

ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL TERHADAP *MENTAL ACCOUNTING* DAN TINGKAT KEPUASAN PADA MASYARAKAT DI SUMATERA UTARA

¹Raudah Azzahra Manurung, ²Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, ³Nurbaiti

¹Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

² Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

³ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

¹raudahazzahra288@gmail.com, ²mlathiefilhamy@uinsu.ac.id, ³nurbaiti@uinsu.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out how the influence of using a digital wallet on mental accounting and the level of community satisfaction in North Sumatra. In this survey, using a quantitative descriptive method. The data used in this study are primary data collected through questionnaires from 100 people in North Sumatra with age criteria of 19-24 years. The analysis used is simple linear regression analysis using the IBM SPSS Statistics Version 25 program. Based on the results of the study, it shows that digital wallets have a significant effect on mental accounting and satisfaction levels. Thus, digital wallets make it very easy for people to make transactions. The better the digital wallet application is used, the better the mental accounting and the level of community satisfaction in North Sumatra. Keywords: Digital wallet, Mental Accounting, Satisfaction Level, Quantitative.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh penggunaan dompet digital terhadap *mental accounting* dan tingkat kepuasan masyarakat di Sumatera Utara. Dalam survei ini, menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner 100 masyarakat di Sumatera Utara dengan kriteria usia 19-24 tahun. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana menggunakan program IBM SPSS Statistic Version 25. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dompet digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *mental accounting* dan tingkat kepuasan. Dengan demikian, dompet digital sangat mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi. Semakin bagus aplikasi dompet digital digunakan semakin baik pula *mental accounting* dan tingkat kepuasan masyarakat di Sumatera Utara.

Kata kunci: Dompet digital, Mental Accounting, Tingkat Kepuasan, Kuantitatif.

PENDAHULUAN

Dalam hal pengambilan keputusan keuangan individu banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor yang kurang dikenal di dalam model-model keuangan, yaitu faktor-faktor psikologis dan sosial yang salah satunya adalah aspek *mental accounting*, di mana *mental accounting* merupakan rangkaian operasi kognitif yang dipergunakan oleh individu maupun rumah tangga dalam mengkode, membuat kategori, dan mengevaluasi aktivitas finansialnya. *Mental accounting* mengacu pada kecenderungan orang untuk memisahkan uang mereka ke dalam rekening terpisah berdasarkan pada berbagai kriteria subjektif, seperti sumber uang dan tujuan untuk setiap akun. Menurut teori ini, individu menetapkan fungsi yang berbeda untuk setiap kelompok aktiva, yang memiliki efek sering tidak rasional dan merugikan pada keputusan konsumsi dan perilaku lainnya. Aspek lain dari *mental accounting* adalah bahwa seseorang memperlakukan uang juga berbeda tergantung pada sumbernya. Misalnya, orang cenderung menghabiskan lebih banyak uang yang diperoleh tanpa usaha keras, seperti pengembalian pajak, bonus kerja dan hadiah, dibandingkan dengan uang gaji mereka. Perilaku keuangan individu seperti ini sedikit berbeda dan unik untuk diteliti.

Dalam teori *mental accounting* mengemukakan bahwa *mental accounting* berfokus pada bagaimana seharusnya seseorang menyikapi dan mengevaluasi suatu situasi saat

terdapat dua atau lebih kemungkinan hasil, khususnya bagaimana mengkombinasikan kemungkinan-kemungkinan dari hasil tersebut. (Thaler, 1985). Dalam *mental accounting*, individu menentukan tingkat utilitas yang berbeda pada tiap-tiap akun kekayaan sehingga mempengaruhi keputusan konsumsi mereka. Sementara itu, realita dimasyarakat justru menjadikan dompet digital yang harusnya mempermudah penggunaan untuk melakukan perencanaan keuangan justru memberikan dampak negatif dari dompet digital tersebut.

Dengan adanya pemahaman *mental accounting* yang baik diharapkan seseorang dapat melakukan keputusan keuangan mereka, mampu memahami dengan baik bagaimana faktor psikologis yang mendasarinya. Seseorang dengan pemahaman *mental accounting* juga cenderung mempertimbangkan bagaimana pengeluaran dan pendapatan yang mereka peroleh.

Jika masyarakat memahami pentingnya literasi keuangan, maka bisa meningkatkan kepuasan ekonomi masyarakat. Itu berjalan beriringan dengan Teori Subjective Well Being yang dinyatakan oleh Diener (dalam Ratih, 2017) bahwa seseorang merasa puas ketika memiliki keterampilan. Dan penelitian kepuasan yang dimaksud adalah bahwa jika seseorang melek finansial, maka akan mendapatkan kepuasan finansial.

