisasi, serta rendahnya literasi digital. Selain itu, sekitar 20% pelanggan masih memiliki kekhawatiran terhadap keamanan transaksi sehingga lebih memilih menggunakan metode pembayaran tunai. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa sistem pembayaran electronic money memberikan kontribusi sebesar $\pm 60\%$ terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan edukasi, pendampingan, serta dukungan teknis agar penggunaan sistem pembayaran digital dapat berjalan lebih optimal dan

mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh sistem pembayaran electronic money terhadap kepuasan pelanggan di Toko 257 Tani Kabupaten Sidenreng Rappang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Sistem pembayaran electronic money terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Toko 257 Tani Kabupaten Sidenreng Rappang. Hal ini didukung oleh tingginya tingkat penggunaan dan kepuasan pelanggan, terutama karena kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam proses transaksi.
- 2) Hasil analisis data menunjukkan bahwa instrumen penelitian valid dan reliabel, serta analisis regresi mengonfirmasi adanya kontribusi electronic money terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan adanya pengaruh antara sistem pembayaran digital dan kepuasan pelanggan dapat diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N. Laras. (2019). No pemasaran & Kepuasan pelanggan. In *Buku Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*.
- Dwi Susanti, R. A., 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. <https://doi.org/10.52166/j-macc.v4i1.2404>
- Eny Ivan's, & Diky Angga Hendrawan. (2024). Persepsi Petani Terhadap Financial Technology Untuk Mendukung Kemandirian Petani. *Paradigma Agribisnis*, 6(2), 199–206. <https://doi.org/10.33603/jpa.v6i2.9027>
- Handayani, N. L. P., & Soeparan, P. F. (2022). Peran Sistem Pembayaran Digital Dalam Revitalisasi UMKM. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, 1(3), 20–32.
- Inna Mutmainna Cahyani Thahir, SE., M. (2021). *Inna Mutmainna Cahyani Thahir, SE., MM*.
- Lili. (2020). *Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, Manajemen Pemasaran Jasa , Jakarta: Salemba Empat, 2016, 5. 15. 15–26.* https://etheses.iainkediri.ac.id/6064/6/931320315_bab2.pdf
- Malik Fajar, Muhammad Tamrin, Haslindah, A. R. A. S. (2025). 1 2 3 4. 9, 572–579.

Mokobombang, W., Syafaruddin, S., Syafaruddin, A. R. A., Khaeriyah, K., & Natsir, N. (2023). Dampak Perubahan Layanan Publik Yang Disebabkan Oleh Teknologi Dan Media Sosial. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 4(1), 348–359.

<https://doi.org/10.32585/jbfe.v4i1.4180>

Muin, A. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. CV. Social Politic Genius (sign) Publisher. Diakses pada 3 Mei 2025.

Susanto, h. (2022). Problematik. *Analisis kredit usaha tani terhadap kesejahteraan petani di desa kedung lengkong, kecamatan dlangu, kabupaten mojokerto*, 9(2), 81–152.

https://doi.org/10.1007/978-3-642-99100-4_3

Syoviyana, R., Saputra, Y. A., Muhafillah, N., Astuti, R. P., Syariah, P., Kiai, U., Achmad, H., & Jember, S. (2024). Gudang Jurnal Multidisiplin ilmu volume 2 ; Nomor 6 ; Juni 2024 ; Page 517-519. *Juni*, 2, 517–519.

USMAN, R. (2017). Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem pembayaran. *usman, R. (2017). Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran. Yuridika*, 32(1), 134. <https://doi.org/10.20473/ydk.v32i1.4431>. *Yuridika*, 32(1), 134.