

PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE, TRUST DAN SECURITY TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN E-WALLET GOPAY UNTUK MELAKUKAN TRANSAKSI

Sherly Nadya

Universitas Mercu Buana
sherlynadya32@gmail.com

Abstrak. Revolusi teknologi 4.0 dimanfaatkan dalam menghadapi perkembangan teknologi yang semakin maju dari waktu ke waktu. Salah satunya adalah teknologi finansial atau yang biasa disebut dengan fintech. GoPay atau yang dulunya disebut dengan GoWallet merupakan layanan e-money dari salah satu produk atau aplikasi dompet digital yaitu Gojek Indonesia. Penelitian ini meneliti tentang faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan Gopay dengan variabel perceived usefulness, perceived ease of use, trust dan security. Objek penelitian ini adalah pengguna aplikasi Gojek yang menggunakan E-Wallet GoPay. Penelitian ini dilakukan terhadap 147 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Model (SEM) dengan alat analisis Smart-PLS. Oleh karena itu hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel perceived usefulness berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan, perceived ease of use berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan, trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dan security berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan E-Wallet GoPay.

Kata Kunci: Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Trust, Security, Keputusan Penggunaan

Abstract. *The 4.0 technology revolution is utilized in the face of increasingly advanced technological developments over time. One of them is financial technology or commonly referred to as fintech. GoPay or formerly called GoWallet is an e-money service from one of the digital wallet products or applications, namely Gojek Indonesia. This study examines the factors that influence Decision to use Gopay with the variables Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, and Security. The object of this research is Gojek application user who used GoPay. This study was conducted on 147 respondents using a quantitative descriptive approach. The approach used in this study is the Structural Equation Model (SEM) with a Smart-PLS analysis tool. The results of this study show that the variables of perceived usefulness have a positive significant effect on decision to use, perceived ease of use have a positive significant effect on decision to use, trust have a positive significant effect on decision to use and security have a positive significant effect on decision to use E-Wallet GoPay.*

Keywords: *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Trust, Security, Decision to Use*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah. Perkembangan teknologi dunia semakin cepat dan pesat di era mobilisasi dan orkestrasi saat ini muncul sebagai wujud dari revolusi 4.0. Dimana, mesin dan segala benda baik buatan, alam, maupun manusia sama-sama terhubung dengan manusia dari segala belahan dunia. Tentu ini sangat mempengaruhi aktivitas bisnis sehari-hari yang segala aspek sudah mulai berubah dari yang dulunya masih berupa tradisional sekarang perlahan-lahan mulai berubah ke arah digital (Setiawan, 2019). Revolusi teknologi 4.0 dimanfaatkan dalam menghadapi perkembangan teknologi yang semakin maju dari waktu ke waktu. Bukan

hanya memudahkan kebutuhan manusia, penggunaan teknologi yang berkembang mampu menjembatani bagaimana pemanfaatan dalam finansial di Indonesia. Salah satunya adalah teknologi finansial atau yang biasa disebut dengan fintech.

Menurut Bank Indonesia dalam Kumala, et al (2020) alat pembayaran non-tunai yang berbasis kertas seperti cek dan bilyet giro melalui sistem transfer dan alat pembayaran menggunakan kartu sudah berkembang. Dengan berkembangnya teknologi, alat pembayaran non-tunai yang awalnya hanya berbasis kartu dan chip, sekarang hadir dengan basis server atau yang biasa disebut dengan E-Wallet. E-Wallet merupakan transaksi non-tunai yang tidak berbasis kartu dan melakukan transaksi melalui online (Amoroso dan Watanabe dalam Kumala, et al, 2020).

Tabel 1. Jumlah Uang Elektronik Beredar

Periode	Tahun				
	2016	2017	2018	2019	2020
Jumlah Instrumen	Rp.499.283.097	Rp.833.975.238	Rp.1.542.055.053	Rp.2.747.789.404	Rp.4.469.063.393

Sumber: Bank Indonesia, 2016 – 2020 (data diolah)

Dapat dilihat dari Tabel 1 diatas jika jumlah uang elektronik yang beredar di Indonesia mengalami kenaikan pertumbuhan setiap tahunnya. Sejumlah faktor yang menjadi pertimbangan konsumen atau pengguna dalam memilih layanan dompet digital. Selain karena faktor pemasaran, kemudahan bertransaksi digital, dan akselerasi penggunaan dompet digital untuk pembayaran non-fisik menjadi aspek yang menjadi pertimbangan pengguna (Mutahrom, 2021). Riset DailySocial menyebutkan Gojek sebagai dompet digital dengan pengguna aktif bulanan terbesar di Indonesia sejak kuartal 2019. Riset tersebut dilakukan oleh DailySocial, landasan analisis dari riset aplikasi dompet digital yang sering digunakan. Berikut adalah data peringkat dompet digital yang sering digunakan :

Tabel 2. Peringkat Dompet Digital Yang Sering Digunakan

Peringkat	Tahun dan Persentase					
	2019	%	2020	%	2021	%
1	GoPay	83,3%	GoPay	87%	OVO	58,9%
2	OVO	81,4%	OVO	80,4%	GoPay	58,4%
3	DANA	68,2%	DANA	75,5%	ShopeePay	56,4%
4	LinkAja	53%	ShopeePay	53,2%	DANA	55,7%
5	Doku	19,7%	LinkAja	47,5%	LinkAja	18,4%

Sumber: databoks.katadata.co.id, 2019 – 2022

Pada Tabel 2 dapat dilihat jika sejak tahun 2019, GOPAY menempati peringkat pertama sampai dengan 2020, namun pada tahun 2021 posisi GoPay harus tersingkir oleh OVO. Survei DailySocial menunjukkan OVO menjadi aplikasi dompet digital yang paling banyak digunakan. Sebanyak 58,9% responden pengguna dompet digital mengaku menggunakan OVO. OVO hanya unggul sedikit dari GoPay yang dipakai oleh 58,4% responden. Selanjutnya, ShopeePay berada di peringkat ketiga dengan persentase pemakaian oleh 56,4% responden.