Kepuasan ialah sesuatu hal yang penting. Tingginya tingkat suatu kepuasan pelanggan adalah poin utama yang terpenting dan harusnya diawasi oleh perusahaan dalam usaha dalam peningkatan untuk membuat unggulan bertanding dengan perusahaan lainnya. Apabila kepuasan pelanggan masih belum memenuhi nilai rata-rata jadi tidak ada yang bisa diharapkan apapun, sebab itu konsumen kemungkinan besar bakal hilang rasa minat akan perusahaan. (Yafiz, 2022)

Kepuasan pelanggan merupakan sejauh mana pelanggan menunjukkan sikap positif terhadap pelayanan, mempunyai komitmen pada pelayanan, dan berniat untuk terus mengunjungi di masa depan. Alasan penting suatu perusahaan perlu membuat pelanggan puas karena mampu mengurangi biaya pemasaran, dapat menarik minat konsumen baru, dan dapat memberikan keuntungan waktu untuk merespon terhadap pesaing. (Wulan & Aslami, 2022)

Menurut Tjiptono dan Diana dalam penelitian (Novyantri & Setiawardani, 2021) salah satu tantangan terberat yang dihadapi bisnis saat ini adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang puas dan setia. Dari hasil penelitian sebelumnya, disimpulkan bahwa *customer retention* masih jauh dari selesai lebih sulit daripada mendapatkan pelanggan baru. Sangat penting bagi perusahaan untuk memperhatikan loyalitas pelanggan. Retensi pelanggan adalah cara untuk meningkatkan efisiensi keuangan dan menjaga profitabilitas bisnis.

Di era industri digital, teknologi berkembang pesat dan maju. Kehadiran perubahan teknologi dapat mempengaruhi berbagai aspek kehidupan individu yang mempengaruhi aktivitas sehari-hari. Teknologi saat ini terutama didasarkan pada teknologi digital menggunakan akses Internet. Internet merupakan server yang dapat terhubung dengan sistem komunikasi. Banyak dari kita yang sudah tahu, dan rata-rata menggunakan internet sebagai media komunikasi dan pencarian informasi.

Financial technology (fintech) merupakan adanya pemanfaatan teknologi yang menyangkut finansial atau keuangan sehingga dapat menghasilkan suatu produk serta dapat memberikan pelayanan dalam melakukan pembayaran. Industri *financial technology* di era digital saat ini populer di berbagai kalangan masyarakat terutama para remaja dalam kategori Generasi Z. Di Indonesia telah dilakukan pembangunan segala bentuk infrastruktur fisik serta digital guna untuk lebih memudahkan masyarakat dalam hal bertransaksi. Adanya fenomena ini membuat para pelaku bisnis terus menciptakan sebuah inovasi dalam pemanfaatan *financial technology* untuk mendukung kegiatan bisnisnya. Salah satunya yaitu menciptakan berbagai alat pembayaran digital yang bervariasi. (Mawardani et al., 2021)

Dompet digital atau *e-wallet*, adalah jenis akun pembayaran elektronik yang memungkinkan pengguna menyimpan dana untuk transaksi di masa mendatang. Dompet elektronik dilindungi kata sandi. Dengan *e-wallet* dapat membayar seperti makanan, belanja

online, tiket pesawat, dan banyak lagi. *E-wallet* terdiri dari dua komponen utama, perangkat lunak dan data, yang menyimpan informasi pribadi dan memastikan keamanan dan enkripsi data. Komponen data adalah database yang berisi informasi pengguna seperti nama, alamat pengiriman, metode pembayaran, jumlah pembayaran, dan informasi kartu kredit digital, yang lebih mudah daripada layanan keuangan tradisional yang menguntungkan pengguna. (Femmy Effendy, 2020)

Pada uang elektronik memiliki *stored-value* atau nilai Prabayar dimana sejumlah uang disimpan dalam suatu media elektronik yang dimiliki oleh seseorang. Nilai uang yang tersimpan dalam bentuk saldo yang tersimpan pada dompet digital akan berkurang saat konsumen menggunakannya untuk pembayaran. Saldo dapat diisi ulang melalui berbagai pilihan saluran yang tersebar. Untuk verifikasi data identitas dalam sistem komputer dilakukan dengan menggunakan kunci, kartu, kata sandi, PIN dan sebagainya. (Nasution et al., 2020)

