



## PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *PERCEIVED SECURITY* TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN GOPAY

Khusnul Nurwijaya Kusuma N.<sup>1</sup>, Titik Purwinarti<sup>2</sup>, Iis Mariam<sup>3</sup>

1 Jurusan Administrasi Niaga – Politeknik Negeri Jakarta, [khusnul.ningrum.an17@mhs.wpnj.ac.id](mailto:khusnul.ningrum.an17@mhs.wpnj.ac.id)

2 Jurusan Administrasi Niaga – Politeknik Negeri Jakarta, [titik.purwinarti@bisnis.wpnj.ac.id](mailto:titik.purwinarti@bisnis.wpnj.ac.id)

3 Jurusan Administrasi Niaga – Politeknik Negeri Jakarta, [iis.mariam@bisnis.wpnj.ac.id](mailto:iis.mariam@bisnis.wpnj.ac.id)

### ABSTRACT

*This study aims to find out and analyze the partial and simultaneous effect of perceived ease of use and perceived security on interest for using fintech e-wallet on GoPay users in Sukmajaya Sub District. This study incorporates causal associative research with a quantitative approach, and the sample size is 100 respondents selected by a non-probability sampling methodology with a purposive sampling method. Data collections technique is by literature study and distribution of questionnaires. Data processing techniques using SPSS version 22 for Windows. Validity and reliability tests are used to evaluate the instrument. The data analysis approach employs the traditional assumption test and hypothesis testing. The result of this research shows that: perceived ease of use (X1) has a significant influence of 56.10% on interest in using (Y), (b) perceived security (X2) has a significant influence of 63.36% on interest in using (Y), (c) perceived ease of use and Perceived security (X2) has a significant influence of 70.6% on interest in using (Y), and (d) coefficient of determination is 0.706. This indicates that the independent variable influences the dependent variable by 70.6%, while the remaining 29.4% is impacted by factors other than those employed in this study, such as perceived usefulness, perceived risk, trust, etc*

**Keyword:** *Interest in Using, Perceived Ease of Use, Perceived Security*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan antara perceived ease of use dan perceived security terhadap minat menggunakan fintech e-wallet pada pengguna GoPay di Kecamatan Sukmajaya. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif serta jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden yang ditentukan dengan teknik nonprobability sampling dengan menggunakan metode pengambilan purposive sampling. Teknik pengumpulan data yaitu dengan studi pustaka dan penyebaran kuesioner. Teknik pengolahan data menggunakan SPSS versi 22 for Windows. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (a) perceived ease of use (X1) berpengaruh secara signifikan sebesar 56,10% terhadap minat menggunakan (Y), (b) perceived security (X2) berpengaruh secara signifikan sebesar 63,36% terhadap minat menggunakan (Y), (c) perceived ease of use (X1) dan perceived security (X2) berpengaruh secara signifikan sebesar 70,6% terhadap minat menggunakan (Y) dan (d) koefisien determinasi sebesar 0,706. Hal ini berarti variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen sebesar 70,6% dan 29,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini seperti perceived usefulness, perceived risk, kepercayaan dan lain sebagainya.

**Kata Kunci:** *Minat Menggunakan, Perceived Ease of Use, Perceived Security.*

## PENDAHULUAN

Berkembangnya teknologi yang semakin hari semakin pesat berpengaruh pada pola kehidupan manusia. Perkembangan teknologi tersebut mampu mempermudah proses transaksi dengan cepat yang berdampak pada sistem pembayaran berbasis teknologi yang pelan namun pasti, sedikit demi sedikit menggeser penggunaan uang tunai menjadi non tunai ke dalam bentuk digital yang lebih mudah dan efisien.

Pada saat ini dunia perekonomian sangat penting untuk melakukan sebuah pembaruan, karena keuangan dan teknologi memiliki hubungan yang cukup erat serta didukung dengan meningkatnya pengguna internet guna menunjang aktivitas sehari-hari yang dapat dengan mudah diakses melalui smartphone ataupun perangkat elektronik lainnya.