Hal ini menunjukkan bahwa konsistensi GoPay mulai menurun sehingga banyaknya pengguna beralih ke aplikasi OVO, fenomena tersebut menjadi sebuah penurunan untuk GoPay dan bisa dipicu oleh beberapa faktor yang menyebabkan menurunnya keputusan penggunaan pada aplikasi GoPay (Mutahrom, 2021).

Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan dapat ditemukan dari

beberapa penelitian terdahulu yang melakukan penelitian terhadap keputusan penggunaan yang dipengaruhi oleh *perceived usefulness* (Arta dan Azizah 2020 dan penelitian Iriani dan Andjarwati, 2020), dipengaruhi oleh *perceived ease of use* (Kusuma 2019 dan penelitian Gunawan et al, 2019) dipengaruhi oleh *trust* (Primadineska dan Jannah 2021 dan penelitian Wihananto, 2020) dan dipengaruhi oleh *security* (Phan et al, 2020).

Kemudian penelitian ini akan menggunakan variabel tambahan yang sebelumnya telah dilakukan pra survei pada 35 orang responden. Variabel-variabel yang digunakan sebagai item pertanyaan pada pra survei adalah variabel-variabel yang telah digunakan pada penelitian sebelumnya terhadap keputusan penggunaan E-Wallet. Peneliti menanyakan kepada responden faktor utama apa yang paling mempengaruhi keputusan mereka. Adapun hasil pra survei yang telah dilakukan dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Pra Survei

No	Variabel	Ya	Tidak
1	Sikap	18	17
	Saya menyukai GoPay karena menguntungkan bagi saya		
2	Norma Subjektif	20	15
	Kebanyakan orang yang penting mendukung saya menggunakan GoPay		
3	Perceived Usefulness	7	28
	E-Wallet GoPay bermanfaat untuk saya		
4	Perceived Ease of Use	5	30
	E-Wallet GoPay mudah untuk digunakan		
5	Trust	3	32
	Saya mempercayai GoPay		
6	Security	4	31
	Saya merasa jika GoPay aman		
7	Gaya Hidup	15	20
	Saya menggunakan GoPay karena kebiasaan hidup		
8	Electronic Word of Mouth	10	25
	Menggunakan GoPay karena membaca ulasan dari pengguna sebelumnya		
9	Kualitas Website/Aplikasi	25	10
	Fitur E-wallet GoPay sangat terlihat <i>modern</i>		
10	Promosi	12	23
	Diskon yang diberikan GoPay menarik perhatian		

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa dari beberapa faktor keputusan penggunaan E-Wallet GoPay yang digunakan untuk pra survey bahwa ada beberapa masalah yang terjadi yaitu pada *perceived usefulness* yang dimana para responden merasa menggunakan aplikasi GoPay tidak terlalu bermanfaat dalam sehari-hari, lalu pada *perceived ease of use* yang menjelaskan responden merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi GoPay, kemudian pada *trust* yang menyatakan bahwa beberapa responden belum cukup percaya pada aplikasi GoPay dan pada *Security* yang dimana para responden merasa jika menggunakan aplikasi GoPay tidaklah aman.

Oleh karena itu, melalui penelitian ini penulis ingin mengetahui lebih jauh pengaruh dari *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Trust* Dan *Security* Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet GoPay untuk melakukan transaksi.

Rumus Masalah. Berdasarkan Berdasarkan latar belakang yang terurai diatas maka dapat disimpulkan rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah perceived usefulness berpengaruh terhadap keputusan menggunakan E-Wallet GoPay
2. Apakah perceived usefulness berpengaruh terhadap keputusan menggunakan E-Wallet GoPay
3. Apakah trust berpengaruh terhadap keputusan menggunakan E-Wallet GoPay
4. Apakah security usefulness berpengaruh terhadap keputusan menggunakan E-Wallet GoPay

Tujuan Penelitian. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh perceived usefulness terhadap keputusan menggunakan E-Wallet GoPay.
3. Untuk menganalisis pengaruh perceived ease of use terhadap keputusan menggunakan E-Wallet GoPay.
4. Untuk menganalisis pengaruh trust terhadap keputusan menggunakan E-Wallet GoPay.
5. Untuk menganalisis pengaruh security terhadap keputusan menggunakan E-Wallet GoPay

Kontribusi Penelitian. Penulis Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, sebagai berikut:

Kontribusi Praktis. Dengan meneliti faktor-faktor diatas, penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat kepada pemilik atau perusahaan aplikasi finansial pada umumnya dan E-Wallet GoPay sebagai aplikasi finansial yang diteliti pada khususnya, yaitu agar dapat membuat strategi pemasaran atau pendekatan yang efektif dalam agar dapat menarik minat dan keputusan penggunaan.

Kontribusi Teoritis

- a. Bagi peneliti, Untuk menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai objek yang diteliti dan juga sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1) Jurusan Manajemen Pemasaran Universitas Mercu Buana. Sekaligus menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use, trust dan security terhadap keputusan menggunakan E-Wallet GoPay.
- b. Bagi penelitian selanjutnya, Penelitian ini diharapkan berkontribusi sebagai pendalaman dan bahan kajian untuk mengetahui mengenai pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use, trust dan security terhadap keputusan menggunakan E-Wallet GoPay. serta dapat dipakai sebagai bahan referensi bagi penelitian-penelitian sejenis bagi rekan mahasiswa dimasa mendatang.

KAJIAN TEORI

Pengertian Manajemen Pemasaran. Pemasaran tidak hanya berupa aktivitas penjualan saja, akan tetapi pemasaran berisi aktivitas-aktivitas yang dapat memberikan nilai-nilai (value) yang menguntungkan kepada konsumen dengan cara mengidentifikasi berbagai harapan-harapan dan keinginan konsumen yang bertujuan tidak lain untuk menciptakan kepuasan kepada konsumen.

Definisi manajemen pemasaran menurut Kotler dan Amstrong dalam Novitasari (2020) bahwa: "Marketing management as the art and science of choosing target markets and building profitable relationship with them". Artinya manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu dalam memilih target pasar dan membangun hubungan yang menguntungkan dengan mereka.