Dompet digital sudah ada di Indonesia sejak tahun 2009, dan dompet digital pertama yang diterima Bank Indonesia adalah dompet elektronik milik PT. Indosat, Tbk, bernama Paypro (Bank Indonesia, 2019). Alat pembayaran digital terus berkembang hingga saat ini, berbagai macam aplikasi dompet digital tersedia di Indonesia, seperti ShopeePay, GoPay, Link aja, Dana, Ovo, dan lain sebagainya yang bekerja sama dengan ratusan ribu pedagang online dan offline. (Diva et al., 2020)

Manfaat dompet digital, dapat melakukan pembayaran hanya dengan memindai kode QR, tanpa perlu repot mengeluarkan atau menukar uang tunai. Proses trading sangat praktis dan efisien, karena beberapa pembayaran juga dilakukan secara otomatis. Terlebih lagi, dengan dompet digital, tidak perlu membawa banyak uang tunai, sehingga lebih aman dan tidak perlu khawatir akan pencurian atau kehilangan uang. Kemudian, ketika transaksi dijalankan di dompet digital, semua detail dicatat dan disimpan dengan benar. Rincian saldo dan pengeluaran dapat dengan mudah dipantau di perangkat. Hal ini memudahkan untuk mengelola anggaran dan mengontrol transaksi, dikarenakan penyebaran layanan dompet digital telah menyebabkan persaingan yang ketat. Akibatnya, dompet digital sering menawarkan banyak promosi menarik kepada pelanggannya.

Inovasi digitalisasi bentuk uang ini memberikan dampak positif yang dialami pengguna *e-wallet* dapat meningkatkan pertumbuhan *e-wallet* baik di sisi penyedia layanan maupun sisi pengguna, beberapa keuntungan antara lain sebagai berikut: (1) pedagang tidak perlu menyiapkan uang kertas kecil untuk ditukarkan (2) pengguna tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar saat belanja. (3) Pembayaran belanja online lebih mudah di mana saja, kapan saja. (Ramadhana et al., 2022)

Pada kenyataannya dompet digital juga memiliki dampak negatif diantaranya, aplikasi dompet digital diakses melalui perangkat dan membutuhkan jaringan internet untuk membuka aplikasi tersebut. Meningkatnya gaya hidup yang dikonsumsi. Kemudahan dalam pengolahan dan berbagai promosi yang menarik dapat menyebabkan melekatnya gaya hidup mewah yang mengarah pada konsumerisme. Kekurangan dompet digital adalah beresiko terjadinya pencurian data. Jika terjadi peretasan, data-data pribadi yang ada pada dompet digital bisa disalahgunakan. Saat menggunakan gadget sebagai alat pembayaran, orang-orang sangat bergantung pada gadget sehingga setiap aspek kehidupan mereka bergantung padanya. Terakhir adalah risiko penipuan. Menggunakan dompet digital yang dapat diakses multi-perangkat menyebabkan mode jahat dan saldo dompet digital pengguna hilang (Ivan Goenawan et al., 2021).

Dengan latar belakang di atas, penulis ingin menggunakan survei ini untuk mengetahui bagaimana penggunaan dompet digital mempengaruhi *mental accounting* dan tingkat kepuasan masyarakat di Sumatera Utara

Penelitian ini akan membantu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, ide dan pengetahuan kepada pemangku kepentingan lainnya. Sebagai referensi dan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya khususnya terkait penggunaan dompet digital untuk *mental accounting* dan tingkat kepuasan.

LANDASAN TEORI

Dompot Digital

Dompot digital, atau dompot elektronik, adalah jenis akun pembayaran elektronik yang memungkinkan pengguna menyimpan uang untuk transaksi di masa mendatang. Dompot elektronik dilindungi kata sandi. Dengan bantuan e-wallet, Anda dapat melakukan pembayaran belanjaan, pembelian online, tiket pesawat, dan lainnya. Ewallet terdiri dari dua komponen utama, perangkat lunak dan informasi, Komponen perangkat lunak menyimpan informasi pribadi dan memastikan keamanan dan enkripsi data Anda. Komponen informasi adalah database yang berisi informasi pengguna termasuk nama, alamat pengiriman, metode pembayaran, jumlah pembayaran, dan detail kartu kredit digital, lebih murah dibandingkan jasa keuangan tradisional yang menguntungkan pengguna (Femmy Effendy, 2020)

Dompot digital adalah jenis akun prabayar yang dilindungi dengan kata sandi dengan hal tersebut pengguna dapat menyimpan uang untuk setiap transaksi daring, seperti pembayaran untuk makanan, belanja barang daring, maupun pembelian tiket penerbangan. Dompot digital berbasis *server*, oleh karena itu, jika ingin melakukan transaksi, diperlukan sebuah perangkat yang terhubung ke *server* penerbit melalui internet, seperti komputer, *tablet*, atau *smartphone*. (Fikri, 2021).