Berdasarkan data survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2020 berjumlah 196,71 juta pengguna atau sekitar 73,7% dari total populasi dimana mengalami kenaikan 64,8% dari tahun 2018. Dengan kata lain ada kenaikan pengguna internet sebesar 25,5 juta pengguna dari tahun 2018.

Pertumbuhan penggunaan internet yang cukup tinggi menimbulkan berbagai macam bentuk bisnis berbasis internet, salah satunya adalah fintech yang muncul sebagai solusi sistem pembayaran baru dengan menawarkan berbagai kemudahan pembayaran. Menurut National Digital Research Centre (NDRC) dalam Yudha dkk (2020:2) Fintech merupakan suatu inovasi berbasis teknologi modern dalam bidang finansial.

Uang elektronik menjadi salah satu produk inovasi keuangan digital. Berdasarkan data Bank Indonesia, transaksi uang elektronik mencapai 20,7 triliun pada Januari 2021 jumlah tersebut meningkat 30,7% dibandingkan pada tahun sebelumnya 15,9 triliun. Pengguna uang elektronik di Indonesia setiap tahunnya mengalami peningkatan seiring dengan pesatnya teknologi keuangan.

GoPay merupakan salah satu electronic money bank berbasis server atau e-wallet yang dihadirkan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek). Tujuan diadakannya di Indonesia adalah untuk mempermudah para penggunanya disaat melakukan kebebasan bertransaksi. Sebanyak 87% responden dalam survei DailySocial mayoritas menggunakan dompet digital milik Gojek yaitu GoPay (Katadata, 2020). Namun beberapa pengguna GoPay mengalami kendala yang dialami saat mengisi atau melakukan top up saldo, saldo GoPay mereka tidak bertambah meski sudah melakukan isi ulang (CNN Indonesia, 2019). Menurut Flavin (2006) dalam Purwanto (2020:34) e-wallet mempunyai konsep proses transaksi yang dijelaskan dengan baik dan mudah dipahami seperti contoh cara pembayaran, top up dan cara transfer dapat membantu membangun kepercayaan pengguna.

Pengguna GoPay juga mengeluhkan keluhan lain diantaranya kegagalan proses transaksi, top up saldo, upgrade GoPay, permasalahan jaringan, dan lain sebagainya (Review Gojek Google Play Store, 2021). Pengguna teknologi akan mempunyai minat menggunakan suatu teknologi jika merasa sistem teknologi



bermanfaat dan mudah untuk digunakan (Jogiyanto, 2007:112).

Metode pembayaran e-wallet memudahkan pengguna untuk melakukan berbagai macam transaksi tentunya didukung dengan keamanan teknologi, sehingga pengguna merasa aman ketika melakukan proses pembayaran. Dilansir dari CNN Indonesia (12/01/20), terdapat beberapa kasus modus penipuan yang sering kali menguras GoPay pengguna Gojek, tentunya hal tersebut membuat pengguna Gojek merasa khawatir akan keamanan GoPay. Beberapa selebritas juga turut mengalami penipuan dengan modus berbasis GoPay, modus penipuan ini dikemas dengan rekayasa sosial agar pelaku bisa mendapatkan kode one time password (OTP) korban.

Kode OTP bersifat rahasia (confidentiality) dan tidak boleh seorang pun yang mengetahui kode rahasia tersebut kecuali pihak yang bersangkutan. Gopay harus menjaga serta menjamin integritas dalam menjaga informasi bahwa data ataupun transaksi tetap aman dan menjamin pihak ketiga (hacker) tidak dapat mengakses data pengguna GoPay dengan mudah. Keamanan e-wallet GoPay merupakan faktor yang patut untuk ditingkatkan guna menjaga keamanan dalam bertransaksi secara digital. Dengan adanya keamanan bertransaksi maka data pengguna terjamin dan mengurangi risiko kehilangan atau pencurian ketika melakukan transaksi.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh perceived ease of use dan perceived security terhadap minat menggunakan fintech e-wallet GoPay

(Studi Kasus Pengguna GoPay di Kecamatan Sukmajaya).