Uang Elektronik. Menurut Bank Indonesia (2020), uang elektronik (electronic money) didefinisikan sebagai alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur, yaitu diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit, nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip dan nilai uang elektronik yang di kelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Keputusan Penggunaan. Menurut Engel dalam Arta dan Azizah (2019), keputusan menggunakan merupakan keputusan konsumen tentang apa yang hendak digunakan, dimana akan dilakukan, kapan akan dilakukan dan bagaimana penggunaan akan dilakukan. Menurut Kotler dan Armstrong (2017) proses yang digunakan konsumen untuk mengambil keputusan membeli terdiri dari 4 tahapan yaitu: Pengenalan Masalah (Problem Recognition), Pencarian Informasi (Information Search), Evaluasi Berbagai Alternatif (Alternative Evaluation), Keputusan Pembelian (Purchase Decision).

Pada penelitian ini, indikator keputusan penggunaan diadaptasi dari Arta dan Azizah (2020)

Perceived Usefulness. Menurut Rekarti dan Hertina dalam Ramli dan Rahmawati (2020) menjelaskan persepsi manfaat adalah sesuatu yang menyatakan individu percaya bahwa penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja individu. Menurut Davis dalam Chawla dan Joshi (2019), Seseorang akan menggunakan suatu sistem apabila dirinya merasa percaya bahwa sistem tersebut berguna, dan sebaliknya tidak akan menggunakannya apabila dirinya merasa percaya bahwa sistem tersebut kurang berguna (Jogiyanto dalam Kumala, et al 2020). aspek yang digunakan untuk perceived usefulness adalah Work more quickly, Usefull, Effectiveness, Easier, Performance. Indikator perceived usefulness diadaptasi dari Kumala, et al (2020).

Perceived Ease Of Use. Persepsi kemudahan adalah sejauh mana seseorang percaya menggunakan sistem tertentu dibebaskan dari usaha (Davis dalam Martins dan Riyanto, 2020). Menurut Davis dalam Chawla dan Joshi (2019), aspek yang digunakan untuk perceived ease of use adalah sebagai berikut: Easy to learn, Easy to understand, Effortless, Ease to use. Indikator perceived ease of use diadaptasi dari Kumala, et al (2020)

Trust. Menurut Lau dan Lee dalam Chawla dan Joshi (2019), trust atau kepercayaan adalah suatu kesediaan seseorang yang memasrahkan dirinya terhadap pihak lain dengan resiko tertentu. Trust digambarkan oleh Bennett & Gabriel dalam Sihite, et al (2016) kepercayaan akan menciptakan rasa aman dan kredibilitas, mengurangi persepsi konsumen tentang risiko dalam pertukaran. Indikator trust diadaptasi dari Kumala, et al (2020)

Security. Pengertian security adalah proses menjaga resiko yang dirasakan agar berada pada tingkatan yang diterima. Semakin tinggi tingkat keamanan yang ada maka individu akan semakin percaya denganteknologi tersebut dan hal itu akan menyebabkan individu menggunakan teknologi tersebut. Keamananyaitu rahasia dan risiko keselamatan supaya dapat mempengaruhi persepsi pengguna pada kegiatan umum perbankan (Jebran dan Dipankar dalam Sari, 2019).

Menurut Flavián dan Guinaliu dalam Chawla dan Joshi (2019), aspek yang digunakan dalam menentukan security sebagai berikut : Authentication, Confidentiality, Integrity, Non-repudiation. Indikator security diadaptasi dari Kumala, et al (2020)

Pengembangan Hipotesis.

Pengaruh Perceived Usefulness Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet GoPay. Pada penelitian yang dilakukan oleh Arta dan Azizah (2020) menunjukkan pengaruh perceived usefulness pada keputusan penggunaan E-Wallet. Variabel ini memberikan dampak yang positif signifikan, sehingga variabel persepsi kemanfaatan patut dipertimbangkan sebagai faktor penting. Berdasarkan pernyataan diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh positif perceived usefulness terhadap keputusan penggunaan E-Wallet GoPay.

Pengaruh Perceived Ease Of Use Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet GoPay. Pada peneliti yang dilakukan Arta dan Azizah (2020) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dalam pemrosesan aplikasi memberikan bantuan pengguna. Sehingga keputusan penggunaan ikut terkait dalam peningkatan dan penurunan konsep teknis yang terjadi. Berdasarkan pernyataan diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

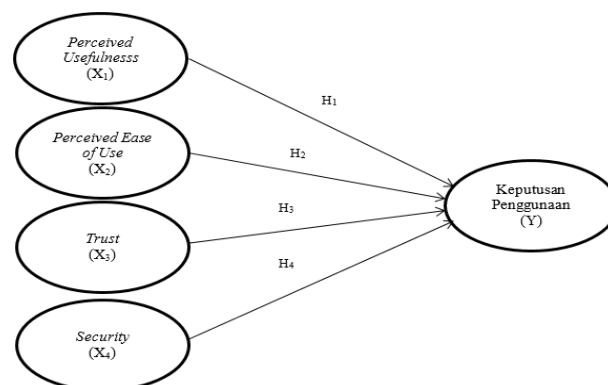
H2 : Terdapat pengaruh positif perceived ease of use terhadap keputusan penggunaan E-Wallet GoPay.

Pengaruh Trust Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet GoPay. Penelitian yang dilakukan oleh Primadineska dan Jannah (2021) merujuk pada pengaruh trust akan sebuah E-Wallet. Dalam transaksi dan top up yang dilakukan, sehingga terjadi kepercayaan dengan keputusan penggunaan yang semakin meningkat. Berdasarkan pernyataan diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Terdapat pengaruh trust terhadap keputusan penggunaan E-Wallet GoPay.

Pengaruh Security Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet GoPay. Pada penelitian yang dilakukan Primadineska dan Jannah (2021) menunjukkan bahwa keamanan atau security memiliki dampak yang signifikan pada pengaruhnya dengan pemanfaatan E-Wallet. Hal ini mendukung variabel security sebagai alat untuk mendorong keputusan penggunaan E-Wallet. Berdasarkan pernyataan diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut.:

H4 : Terdapat pengaruh Security terhadap keputusan penggunaan E-Wallet GoPay.