Dompot digital atau *e-wallet* adalah dompot yang terhubung dengan server dalam bentuk aplikasi *smartphone* yang memungkinkan untuk menyimpan sejumlah uang untuk dapat digunakan kapan dan dimana saja selama layanan pembayaran tersedia dengan baik. (Diva et al., 2020).

Mental Accounting

Menurut Thaler (1985), *mental accounting* adalah suatu rangkain operasi kognitif yang dipergunakan oleh individu maupun rumah tangga dalam mengkode, membuat kategori, dan mengevaluasi aktivitas finansialnya. Mental accounting berfokus pada bagaimana seharusnya seseorang menyikapi dan mengevaluasi suatu situasi saat terdapat dua atau lebih kemungkinan hasil, khususnya bagaimana mengkombinasikan kemungkinan-kemungkinan dari hasil tersebut. Dalam *mental accounting*, individu menentukan tingkat utilitas yang berbeda pada tiap-tiap akun kekayaan sehingga mempengaruhi keputusan konsumsi mereka. (dalam Mahadevi, n.d., 2021).

Mental accounting merupakan deskripsi mengenai cara seseorang melakukan proses akuntansi yang hanya dapat dipelajari dengan melakukan pengamatan mengenai perilaku seseorang atau menyimpulkan kaidah-kaidah yang berlaku di masyarakat. (Ariany Linda & Katarina Kumalasari, 2012)

Mental accounting merupakan kebiasaan investor dalam hal menggolongkan keuangan yang mereka dapatkan dalam rekening yang berbeda berdasarkan kriteria tertentu. Mental accounting tidak hanya berkaitan dengan masalah keuangan seseorang namun juga dapat mencakup perilaku secara luas seperti penentuan pengambilan keputusan. (Haryana, 2017)

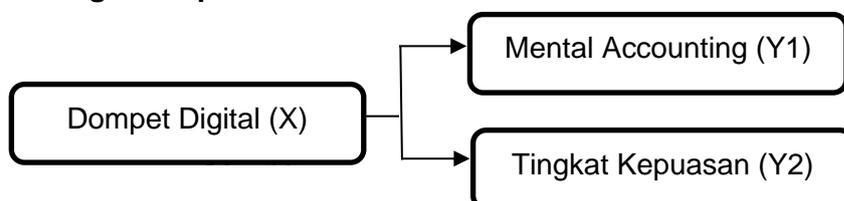
Tingkat Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2018) bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan dari suatu produk dengan kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja tidak mencapai harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas/bahagia. Kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan oleh faktor situasi dan faktor pribadi dari pelanggan. (Dewi1 et al., 2022)

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami pelanggan, yang diharapkan pelanggan apabila kualitas yang dialami oleh pelanggan lebih rendah yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan. pelanggan sesuai yang diharapkan, pelanggan akan puas, dan apabila kualitas pelayanan lebih apa yang diharapkan, pelanggan akan sangat puas. (Riyanto, 2018).

Kepuasan pelanggan adalah ketiadaan perbedaan antara harapan pelanggan dengan unjuk kerja perusahaan yang diterimanya selama menjadi pelanggan. Setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja personil layanan jasa yang telah diterima pelanggan merasa puas atau tidak kecewa apabila kinerjanya sesuai dengan harapan atau bahkan melebihinya. (Simanjourang & Zainarti, 2023)

Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hipotesis

- H1 : Terdapat pengaruh Domet Digital terhadap Mental Accounting
- H2 : Terdapat pengaruh Domet Digital terhadap Tingkat Kepuasan
- H3 : Terdapat pengaruh Domet Digital terhadap Mental Accounting dan Tingkat Kepuasan

METODOLOGI

Survei ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif berbasis pendekatan survei ketika pengumpulan data dari survei ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada sampel survei, tetapi tentu saja sampel survei berasal dari subjek survei yang akan digali. Populasi penelitian ini adalah 14.936.148 (hasil dari data survey Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara Tahun 2021), sehingga peneliti menggunakan metode Slovin untuk menentukan sampel survey. Metode penyebaran angket menggunakan penyederhanaan yang disengaja, kriteria untuk masyarakat berusia 19-24 tahun. Alat uji menggunakan SPSS25.

Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

E= Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e = 0,1

$$n = \frac{14.936.148}{1 + 14.936.148 (0,1)^2} = 99,99$$

Jumlah sampel digenapkan menjadi 100

Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat diProvinsi Sumatera Utara yang berumur 19-24 yang diambil dalam sebanyak 100.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan melalui penyebaran sebuah angket yang berjumlah 100 responden. Penyebaran angket yang sudah dilengkapi oleh responden ditemukan hasil karakteristik responden pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Presentase
Usia		
20 Tahun	25	25%
21 Tahun	36	36%
22 Tahun	25	25%

23 Tahun	12	12%
24 Tahun	2	2%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	68	68%
Perempuan	32	32%
Pekerjaan		
Mahasiswa	65	65%
Pegawai swasta	26	26%
PNS	9	9%

Sumber : data primer diolah, 2023

Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan bantuan SPSS 25.0 terhadap pertanyaan-pertanyaan serta jawaban dari responden dapat menunjukkan tingkat validitas dan reliabilitas penelitian. Untuk mengukur validitas penelitian digunakan perbandingan antara nilai r hitung dan nilai r tabel, jika nilai r hitung $>$ r tabel maka dapat dikatakan seluruh jawaban responden valid. Hasil perhitungan seperti yang dicantumkan di tabel menunjukkan seluruh nilai r hitung $>$ r tabel, hal ini mengindikasikan bahwa seluruh instrumen pertanyaan dan jawaban responden dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	R hitung	R tabel	Keterangan
Dompot Digital			
Pertanyaan 1	0,762	0,189	Valid
Pertanyaan 2	0,805	0,189	Valid
Pertanyaan 3	0,865	0,189	Valid
Pertanyaan 4	0,857	0,189	Valid
Pertanyaan 5	0,825	0,189	Valid
Pertanyaan 6	0,823	0,189	Valid
Mental Accounting	0,628	0,189	Valid
Pertanyaan 1	0,653	0,189	Valid
Pertanyaan 2	0,625	0,189	Valid
Pertanyaan 3	0,618	0,189	Valid
Pertanyaan 4	0,461	0,189	Valid
Pertanyaan 5	0,558	0,189	Valid
Pertanyaan 6			
Tingkat Kepuasan			
Pertanyaan 1	0,901	0,189	Valid
Pertanyaan 2	0,907	0,189	Valid
Pertanyaan 3	0,877	0,189	Valid
Pertanyaan 4	0,890	0,189	Valid

Sumber : data primer diolah, 2023

Adapun untuk mengukur sejauh mana data-data yang digunakan bersifat reliabel, maka dapat dilihat pada angka cronbach alpha seperti pada table. Berdasarkan nilai cronbach alpha dari masing-masing variabel tersebut melebihi batas yang ditentukan yaitu 0,6. Sehingga dapat dikatakan bahwa penggunaan instrumen semua reliabel.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of items	Keterangan
Dompot Digital	0,905	6	Reliabel
Mental Accounting	0,611	6	Reliabel
Tingkat Kepuasan	0,916	4	Reliabel

Sumber : data primer diolah, 2023

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear, variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid untuk jumlah semua kecil. Dalam penelitian ini uji yang digunakan untuk menguji normalitas data menggunakan analisis statistic (Priadana & Sunarsi, 2021).

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

Variable	Sig	Keterangan
Dompot Digital	0,087	Normal
Mental Accounting	0,163	Normal
Tingkat Kepuasan	0,109	Normal

Sumber : data primer diolah, 2023

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa semua variable memiliki nilai sig lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa persyaratan normalitas dalam model regresi penelitian ini sudah terpenuhi.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikoloniaritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas atau variabel dependen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas atau tidak terjadi gejala multikolinearitas yaitu dengan penilaian jika tolerance value lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10 (Priadana & Sunarsi, 2021).

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Perhitungan		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Mental Accounting	0,862	1,159	Non Multikolinearitas
Tingkat kepuasan	0,862	1,159	Non Multikolinearitas

Sumber : data primer diolah, 2023

Berdasarkan data tersebut menunjukkan semua variabel bebas memiliki tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Hetersokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan variance maupun residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Dalam regresi syarat utamanya yang harus terpenuhi yaitu tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui model regresi tidak heteroskedastisitas dapat dilihat dari nilai signifikan masing-masing variabel yaitu lebih besar dari 0,05 (Hardani, 2020).