## LITERATUR REVIEW

### *Financial Technology (Fintech)*

Perkembangan *financial technology (fintech)* saat ini telah mempengaruhi berbagai sektor industri jasa finansial yang meliputi perbankan, pasar modal, asuransi, dan lembaga keuangan lainnya. Menurut Juwita (2018) dalam Ginantra dkk (2020:1)

*Financial technology (Fintech)* dapat diartikan sebagai industri yang memanfaatkan teknologi guna mendukung agar sistem keuangan dan penyampaian layanan keuangan lebih efektif serta efisien. Berkembangnya teknologi modern semakin memunculkan beragam jenis fintech diantaranya seperti inovasi teknologi finansial terkait pembayaran dan transfer, lembaga jasa keuangan, dsb.

### *Perceived Ease of Use*

Salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umum digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah model penerimaan teknologi. Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali dikembangkan oleh Davis tahun 1989 dalam penelitian doktornya. TAM merupakan salah satu jenis teori yang menggunakan pendekatan teori perilaku (behavioral theory) yang banyak digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi (Santi dan Fandi, 2020:19).

Menurut Davis (1989) dalam Purwanto (2020:33) menyebutkan bahwa, tujuan utama TAM adalah memberikan acuan untuk menganalisa pengaruh eksternal berupa faktor keyakinan (*trust*), intention, dan tujuan pengguna. TAM menggambarkan bahwa ada dua faktor dominan yang mempengaruhi penerimaan (*acceptance*) teknologi informasi yaitu yang pertama, persepsi pengguna tentang manfaat yang dirasakan pengguna saat menggunakan teknologi tersebut, dan kedua persepsi pengguna tentang kemudahan penggunaan teknologi informasi. Kedua faktor ini yang akan mempengaruhi keinginan atau intention pengguna untuk menggunakan teknologi informasi.

Menurut Davis (1989) dalam Indrawati dkk (2017:20) *perceived ease of use* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakni bahwa menggunakan teknologi tidak memerlukan usaha yang keras atau dengan kata lain mudah. *Perceived ease of use* menjadi salah satu faktor yang diuji dalam penelitian Fred Davis tahun 1989, dan hasilnya menunjukkan bahwa *perceived ease of use* dapat menjelaskan alasan seseorang tertarik untuk menggunakan sebuah sistem. Intensitas penggunaan teknologi informasi yang tinggi dan dengan adanya interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan bahwa sistem tersebut mudah untuk digunakan. (Purwanto, 2020:35).

Menurut Sun dan Zhang (2015) dalam Abrilia dan Sudarwanto (2020:107) terdapat empat indikator *perceived ease of use* diantaranya sebagai berikut:

- a. *Easy to learn* (mudah dipelajari)

- b. *Clear and Understandable* (jelas dan dapat dimengerti)
- c. *Become skillful* (menjadi terampil)
- d. *Easy to use* (mudah digunakan)

### ***Perceived Security***

Flavian dan Guinaliu (2006) dalam Fatikasari (2018:21) mendefinisikan *perceived security* sebagai kemungkinan kepercayaan subjektif yang dimiliki konsumen bahwa informasi pribadi mereka tidak akan dilihat, disimpan, dan dimanipulasi oleh pihak lain selama dalam penyimpanan, sehingga secara konsisten menimbulkan harapan kepercayaan diri mereka. Menurut Enck (2009) dalam Purwanto (2020:37) *perceived security* merupakan rasa aman pengguna bahwa data pribadinya tidak akan dilihat, disimpan, atau disalahgunakan oleh pengguna lain yang tidak sah, maupun oleh *provider* jasa pembayaran online ketika melakukan transaksi pembayaran.