Gambar 1. Rerangka Konseptual

METODE

Waktu dan Tempat Penelitian. Waktu penelitian dimulai dan dilaksanakan pada bulan Maret 2022 sampai dengan September 2022. Proses penelitian ini diawali dengan mengidentifikasi permasalahan atau fenomena penelitian, menentukan rumusan masalah dan pengumpulan teori dasar untuk memperkuat landasan dari setiap variabel. Selanjutnya dilakukan penyusunan metode dalam pengumpulan data, penyusunan instrumen sampai teknik pengujian yang dilakukan. Penelitian ini

dilakukan di Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11650.

Desain Penelitian. Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kausal dimana metode tersebut bertujuan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh satu atau beberapa variabel (variabel independen) terhadap variabel lainnya (variabel dependen). Hubungan kausal merupakan hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi pada penelitian kausal terdapat variabel independen yaitu variabel yang mempengaruhi dan variabel dependen yang dipengaruhi (Sugiyono, 2020).

Populasi dan Sampel Penelitian Populasi Penelitian. Menurut Sugiyono (2020) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan pada tempat penelitian yang telah ditetapkan, maka populasi yang dijadikan objek dalam penelitian yaitu pengguna aplikasi Gojek di Jakarta yang menggunakan E-Wallet GoPay.

Sampel. Apabila populasi tidak diketahui menurut Hair et al dalam Memon et al, (2020) merekomendasikan jumlah sampel minimal adalah 5 kali dari jumlah item indikator yang terdapat dalam kuesioner. Dalam penelitian ini terdapat 21 item indikator, maka ukuran sampel yang dibutuhkan minimal sejumlah $21 \times 5 = 105$ sampel. Maka, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 147 pengguna aplikasi Gojek di Jakarta yang menggunakan E-Wallet GoPay.

Teknik Pengumpulan Data. Data Penelitian ini diperoleh dengan cara kuesioner dan wawancara, meliputi pertanyaan-pertanyaan yang berkenaan dengan keadaan perusahaan yang berkaitan dengan Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust dan Security. Selain itu dilakukan pula observasi yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas keseharian, lingkungan dan sarana transaksi yang berhubungan dengan penulisan ini. Jenis Data yang digunakan yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan atau organisasi langsung melalui obyeknya. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara mendistribusikan kuesioner kepada responden yang terpilih.

Metode Analisis Data. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Component atau Variance Based Structural Equation Model dimana dalam pengolahan datanya menggunakan program Partial Least Square (Smart-PLS) versi 3.2.9 PLS. Alasan menggunakan program ini karena penelitian ini lebih bersifat memprediksi dan menjelaskan variabel laten dari pada menguji suatu teori dan jumlah sampel dalam penelitian tidak besar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Perusahaan. PT. Gojek Indonesia merupakan karya anak bangsa yang berdiri pada tahun 2010 di Jakarta. Perusahaan ini kali pertama lahir dengan niat baik untuk memberikan solusi memudahkan kehidupan sehari-hari di tengah kemacetan perkotaan. Kala itu seorang pemuda kreatif Nadiem Makarim mempunyai pemikiran untuk membuat bisnis transportasi ojek yang dikarenakan ia sering menggunakan jasa ojek. Karena kebiasaannya tersebut, Nadiem Makarim menemukan ide untuk dapat menciptakan sarana agar jasa transportasi ojek lebih efektif dan efisien. Perusahaan ini bekerja dengan menghubungkan ojek dengan penumpang ojek, dimana sebelumnya tukang ojek lebih banyak menghabiskan waktu di pangkalan menunggu penumpang. Go-Jek dapat dipesan melalui Go-Jek App yang bisa diunduh melalui Play Store maupun App Store. Pada awal peluncuran aplikasi dalam waktu satu bulan aplikasi ini sudah berhasil mencapai 150.000 download, dengan rating 4,4 dari 5 bintang. Untuk pembayarannya pun memiliki dua cara yaitu secara cash atau menggunakan Go-Jek Credit atau Go-Pay. Go-Pay adalah metode pembayaran GoJek yang dibuat cashless dan dapat digunakan untuk membayar semua layanan.

Analisis Deskripsi

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Pria	85	57.8	57.8	57.8
	Wanita	62	42.2	42.2	100
	Total	147	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa dari 147 responden terdiri dari 85 responden pria atau sebesar 57.8% dan 62 responden wanita atau sebesar 42.2% pada pengguna E-Wallet Go-Pay. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan pengguna E-Wallet Go-Pay mayoritas pria,

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	17-27 tahun	69	47.0	47.0	47.0
	28-38 tahun	54	36.7	36.7	83.7
	>39 tahun	24	16.3	16.3	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa dari 147 responden yang memiliki jumlah tertinggi adalah responden dengan usia diantara lebih dari 17-27 tahun yaitu sebanyak 69 responden atau sebesar 47.0% dan terendah adalah responden dengan usia >39 tahun yaitu sebanyak 24 responden atau sebesar 16.3%.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	SMA/SMK	35	23.8	23.8	23.8
	D1/D3	25	17.0	17.0	40.8
	S1	71	48.3	48.3	89.1
	S2	12	8.2	8.2	97.3
	S3	4	2.7	2.7	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

Berdasarkan pada Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 147 responden yang terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 71 responden atau sebesar 48.3%, sedangkan responden terkecil dengan tingkat pendidikan S3 yaitu sebanyak 4 responden atau sebesar 2.7%.

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Pelajar/Mahasiswa	24	16.3	16.3	16.3
	Wirausaha	30	20.4	20.4	36.7
	Pegawai Negeri Sipil	26	17.7	17.7	54.4
	Karyawan Swasta	53	36.1	36.1	90.5
	Ibu Rumah Tangga	14	9.5	9.5	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

Berdasarkan pada Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa dari 147 responden yang terbanyak adalah responden dengan pekerjaan karyawan swasta yaitu sebanyak 53 responden atau sebesar 36.1%, sedangkan paling terkecil adalah responden dengan pekerjaan ibu rumah

tangga yaitu sebanyak 14 responden atau sebesar 9.5%.