Tabel 6. Hasil Uji Hetersokedastisitas

Variabel	Signifikan	Keterangan
Mental Accounting	0,009	Non heteroskedastisitas
Tingkat Kepuasan	0,002	Non heteroskedastisitas

Sumber : data primer diolah, 2023

Dari hasil uji heteroskedastisitas pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikan variabel mental accounting dan tingkat kepuasan lebih besar dari 0,05 sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Analisa Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta
	B	Std.Error	
Constant	3,846	1,910	
Mental Accounting	1,155	0,190	0,920
Tingkat Kepuasan	0,946	0,094	0,695

Sumber : data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil diatas, maka didapatkan rumus persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$X = 3,846 + 1,155 Y_1 + 0,946 Y_2 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi linear tersebut, maka bisa didapatkan beberapa pernyataan berikut ini :

- Konstanta 3,846 bernilai positif dapat diartikan variabel mental accounting dan tingkat kepuasan = 0 maka nilai variabel dompet digital sebesar 3,846. Artinya apabila kedua variabel mental accounting dan tingkat kepuasan tidak mengalami perubahan maka dompet digital tetap ada dikarenakan pengaruh dari variabel diluar penelitian.
- Nilai koefisien regresi variabel mental accounting sebesar 1,155 bernilai positif yang berarti jika mental accounting naik satuan maka dompet digital akan mengalami peningkatan sebesar 115,5%.
- Nilai koefisien regresi variabel tingkat kepuasan sebesar 0,946 bernilai positif yang berarti jika tingkat kepuasan naik satuan maka dompet digital akan mengalami peningkatan sebesar 94,6%.

Uji Analisis Regresi

a. Uji T (Parsial)

Tabel 8. Hasil Uji T (Parsial)

Variabel	Signifikan	t hitung
Mental Accounting	0,006	18,734
Tingkat Kepuasan	0,000	10,027

Sumber : data primer diolah, 2023

Pada hasil tabel hasil uji t (parsial) didapat nilai thitung variabel mental accounting sebesar 18,734 > 1,982 dan nilai signifikan sebesar 0,006 < 0,05 dan variabel tingkat kepuasan 10,027 > 1,982 dan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel mental accounting dan tingkat kepuasan berpengaruh positif terhadap dompet digital.

b. Uji F (Simultan)

Tabel 9. Hasil Uji F (Simultan)

Variabel	Signifikan	f hitung
Mental Accounting	0,000	67,499
Tingkat Kepuasan		

Sumber : data primer diolah, 2023

Pada hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil nilai f hitung 67,499 lebih besar dari f tabel 3,08 dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh dan positif antara dompet digital terhadap mental accounting dan tingkat kepuasan.

c. Koefisien Determinasi

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R Square	Adjusted R Square
1	0,560	0,552

Sumber : data primer diolah, 2023

Diketahui nilai adjusted R square 0,552 atau 55,2% nilai ini mengandung makna bahwa 55,2% variabel mental accounting dan tingkat kepuasan memberikan kontribusi besar terhadap perubahan dompet digital sedangkan 44,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Dompet Digital Terhadap *Mental Accounting* Pada Masyarakat Sumatera Utara

Berdasarkan hasil uji t pada variabel *mental accounting* (X1) menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,006 < 0,05$ dan nilai t hitung lebih dari t tabel ($18,734 > 1,982$). Maka dapat diambil kesimpulan yaitu dompet digital berpengaruh terhadap *mental accounting*, sehingga H_0 diterima.

Menurut Thaler (1985), *mental accounting* adalah suatu rangkaian operasi kognitif yang dipergunakan oleh individu maupun rumah tangga dalam mengkode, membuat kategori, dan mengevaluasi aktivitas finansialnya. Mental accounting berfokus pada bagaimana seharusnya seseorang menyikapi dan mengevaluasi suatu situasi saat terdapat dua atau lebih kemungkinan hasil, khususnya bagaimana mengkombinasikan kemungkinan-kemungkinan dari hasil tersebut.