Menurut Flavian dan Guinaliu (2006) dalam Kumala dkk (2020:23) terdapat beberapa indikator yang digunakan dalam menentukan *perceived security* diantaranya sebagai berikut:

- a. *Authentication*
- b. *Confidentiality*
- c. *Integrity*
- d. *Non-repudiation*

### **Minat Menggunakan**

Menurut Fatmawati (2015) dalam Joan dan Sitinjak (2019:31), mendefinisikan minat menggunakan adalah niat perilaku pengguna untuk menggunakan sistem informasi, sehingga menjadi kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan sistem informasi

tersebut. Kemudian minat menggunakan juga didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang akan menggunakan suatu teknologi tertentu dimasa yang akan datang (Indrawati dkk, 2017:45).

Menurut Pratiwi dkk (2017) dalam Joan dan Sitinjak (2019:31) terdapat tiga indikator minat menggunakan diantaranya sebagai berikut:

- a. Akan bertransaksi
- b. Akan merekomendasikan
- c. Akan terus menggunakan

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Sukmajaya Kota Depok. Sedangkan waktu penelitian dilakukan sejak bulan Maret sampai dengan Agustus 2021. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua variabel dan melihat adanya hubungan yang bersifat sebab akibat. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna GoPay yang berdomisili di Kecamatan Sukmajaya Kota Depok. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan nonprobability sampling dengan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel atas pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019:131). Sehingga dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pertimbangan sebagai berikut:

- a. Pengguna GoPay di Kecamatan Sukmajaya.
- b. Usia antara 18-40 tahun.

Besar sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus lemeshow. Menurut Riyanto dan

Hatmawan (2020:13-14) mengemukakan bahwa rumus lemeshow dapat digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan total populasi yang tidak diketahui secara pasti. Perhitungan jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{1.96^2 (0.5) (1-0.5)}{0.1^2} = \frac{3.8416 (0.25)}{0.01} = 96,4 \\ \approx 100 \text{ Responden}$$

Dari hasil perhitungan tersebut maka diketahui besar sampel yang diperlukan adalah 100 responden.

Penelitian ini menggunakan dua variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen (X) dalam penelitian ini yaitu *perceived ease of Use (X1)* dan *perceived security (X2)* sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah minat menggunakan (Y). Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner menggunakan skala Likert dengan skala 1-4.

Pengolahan data statistik dilakukan dengan menggunakan *software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versi 22.0. Uji instrument (Uji validitas dan reliabilitas). Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis meliputi analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>), uji signifikansi parsial T dan uji signifikansi simultan F.

## TEMUAN DAN PEMBAHASAN

### Temuan

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh dua variabel independen yaitu *perceived ease of use (X1)*, *perceived security (X2)* terhadap suatu variabel



dependen yaitu minat menggunakan (Y). Sebelum kuesioner disebarkan ke responden, kuesioner penelitian yang digunakan harus valid dan reliabel sehingga dilakukan uji instrumen. Selain itu sebelum dilakukan uji hipotesis dan regresi, distribusi data juga harus normal maka dilakukan uji asumsi klasik untuk mengetahui data tersebut normal atau tidak, sehingga model regresi layak dipakai dan dapat melanjutkan ke tahap uji berikutnya.

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas**

**Kolmogorov-Smirnov**  
*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

|                                   |                | Unstandardized Residual |
|-----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                 |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a, b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                   | Std. Deviation | 3.10604260              |
| Most Extreme Differences          | Absolute       | .077                    |
|                                   | Positive       | .049                    |
|                                   | Negative       | -.077                   |
| Test Statistic                    |                | .077                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)            |                | .144 <sup>c</sup>       |

sumber: hasil data olahan

Berdasarkan tabel 1, hasil pengujian normalitas dengan tes *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,144 atau lebih dari 0,05 yang artinya data berdistribusi normal dan dapat melanjutkan ke tahap uji berikutnya.

**Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas**

| Model                 | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       | t    | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|------|-------------------------|-------|
|                       | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)          | 1.048                       | 3.262      |                           |       | .321 | .749 |                         |       |
| Perceived Ease of Use | .310                        | .063       | .378                      | 4.900 | .000 |      | .511                    | 1.957 |
| Perceived Security    | .420                        | .061       | .532                      | 6.899 | .000 |      | .511                    | 1.957 |

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan

sumber: hasil data olahan

Berdasarkan tabel 2, hasil pengujian multikolinearitas menunjukkan nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance*

lebih besar dari 0,1. Hal tersebut menunjukkan bahwa model regresi tidak terdapat gejala multikolinearitas atau tidak ditemukannya korelasi antara variabel independen, sehingga model regresi layak digunakan dan dapat dilanjutkan.

**Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

| Correlations   |                         |                         | Perceived Ease of Use | Perceived Security | Unstandardized Residual |
|----------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|--------------------|-------------------------|
| Spearman's rho | Perceived Ease of Use   | Correlation Coefficient | 1.000                 | .698**             | .049                    |
|                |                         | Sig. (2-tailed)         |                       | .000               | .627                    |
|                |                         | N                       | 100                   | 100                | 100                     |
|                | Perceived Security      | Correlation Coefficient | .698**                | 1.000              | .085                    |
|                |                         | Sig. (2-tailed)         | .000                  |                    | .518                    |
|                |                         | N                       | 100                   | 100                | 100                     |
|                | Unstandardized Residual | Correlation Coefficient | .049                  | .085               | 1.000                   |
|                |                         | Sig. (2-tailed)         | .627                  | .518               |                         |
|                |                         | N                       | 100                   | 100                | 100                     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

sumber : hasil data olahan

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa semua variabel yang diuji atau nilai sig. > 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, sehingga disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan untuk mengetahui minat menggunakan berdasarkan masukan variabel *perceived ease of use* dan *perceived security*.

**Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

| Model                 | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                       | B                           | Std. Error |                           |       |      |
| 1 (Constant)          | 1.048                       | 3.262      |                           | .321  | .749 |
| Perceived Ease of Use | .310                        | .063       | .378                      | 4.900 | .000 |
| Perceived Security    | .420                        | .061       | .532                      | 6.899 | .000 |

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan

sumber : hasil data olahan

Model persamaan regresi dari tabel 4 adalah  $Y = 1,048 + 0,310 X_1 + 0,420 X_2 + e$ . Koefisien regresi menunjukkan

bahwa setiap terjadi pertambahan variabel *perceived ease of use* sebanyak satu satuan maka menyebabkan meningkatnya minat menggunakan sebesar 0,310. Kemudian setiap terjadi pertambahan variabel *perceived security* sebanyak satu satuan maka menyebabkan meningkatnya minat menggunakan sebesar 0,420.

**Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

| Model Summary <sup>a</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | .840 <sup>a</sup> | .706     | .700              | 3.138                      |

a. Predictors: (Constant), Perceived Security, Perceived Ease of Use

sumber : hasil data olahan

Berdasarkan tabel 5, hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*R square*) diperoleh yaitu sebesar 0,706. Hal ini berarti 70,6% minat menggunakan *e-wallet* GoPay dipengaruhi oleh variabel independen yaitu *perceived ease of use* (*X1*) dan *perceived security* (*X2*) pada penelitian ini. Sedangkan sisanya 29,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

**Tabel 6. Hasil Uji Signifikansi T**

| Coefficients <sup>a</sup> |                       |                             |            |                           |      |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|
| Model                     |                       | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | Sig. |
|                           |                       | B                           | Std. Error | Beta                      |      |
| 1                         | (Constant)            | 1.048                       | 3.262      |                           | .321 |
|                           | Perceived Ease of Use | .310                        | .063       | .378                      | .000 |
|                           | Perceived Security    | .420                        | .061       | .532                      | .000 |

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan

sumber : hasil data olahan

Berdasarkan tabel 6, hasil uji signifikansi parsial T yang diperoleh yaitu:

1. Variabel *perceived ease of use* (*X1*)

memiliki nilai  $t_{hitung} 4,900 > t_{tabel} 1,984$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima.