Tabel 7. Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Perceived Usefulness

Item Pernyataan	Distribusi Jawaban					Total	Mean	Std. Deviation
	STS	TS	N	S	SS			
Dengan menggunakan aplikasi GoPay, pembelian makanan dan minuman menjadi efektif	3	14	44	38	48	147	3.776	1,068
Dengan menggunakan aplikasi GoPay, pembelian makanan dan minuman menjadi cepat	7	8	43	36	53	147	3.816	1,125
Aplikasi GoPay sangat berguna untuk bertransaksi	3	14	42	33	55	147	3.837	1,094
Dengan aplikasi GoPay, memudahkan pengguna dalam bertransaksi	6	12	42	34	53	147	3.789	1,138

Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat instrumen untuk Perceived Usefulness yang memiliki nilai mean tertinggi terdapat pada pernyataan “Aplikasi GoPay sangat berguna untuk bertransaksi” yaitu sebesar 3.837 dengan nilai standar deviasi sebesar 1,094 dan yang memiliki nilai mean terendah pada pernyataan “Dengan menggunakan aplikasi GoPay, pembelian makanan dan minuman menjadi efektif” dengan mean 3.776 dan standar deviasi 1,068.

Tabel 8. Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Perceived Ease of Use

Item Pernyataan	Distribusi Jawaban					Total	Mean	Std. Deviation
	STS	TS	N	S	SS			
Pembayaran menggunakan GoPay sangatlah mudah	1	11	22	52	61	147	4.095	0,957
Secara keseluruhan, aplikasi GoPay mudah digunakan	3	9	20	53	62	147	4.102	0,988
Langkah-langkah di aplikasi GoPay mudah untuk dipahami	3	7	32	41	64	147	4.061	1,012
Aplikasi GoPay mudah untuk dipelajari	1	14	26	38	68	147	4.075	1,037

Berdasarkan Tabel 8 dapat dilihat instrumen untuk variabel Perceived Ease of Use yang memiliki nilai mean tertinggi terdapat pada pernyataan “Secara keseluruhan, aplikasi GoPay mudah digunakan” yaitu sebesar 4.102 dengan nilai standar deviasi sebesar 0,988 dan yang memiliki nilai mean terendah pada pernyataan “Langkah-langkah di aplikasi GoPay mudah untuk dipahami” yaitu dengan mean 4.061 dan standar deviasi 1,012.

Tabel 9. Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Trust

Item Pernyataan	Distribusi Jawaban					Total	Mean	Std. Deviation
	STS	TS	N	S	SS			
Saya percaya bahwa aplikasi GoPay sudah sesuai hukum yang berlaku	7	4	20	53	63	147	4.095	1,045
Saya percaya terhadap seluruh transaksi pembelian yang dilakukan melalui aplikasi GoPay	0	8	24	47	68	147	4.190	0,898

Saya percaya semua informasi pribadi yang ada di aplikasi GoPay tidak akan tersebar ke orang lain	1	9	22	48	67	147	4.163	0,941
Saya percaya bahwa aplikasi GoPay selalu memenuhi janji-janji yang telah diberikan	5	4	22	35	81	147	4.245	1,027
Saya percaya bahwa <i>customer service</i> dari aplikasi GoPay akan membantu untuk mengatasi masalah dalam menggunakan aplikasi GoPay	3	6	25	59	54	147	4.054	0,939

Berdasarkan Tabel 9 dapat dilihat instrumen untuk Trust yang memiliki nilai mean tertinggi terdapat pada pernyataan “Saya percaya bahwa aplikasi GoPay selalu memenuhi janji-janji yang telah diberikan” yaitu sebesar 4.245 dengan nilai standar deviasi sebesar 1,027 dan yang memiliki nilai mean terendah pada pernyataan “Saya percaya bahwa *customer service* dari aplikasi GoPay akan membantu untuk mengatasi masalah dalam menggunakan aplikasi GoPay” yaitu sebesar 4.054 dengan nilai standar deviasi sebesar 0,939.

Tabel 10. Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Security

Item Pernyataan	Distribusi Jawaban					Total	Mean	Std. Deviation
	STS	TS	N	S	SS			
Dengan melakukan transaksi melalui aplikasi GoPay, tidak ada yang perlu di khawatirkan	3	13	24	47	60	147	4.007	1,053
Dengan menggunakan aplikasi GoPay memberikan rasa lebih aman dibandingkan menggunakan uang tunai	5	10	36	35	61	147	3.932	1,111
Aplikasi GoPay sangat aman untuk digunakan	6	4	30	40	67	147	4.075	1,063
Dengan menggunakan aplikasi GoPay tingkat kehilangan uang sangatlah rendah	4	11	26	41	65	147	4.034	1,078

Berdasarkan Tabel 10 dapat dilihat instrumen untuk variabel Security yang memiliki nilai mean tertinggi terdapat pada pernyataan “Aplikasi GoPay sangat aman untuk digunakan” yaitu sebesar 4.075 dengan nilai standar deviasi sebesar 1,063 dan yang memiliki nilai mean terendah dengan pernyataan “Dengan menggunakan aplikasi GoPay memberikan rasa lebih aman dibandingkan menggunakan uang tunai” dengan nilai mean 3.932 dan standar deviasi 1,111.

Tabel 11. Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Keputusan Penggunaan

Item Pernyataan	Distribusi Jawaban					Total	Mean	Std. Deviation
	STS	TS	N	S	SS			
Saya berniat menggunakan GoPay untuk bertransaksi di kemudian hari	0	5	5	64	73	147	4.395	0,715
Saya selalu menggunakan GoPay untuk melakukan transaksi	1	6	4	56	80	147	4.415	0,790
Saya akan merekomendasikan GoPay kepada orang lain	0	6	5	60	76	147	4.401	0,744
Saya melakukan pembelian dengan menggunakan GoPay secara rutin	1	14	5	45	82	147	4.313	0,968