Menurut peneliti, dompet digital digunakan karena banyak manfaat, fungsi atau kegunaan yang terdapat pada berbagai macam akun dompet digital sehingga akan digunakan untuk menyimpan keuangan berdasarkan kriteria tertentu, dikarenakan seseorang yang paham akan *mental accounting* akan mempertimbangkan bagaimana pengeluaran mereka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Mahadevi, n.d., 2021) adanya pemahaman mental accounting yang baik diharapkan sebelum seorang melakukan keputusan mereka mampu memahami dengan baik bagaimana faktor psikologis yang mendasarinya, mempertimbangkan perbandingan antara manfaat dan biaya yang akan diambil sebelum melakukan keputusan. Walaupun menyisihkan dan menggolongkan keuangannya untuk kepentingan, mereka tidak langsung membelanjakan uang tersebut, namun mereka juga melakukan analisis yang mendalam sebelum memutuskan.

Pengaruh Dompet Digital Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Masyarakat Sumatera Utara

Berdasarkan hasil penelitian pada uji t pada variabel tingkat kepuasan (X2) menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,006 < 0,05$ yang bermakna signifikan dan nilai t hitung lebih dari t tabel ($10,027 > 1,982$). Maka kesimpulan yang diambil adalah dompet digital berpengaruh terhadap tingkat kepuasan, sehingga H_0 diterima.

Menurut Kotler dan Keller (2018) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan dari suatu produk dengan kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja tidak mencapai harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas/bahagia. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan oleh faktor situasi dan faktor pribadi dari pelanggan. (Dewi1 et al., 2022)

Menurut peneliti, pada saat ini dompet digital sudah memberikan rasa puas dalam penggunaan dompet digital tersebut dikarenakan dompet digital memiliki beberapa manfaat, salah satu manfaatnya adalah sangat praktis dan efisien sehingga tidak perlu membawa uang tunai, hal tersebut tentunya menjadi lebih aman dan tidak perlu khawatir akan pencurian atau kehilangan uang.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Rahayuningsih & Susanto, 2021) bahwa dengan adanya dompet digital membuat lebih praktis, cepat dan mudah dalam bertransaksi kehadiran dompet digital memberikan manfaat seperti mempersingkat waktu pembayaran mereka, tidak perlu membawa atau menyimpan uang cash dalam jumlah yang banyak. Hanya dengan memasukkan nomor rekening bank atau nomor ponsel yang telah terdaftar, pengguna sudah dapat melakukan transaksi.

Pengaruh Dompot Digital Terhadap *Mental Accounting* dan Tingkat Kepuasan Pada Masyarakat Sumatera Utara

Berdasarkan hasil uji F yaitu nilai F hitung $> F$ tabel $67,499 > 3,08$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh dan positif antara dompet digital terhadap *mental accounting* (X1) dan tingkat kepuasan (X2), ini terjadi dikarenakan kedua variabel independent saling berkaitan dan memiliki hubungan, dimana apabila keseluruhan variabel independent digabung maka secara simultan akan mempengaruhi *mental accounting* dan tingkat kepuasan.

Menurut peneliti, dompet digital dipakai karena banyak manfaat atau kegunaannya yang diukur berdasarkan *mental accounting* dan tingkat kepuasan yang telah menggunakan dompet digital tersebut.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil uji-t terdapat pada variabel mental accounting terhadap dompet digital sebesar $18,734 > 1,982$ dan nilai signifikan sebesar $0,006 < 0,05$. Dan pada variabel tingkat kepuasan $10,027 > 1,982$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.
2. Berdasarkan hasil uji-f terdapat bahwa dompet digital berpengaruh signifikan terhadap mental accounting dan tingkat kepuasan terlihat bahwa nilai f hitung $67,499$ lebih besar dari f tabel $3,08$ dan nilai signifikan sebesar $0,000$ lebih kecil dari $0,05$.
3. Dengan demikian, dompet digital sangat mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi. Semakin bagus aplikasi dompet digital digunakan semakin baik pula mental accounting dan tingkat kepuasan masyarakat di Sumatera Utara.