2. Variabel *perceived security* (*X2*) memiliki nilai  $t_{hitung} 6,899 > t_{tabel} 1,984$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa  $H_2$  diterima

**Tabel 7. Hasil Uji Signifikansi F**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |         |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|---------|
| Model              |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F       |
| 1                  | Regression | 2291.407       | 2  | 1145.704    | 116.357 |
|                    | Residual   | 955.103        | 97 | 9.848       |         |
|                    | Total      | 3246.510       | 99 |             |         |

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan

b. Predictors: (Constant), Perceived Security, Perceived Ease of Use

sumber: hasil data olahan

Pada tabel 7 dapat dilihat bahwa  $F_{hitung} 116,357 > F_{tabel} 3,09$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  nilai tersebut menunjukkan bahwa secara simultan *perceived ease of use* (*X1*) dan *perceived security* (*X2*) mempunyai pengaruh terhadap minat menggunakan fintech *e-wallet* GoPay atau dapat disimpulkan bahwa  $H_3$  diterima

## Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived security* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan *fintech e-wallet* GoPay pada pengguna GoPay di Kecamatan Sukmajaya Kota Depok. Kedua variabel tersebut memiliki nilai koefisien regresi bernilai positif yang artinya setiap penambahan variabel *perceived ease of use* maupun *perceived security* maka akan meningkatkan minat menggunakan

*e-wallet* GoPay. Hasil penelitian ini mampu mengungkapkan 70,6% faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *fintech e-wallet* GoPay pada Pengguna GoPay di Kecamatan Sukmajaya yaitu faktor *perceived ease of use* dan *perceived security*. Sedangkan 29,4% faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

Hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh *perceived ease of use* terhadap minat menggunakan *e-wallet* GoPay pada penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nina dkk (2018) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel *perceived ease of use* terhadap minat menggunakan *E-Banking* dalam bertransaksi pada UMKM di Kecamatan Buleleng. Kemudian hal ini juga sesuai dengan teori tentang perilaku yang dikemukakan oleh Davis (1986) dalam Indrawati dkk (2017:20), yang menyatakan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) memiliki determinan utama sebagai dasar hubungan terkait penggunaan sistem salah satunya adalah *perceived ease of use*. Jika seseorang percaya bahwa suatu teknologi mudah untuk digunakan maka semakin tinggi minat seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut. Dengan kata lain, *perceived ease of use* berpengaruh terhadap minat menggunakan suatu teknologi atau *behavioral intention to use*. Semakin besar *perceived ease of use* yang dirasakan oleh pengguna, maka minat untuk menggunakan juga akan semakin besar.

Menurut Purwanto (2020:35) mengemukakan bahwa, Intensitas

penggunaan teknologi informasi yang tinggi dan dengan adanya interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan bahwa sistem tersebut mudah untuk digunakan. Timbulnya *perceived ease of use* ini dikarenakan pengguna merasa pembayaran menggunakan dompet digital atau *e-wallet* mudah untuk digunakan, sehingga membuat pengguna memiliki niatan untuk terus menggunakan *e-wallet* GoPay khususnya pada pengguna GoPay di Kecamatan Sukmajaya Kota Depok. GoPay juga dilengkapi dengan berbagai fitur yang mempermudah pengguna melihat riwayat transaksi mulai dari pengeluaran, pemasukan, sampai dengan jumlah *cashback* yang didapatkan selama sebulan. Fitur-fitur yang terdapat pada GoPay tentunya akan mempermudah aktivitas pengguna dan menjadi daya tarik agar layanan GoPay tetap eksis untuk digunakan.