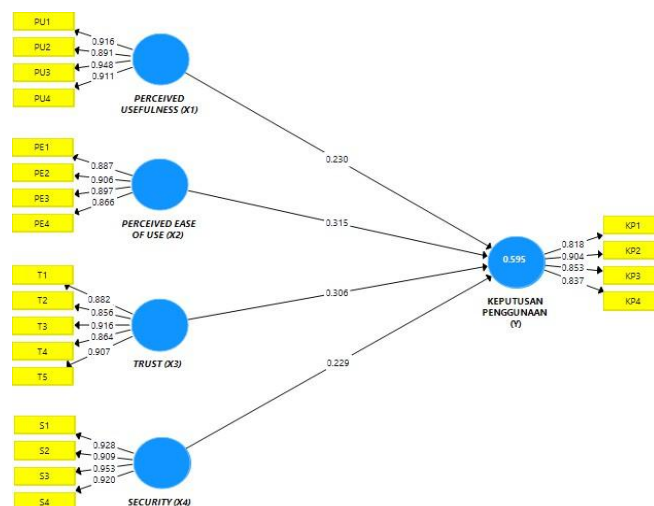
Berdasarkan Tabel 11 dapat dilihat instrumen untuk variabel Keputusan Penggunaan yang memiliki nilai mean tertinggi terdapat pada pernyataan “Saya selalu menggunakan GoPay untuk melakukan transaksi” yaitu sebesar 4.415 dengan nilai standar deviasi sebesar 0,790 dan yang memiliki nilai mean terendah dengan pernyataan “Saya melakukan pembelian dengan menggunakan GoPay secara rutin” dengan nilai mean 4.313 dan standar deviasi 0,968.

Hasil Uji Kualitas Data

Tabel 12. Pengujian Convergent Validity

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Perceived Usefulness (X ₁)	PU1	0.916	Valid
	PU2	0.891	Valid
	PU3	0.948	Valid
	PU4	0.911	Valid
Perceived Ease of Use (X ₂)	PE1	0.887	Valid
	PE2	0.906	Valid
	PE3	0.897	Valid
	PE4	0.866	Valid
Trust (X ₃)	T1	0.882	Valid
	T2	0.856	Valid
	T3	0.916	Valid
	T4	0.864	Valid
	T5	0.907	Valid
Security (X ₄)	S1	0.928	Valid
	S2	0.909	Valid
	S3	0.953	Valid
	S4	0.920	Valid
Keputusan Penggunaan (Y)	KP1	0.818	Valid
	KP2	0.904	Valid
	KP3	0.853	Valid
	KP4	0.837	Valid

Art



Gambar 2. Hasil Algoritma PLS

Hasil dari pengujian convergent validity pada Gambar 2 dan Tabel 12, dapat dilihat bahwa semua indikator telah memenuhi convergent validity karena memiliki nilai loading factor di atas 0,50.

Tabel 13. Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross loadings)

	<i>Perceived Usefulness</i>	<i>Perceived Ease of Use</i>	<i>Trust</i>	<i>Security</i>	Keputusan Penggunaan
PU1	0.916	0.278	0.304	0.232	0.403
PU2	0.891	0.355	0.347	0.313	0.500
PU3	0.948	0.216	0.273	0.255	0.426
PU4	0.911	0.283	0.393	0.316	0.520
PE1	0.278	0.887	0.206	0.301	0.544
PE2	0.314	0.906	0.322	0.348	0.525
PE3	0.276	0.897	0.303	0.340	0.516
PE4	0.239	0.866	0.283	0.319	0.458
T1	0.325	0.300	0.882	0.332	0.480
T2	0.290	0.326	0.856	0.219	0.497
T3	0.317	0.288	0.916	0.283	0.535
T4	0.277	0.266	0.864	0.326	0.422
T5	0.388	0.326	0.907	0.370	0.592
S1	0.252	0.293	0.303	0.928	0.413
S2	0.293	0.423	0.348	0.909	0.542
S3	0.332	0.328	0.352	0.953	0.514
S4	0.258	0.299	0.271	0.920	0.446
KP1	0.403	0.433	0.441	0.445	0.818
KP2	0.441	0.540	0.557	0.495	0.904
KP3	0.419	0.502	0.516	0.440	0.853
KP4	0.481	0.485	0.446	0.399	0.837

Dari Tabel 13 terlihat bahwa korelasi konstruk Perceived Usefulness dengan indikatornya (PU1 sebesar 0.916, PU2 sebesar 0.891, PU3 sebesar 0.948 dan PU4 sebesar 0.911) lebih tinggi dibanding korelasi indikator Perceived Usefulness dengan konstruk lainnya, selanjutnya korelasi Perceived Ease of Use dengan indikatornya (PE1 sebesar 0.887, PE2 sebesar 0.906, PE3 sebesar 0.897 dan PE4 sebesar 0.866) hal ini membuktikan bahwa indikatornya lebih tinggi dibanding korelasi indikator Perceived Ease of Use dengan konstruk lainnya, kemudian korelasi konstruk Trust dengan indikatornya (T1 sebesar 0.882, T2 sebesar 0.856, T3 sebesar 0.916, T4 sebesar 0.864 dan T5 sebesar 0.907) hal ini berarti indikatornya lebih tinggi dibanding korelasi indikator Trust dengan konstruk lainnya. Pada korelasi konstruk Security dengan indikatornya (S1 sebesar 0.928, S2 sebesar 0.909, S3 sebesar 0.953 dan S4 sebesar 0.920) lebih tinggi daripada korelasi indikator Trust dengan konstruk lainnya. Pada korelasi konstruk Keputusan Penggunaan dengan indikatornya (KP1 sebesar 0.818, KP2 sebesar 0.904, KP3 sebesar 0.853 dan KP4 sebesar 0.837) lebih tinggi daripada korelasi indikator Keputusan Penggunaan dengan konstruk lainnya.

Tabel 14. Hasil Pengujian AVE

Variabel	AVE
<i>Perceived Usefulness</i>	0.841
<i>Perceived Ease of Use</i>	0.791
<i>Trust</i>	0.784
<i>Security</i>	0.860
Keputusan Penggunaan	0.729

Tabel 15. Hasil Pengujian Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)

	Keputusan Penggunaan	<i>Perceived Ease of Use</i>	<i>Perceived Usefulness</i>	<i>Security</i>	<i>Trust</i>
Keputusan Penggunaan	0.854				
<i>Perceived Ease of Use</i>	0.576	0.889			
<i>Perceived Usefulness</i>	0.511	0.312	0.917		
<i>Security</i>	0.532	0.367	0.309	0.927	
<i>Trust</i>	0.577	0.342	0.364	0.347	0.885

Dari Tabel 14 dan 15 dapat disimpulkan bahwa akar kuadrat dari average variance extracted (\sqrt{AVE}) untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk yang satu dengan konstruk lainnya dalam model.