Saran

Diharapkan Dompot Digital tetap bisa mempertahankan kualitasnya yang telah memberikan konsumen kepuasan dalam memakainya sebagai alat transaksi. Diharapkan kedepannya Dompot Digital juga mampu menciptakan keamanan yang sangat tinggi sehingga tidak terjadinya penipuan. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian ini lebih detail lagi dengan memasukkan faktor-faktor tambahan yang mempengaruhi kepuasan dalam menggunakan dompet digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariany Linda, & Katarina Kumalasari. (2012). MENTAL ACCOUNTING DAN VARIABEL DEMOGRAFI: SEBUAH FENOMENA PADA PENGGUNAAN KARTU KREDIT. *KINERJA, VOL 16 NO 2*, 89–102.
- Dewi¹, E., Pambudi², J. E., & Hendra Priyatna³, E. (2022). MINAT MENGGUNAKAN DOMPET DIGITAL OVO: KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN INTEREST IN USING OVO DIGITAL WALLET: EASY OF USE AND CUSTOMER SATISFACTION. In *DIGIBIS: Digital Business Journal* (Vol. 1, Issue 1). <http://jurnal.umt.ac.id/index.php/digibis>
- Diva, N., Rembulan, R., & Firmansyah, E. A. (2020a). Perilaku Konsumen Muslim Generasi-Z Dalam Pengadopsian Dompot Digital. In *Valid Jurnal Ilmiah* (Vol. 17, Issue 2).
- Diva, N., Rembulan, R., & Firmansyah, E. A. (2020b). Perilaku Konsumen Muslim Generasi-Z Dalam Pengadopsian Dompot Digital. In *Valid Jurnal Ilmiah* (Vol. 17, Issue 2).
- Femmy Effendy. (2020). PENGARUH PERCEIVED OF BENEFIT TERHADAP NIAT UNTUK MENGGUNAKAN LAYANAN DOMPET DIGITAL DI KALANGAN MILENIAL Femmy Effendy. In *JURNAL INTERKOM* (Vol. 15, Issue 2).
- Fikri, A. (2021). PENGARUH PENGGUNAAN SHOPEEPAY SEBAGAI DOMPET DIGITAL TERHADAP PERILAKU KONSUMTIF MAHASISWA FEB USU (Vol. 17, Issue 2).
- Haryana, R. D. T. (2017). PENGARUH MENTAL ACCOUNTING DAN PSYCHOLOGICAL FACTORS TERHADAP PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN KARTU KREDIT. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Akuntansi, VOL 2 NO 3*(2502–3764), 553–571.

- Ivan Goenawan, S., Natalia, C., Prasepta Sejahtera, F., & K, A. A. (2021). *ANALISA TIMBANGAN DATA DAMPAK POSITIF DAN NEGATIF DOMPET DIGITAL*.
- Mahadevi, S. A., & Asandimitra, N. (n.d.). Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Surabaya. In *Jurnal Ilmu Manajemen* (Vol. 9, Issue 2).
- Mawardani, F., Niaga, P. T., Ekonomika, F., & Bisnis, D. (2021). Renny Dwijayanti. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9. <https://katadata.co.id>
- Muhammad Yafiz, E. aditya. (2022). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM PENYERAHAN SANTUNAN PT JASA RAHARJA PERWAKILAN TK.I MEDAN. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, VOL 1 NO 6(2798–6535), 647–652.
- Nasution, M. I. P., Nurbaiti, N., Nurlaila, N., Rahma, T. I. F., & Kamilah, K. (2020). Face Recognition Login Authentication for Digital Payment Solution at COVID-19 Pandemic. *2020 3rd International Conference on Computer and Informatics Engineering, IC2IE 2020*, 48–51. <https://doi.org/10.1109/IC2IE50715.2020.9274654>
- Novyantri, R., & Setiawardani, M. (2021). The Effect Of E-Service Quality On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As A Mediation Variable On Dana's Digital Wallet (Study On Dana Users) Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Dompot Digital Dana (Studi Pada Pengguna Dana). *International Journal Administration, Business and Organization (IJABO) |*, 2(3), 49–58. <https://ijabo.a3i.or.id>
- Rahayuningsih, P., & Susanto, S. (2021). Daya Tarik Dompot Digital. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 43–50. <https://doi.org/10.36407/jrmb.v6i1.383>
- Ramadhana, T., Lathief Ilhamy, M., Inda, T., & Rahma, F. (2022). Pengaruh E-Money Dan Kontrol Diri Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2017 Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. In *Journal of Management, Economic and Accounting (JMEA)* (Vol. 1, Issue 1). <https://pusdikra-publishing.com/index.php/jisc>
- Ratih Dewi Titisari Haryana. (2017). reff jurnal 12.a. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Akuntansi*, vol 2 no 3(502–3764), 553–571.
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, 2(1).
- Simanjourang, R., & Zainarti. (2023). *PERPINDAHAN BERBELANJA MELALUI PASAR ONLINE (STUDI KASUS PASAR INDUK SIDIKALANG)*.
- Wulan, R., & Aslami, N. (2022). *Transformasi Manageria Journal of Islamic Education Management Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Meningkatnya Kepuasan Pelanggan*. <https://doi.org/10.47476/manageria.v2i2.896>.