Hasil penelitian ini juga mengindikasikan adanya pengaruh positif dan signifikan antara *perceived security* terhadap minat menggunakan *e-wallet* GoPay. Berdasarkan penelitian Thakur (2013) dalam Purwanto (2020:38) mengemukakan masalah keamanan dapat menjadi penghalang yang cukup berpengaruh dalam penggunaan *e-wallet* jika tidak diperhatikan dengan baik oleh pihak *provider* penyedia jasa layanan. Maka dari itu keamanan menjadi faktor yang patut untuk diperhatikan terlebih dalam keamanan keuangan digital. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irawan dan Wildan (2020) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel *perceived security* terhadap niat



menggunakan *paymentfintech*. Dengan kata lain, semakin tinggirasa aman yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula minat pengguna terhadap aplikasi *e-wallet* tersebut.

Hasil rekapitulasi jawaban responden untuk variabel *perceived ease of use* (X1) dapat disimpulkan bahwa sebagian pengguna GoPay di kecamatan Sukmajaya belummemiliki keterampilan yang baik dalam memahami dengan jelas mekanisme penggunaan layanan GoPay, mungkin sebagian pengguna lebih menyukai transaksi secara non tunai yang dianggap lebih mudah untuk digunakan atau dipahami dalam melakukan transaksi. Kemudian hasil rekapitulasi jawaban responden untuk variabel *perceived security* (X2) dapat disimpulkan bahwa sebagian pengguna GoPay di Kecamatan Sukmajaya merasa transaksi menggunakan layanan GoPay dianggap kurang aman karena mereka beranggapan bahwa ada kemungkinan hilangnya uang di dalam layanan GoPay. Maka dari itu sistem keamanan keuangan digital perlu untuk ditingkatkan agar meminimalisir tindak kejahatan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pengguna bahwa transaksi aman dan bebas dari rasa khawatir menggunakan GoPay.

## KESIMPULAN

Peneliti memberikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang diperoleh bahwa *perceived ease of use* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *fintech e-wallet* GoPay pada pengguna GoPay di Kecamatan Sukmajaya dan *perceived security* berpengaruh secara positif dan

signifikan terhadap minat menggunakan *fintech e-wallet* GoPay pada pengguna GoPay di Kecamatan Sukmajaya. Serta secara simultan *perceived ease of use* dan *perceived security* berpengaruh positif atau signifikan terhadap minat menggunakan *fintech e-wallet* GoPay pada pengguna GoPay di Kecamatan Sukmajaya Kota Depok

## SARAN

Saran dari peneliti yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan penyedia layanan jasa keuangan maupun pengguna dan masyarakat diantaranya sebagai berikut:

1. Peneliti menyarankan agar perusahaan dapat menambahkan tutorial pembayaran menggunakan GoPay di dalam aplikasi yang dapat dilihat oleh pengguna kapan saja, serta diharapkan pengguna dapat lebih mudah dan mengerti untuk mengingat kembali cara melakukan transaksi ataupun pembayaran menggunakan *e-wallet* GoPay, yang pada akhirnya akan semakin memudahkan pengguna dalam bertransaksi. Serta dapat meningkatkan tingkat intensitas penggunaan dompet digital sehingga pengguna semakin mahir dalam menggunakan layanan GoPay.
2. Pengguna GoPay dapat membuat proteksi pribadi seperti mengaktifkan pin atau sandi dan melakukan aktivasi menggunakan *fingerprint* sebagai proteksi data pengguna. Serta jangan pernah membagikan kata sandi atau kode verifikasi/OTP (*one time password*) yang dikirimkan kepada pihak lain untuk meminimalisir tindak kejahatan digital.