Tabel 16. Hasil Pengujian Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
<i>Perceived Usefulness</i>	0.937	0.955	Reliabel
<i>Perceived Ease of Use</i>	0.912	0.938	Reliabel
<i>Trust</i>	0.931	0.948	Reliabel
<i>Security</i>	0.946	0.961	Reliabel
Keputusan Penggunaan	0.875	0.915	Reliabel

Berdasarkan Tabel 16 bahwa hasil pengujian cronbach's alpha dan composite reliability menunjukkan nilai yang memuaskan, karena seluruh variabel laten memiliki nilai cronbach's alpha dan composite reliability $\geq 0,70$. Hal ini berarti seluruh variabel laten dikatakan reliabel.

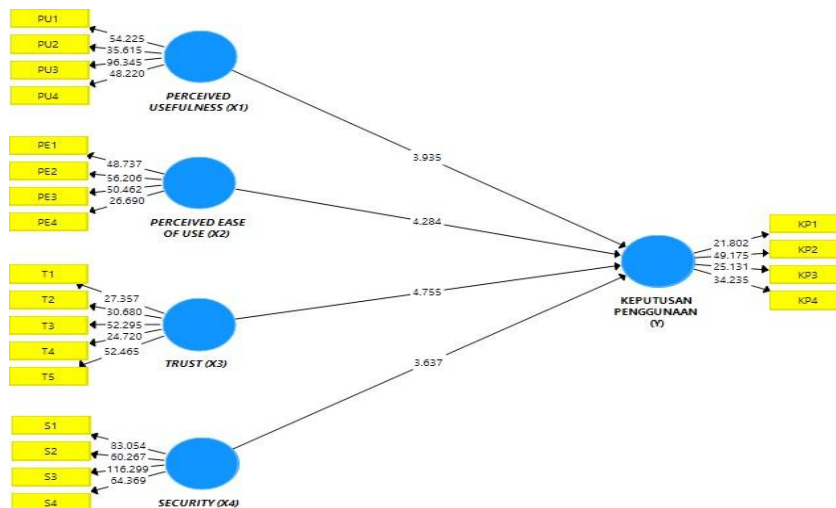
Tabel 17. Nilai R² Variabel Endogen

Variabel Endogen	<i>R-square</i>	<i>R-square Adjusted</i>
Keputusan Penggunaan	0.595	0.584

Model struktural mengindikasikan bahwa model pada variabel Keputusan Penggunaan dapat dikatakan moderate memiliki nilai di atas 0.33. Model pengaruh variabel laten independen (*Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Trust* dan *Security*) terhadap Keputusan Penggunaan nilai R-square sebesar 0.595 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas konstruk Keputusan Penggunaan yang dapat dijelaskan oleh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Trust* dan *Security* sebesar 59.5% sedangkan 40.5% dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti.

Tabel 18. Pengujian Hipotesis

	Original Sample	Standard Deviation	t Statistics	p Values	Keterangan
Perceived Usefulness → Keputusan Penggunaan	0.230	0.058	3.935	0.000	Positif Signifikan
Perceived Ease of Use → Keputusan Penggunaan	0.315	0.074	4.284	0.000	Positif Signifikan
Trust → Keputusan Penggunaan	0.306	0.064	4.755	0.000	Positif Signifikan
Security → Keputusan Penggunaan	0.229	0.063	3.637	0.000	Positif Signifikan



Gambar 3. Hasil Uji Bootstrapping

Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Keputusan Penggunaan. Berdasarkan uji hipotesis pada penelitian ini diperoleh hasil nilai t-statistic sebesar 3.935, nilai original sample sebesar 0.230 dan nilai p Values sebesar 0.000. Nilai t-statistic lebih besar dari nilai t- table 1,96, nilai original sample menunjukkan nilai positif, hasil ini menunjukkan bahwa Perceived usefulness berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Perceived usefulness berpengaruh terhadap keputusan penggunaan pengguna E-Wallet GoPay sebesar 3.935 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model ini adalah tetap. Dan dengan indikator “Aplikasi GoPay sangat berguna untuk bertransaksi” yang berpengaruh membuktikan bahwa keputusan penggunaan aplikasi GoPay sangatlah tepat karena sangat berguna dalam setiap melakukan transaksi. Idealnya perceived usefulness memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan, yang dimana keputusan dalam menggunakan suatu aplikasi bisa berpacu dari berguna atau tidaknya aplikasi tersebut untuk setiap kegiatan pengguna E-Wallet GoPay. Penelitian ini didukung oleh penelitian oleh Arta dan Azizah (2020) dan penelitian yang dilakukan Iriani dan Andjarwati (2020), yang meneliti tentang pengaruh perceived usefulness pada keputusan penggunaan menyatakan bahwa perceived usefulness berpengaruh positif signifikan pada keputusan penggunaan.

Pengaruh Perceived Ease Of Use terhadap Keputusan Penggunaan. Berdasarkan uji hipotesis pada penelitian ini diperoleh hasil nilai t-statistic sebesar 4.284, nilai original sample sebesar 0.315, dan nilai P Values sebesar 0.000. Nilai t-statistic lebih besar dari nilai t-table 1,96, nilai original sample menunjukkan nilai positif, hasil ini menunjukkan bahwa Perceived ease of use berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Perceived ease of use berpengaruh terhadap keputusan penggunaan pengguna E-Wallet GoPay dengan indikator “Secara keseluruhan, aplikasi GoPay mudah digunakan”. Artinya kemudahan dalam menggunakan aplikasi GoPay sangat menentukan bagaimana seseorang akan menggunakan aplikasi GoPay tersebut secara terus-menerus dikemudian hari.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2019) dan penelitian yang dilakukan Gunawan, et al (2019) menyatakan bahwa perceived ease of use berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Pengaruh Trust terhadap Keputusan Penggunaan. Berdasarkan uji hipotesis pada penelitian ini diperoleh hasil nilai t-statistic sebesar 4.755, nilai original sample sebesar 0.306 dan nilai p Values sebesar 0.000. Nilai t-statistic lebih besar dari nilai t-table 1,96, nilai original sample menunjukkan nilai positif, hasil ini menunjukkan bahwa Trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dan indikator “Saya percaya semua informasi pribadi yang ada di aplikasi GoPay tidak akan tersebar ke orang lain”, dimana para pengguna aplikasi E-Wallet GoPay merasa dapat mempercayakan setiap informasi pribadi atau data pribadi kepada aplikasi GoPay sehingga merasa aman dan tenang dalam melakukan setiap transaksi di aplikasi E-Wallet GoPay.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang lebih dulu dilakukan oleh Primadineska dan Jannah (2021) lalu penelitian Wihananto (2020) menyatakan bahwa trust berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan penggunaan.