3. Bagi para peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian di tempat lain dan variabel lain yang tidak masuk ke dalam penelitian ini seperti *perceived usefulness*, *perceived risk*, kepercayaan, dan lain sebagainya. Sehingga diharapkan hasil penelitian tersebut nantinya dapat menjadi bahan pertimbangan kepada masyarakat dalam memilih serta meningkatkan minat dalam menggunakan keuangan digital.

## DAFTAR PUSTAKA

### A book

- Ginantra, Ni Luh Wiwik Sri Rahayu dkk. 2020. *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Indrawati, dkk. 2017. *Perilaku Konsumen Individu Dalam Mengadopsi Layanan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Purwanto, Edi. 2020. *Technology Adoption A Conceptual Framework*. Tangerang: Yayasan Pendidikan Philadelphia.
- Riyanto, Slamet dan Aglis Andhita Hatmawan. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Santi, Indiyah Hartami dan Fandi Sudiasmo. 2020. *Perceived Usefulness dan Perceived Ease Of*

*Use Terhadap Behavioral Intention To Use dan Actual Usage Pada Aplikasi Identifikasi Jenis Kulit Wajah*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing.

- Yudha, Ana Toni R C dkk. 2020. *Fintech Syariah: Teori dan Terapan*. Surabaya: Scopindo media.

### Journal article

- Abrilia, Nurya Dina dan Tri Sudarwanto. 2020. "Pengaruh *Persespi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana di Surabaya*". Dalam Jurnal Pendidikan Tata Niaga, Vol. 8, No.3, ISSN: 2337-6078. Universitas Negeri Surabaya.
- Fatikasari, Cindy Dwi. 2018. "Pengaruh *Persepsi Keamanan, Persepsi Privacy, dan Brand Awareness Terhadap Kepercayaan Konsumen Online dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi*". Universitas Negeri Yogyakarta.
- Joan, Leoni dan Tony Sitinjak. 2019. "Pengaruh *Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Pembayaran Digital Go-Pay*". Dalam Jurnal Manajemen, Vol. 8, No.2, ISSN: 2089-3477. (Mei, 2019). Kwik Kian Gie School of Business.
- Kumala, Debby Cynthia dkk. 2020. "Pengaruh *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Trust, dan Security Terhadap Minat Penggunaan GoPay Pada Generasi X di Surabaya*". Dalam Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol. 6, No.1 ISSN: 0216-



6283 (Maret, 2020). Universitas Kristen Petra.

Rizky, Nina dkk. 2018. *“Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Pengetahuan Terhadap Minat Menggunakan e-banking Dalam Bertransaksi Pada UMKM di Kecamatan Buleleng”*. Vol. 9, No.3, ISSN: 2614-1930. Universitas Pendidikan Ganesha.

#### Website

APJII. 2020. *“Penetrasi Pengguna Internet 2019-2020”*. <https://www.apjii.or.id/> Diakses pada 14 Maret 2021.

Bank Indonesia. 2020. *“Apa itu uang elektronik”*. <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/Apa-itu-UangElektronik.aspx>. Diakses pada 30 April 2021.

CNN Indonesia. 2019. *“Kendala Pengembangan Sistem, Sebab Saldo Gopay Tak Bertambah”*.

<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20191026152757185443111/konsumen-gopay-keluhkan-saldo-takbertambah-usai-top-up>. Diakses pada 14 Maret 2021.

CNN Indonesia. 2020. *“Modus Penipuan yang Kerap Dipakai kuras GoPay Pengguna Gojek”*. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200110144058-185-464222/modus-penipuan-yang-kerap-dipakai-kuras-gopay-pengguna-gojek> Diakses pada 14 Maret 2021.

Gojek. 2021. *“Review Gojek Google Play Store,”*2021. <https://play.google.com/store/apps/details?id>. Diakses pada 14 Maret 2021.

Katadata. 2020. *“GoPay Jadi Dompot Digital Paling Populer diIndonesia”*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/12/28/gopay-jadi-dompot-digital-paling-populer-di-indonesia>. Diakses pada 30 April.