Pengaruh Security terhadap Keputusan Penggunaan. Berdasarkan uji hipotesis pada penelitian ini diperoleh hasil nilai t-statistic sebesar 3.637, nilai original sample sebesar 0.229 dan nilai p Values sebesar 0.000. Nilai t-statistic lebih besar dari nilai t-table 1,96, nilai original sample menunjukkan nilai positif, hasil ini menunjukkan bahwa Security berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dan indikator “Aplikasi GoPay sangat aman untuk digunakan”, dimana para pengguna aplikasi E-Wallet GoPay merasa aman ketika melakukan transaksi karena tingkat keamanan yang ada di aplikasi GoPay sangatlah ketat sehingga tidak mudah untuk dibobol itu membuat para pengguna aplikasi mempertimbangkan untuk menggunakan aplikasi GoPay dalam kegiatan sehari-hari.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang lebih dulu dilakukan oleh Primadineska dan Jannah (2021) lalu penelitian Phan, et al (2020) menyatakan bahwa security berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan penggunaan.

PENUTUP

Berdasarkan rumusan masalah beserta analisis data dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Perceived Usefulness berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan. Dengan nilai original sample 0.230 dan nilai t-statistics 3.935 yang menyatakan bahwa semakin baik tingkat perceived usefulness yang dirasakan pengguna maka semakin tinggi tingkat keputusan dalam penggunaan aplikasi E-Wallet GoPay. Dan yang memiliki pengaruh besar yaitu pada PU3 dengan nilai loading factor 0.948 dengan indikator “Aplikasi GoPay sangat berguna untuk bertransaksi”. Kemudian yang memiliki pengaruh

- terendah yaitu pada PU2 dengan nilai loading factor 0.891 dengan indikator “Dengan menggunakan aplikasi GoPay, pembelian makanan dan minuman menjadi cepat”.
2. Perceived Ease of Use berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan. Dengan nilai original sample 0.315 dan nilai t-statistics 4.284 yang menyatakan bahwa semakin baik tingkat perceived ease of use yang dirasakan pengguna maka semakin tinggi tingkat keputusan dalam penggunaan aplikasi E-Wallet GoPay. Dan yang memiliki pengaruh besar yaitu pada PE2 dengan nilai loading factor 0.906 dengan indikator “Secara keseluruhan, aplikasi GoPay mudah digunakan”. Kemudian yang memiliki pengaruh terendah yaitu pada PE4 dengan nilai loading factor 0.866 dengan indikator “Aplikasi GoPay mudah untuk dipelajari”.
 3. Trust berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan. Dengan nilai original sample 0.306 dan nilai t-statistics 4.755 yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat trust yang dirasakan pengguna maka semakin tinggi tingkat keputusan dalam penggunaan aplikasi E-Wallet GoPay. Dan yang memiliki pengaruh besar yaitu pada T3 dengan nilai loading factor 0.916 dengan indikator “Saya percaya semua informasi pribadi yang ada di aplikasi GoPay tidak akan tersebar ke orang lain”. Kemudian yang memiliki pengaruh terendah yaitu pada T2 dengan nilai loading factor 0.856 dengan indikator “Saya percaya terhadap seluruh transaksi pembelian yang dilakukan melalui aplikasi GoPay”.
 4. Security berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan. Dengan nilai original sample 0.229 dan nilai t-statistic 3.637 yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat security yang dirasakan pengguna maka semakin tinggi tingkat keputusan dalam penggunaan aplikasi E-Wallet GoPay. Dan yang memiliki pengaruh besar yaitu pada S3 dengan nilai loading factor 0.953 dengan indikator “Aplikasi GoPay sangat aman untuk digunakan”. Kemudian yang memiliki pengaruh terendah yaitu pada S2 dengan nilai loading factor 0.908 dengan indikator “Dengan menggunakan aplikasi GoPay memberikan rasa lebih aman dibandingkan menggunakan uang tunai”. Simpulan menyajikan ringkasan dari uraian mengenai hasil dan pembahasan, mengacu pada tujuan penelitian. Berdasarkan kedua hal tersebut dikembangkan pokok-pokok pikiran baru yang merupakan esensi dari temuan penelitian.

Saran. Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan maka peneliti dapat memberikan saran atau masukan kepada perusahaan dan peneliti berikutnya, antara lain:

Bagi Peneliti Selanjutnya. Berdasarkan hasil penelitian ini, saran untuk penelitian selanjutnya penelitian selanjutnya sebagai referensi diharapkan dapat melakukan penelitian dengan menggunakan variabel lain atau menambah variabel lain sebagai variabel independent, mengingat masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi Keputusan penggunaan seperti (E-WOM, Pengalaman Konsumen, Brand Image, Attitude, Brand Awareness dan lain-lain). Selain itu, jumlah sampel atau responden diperbanyak agar hasil uji data penelitian lebih akurat, karena saya sebagai penulis merasa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam menyelesaikan skripsi ini. Saran disusun berdasarkan temuan penelitian yang telah dibahas. Saran dapat mengacu pada tindakan praktis, pengembangan teori baru, dan/atau penelitian lanjutan.

Bagi pihak PT. Gojek Indonesia. Untuk Perceived Usefulness, berdasarkan hasil penelitian dengan indikator tertinggi yaitu PU3 disarankan kepada atasan dan PT. Gojek Indonesia untuk sebisa mungkin mengembangkan fitur-fitur yang sudah ada agar bisa berguna dalam setiap kegiatan transaksi yang dilakukan atau menambahkan fitur baru agar bisa lebih unggul dibandingkan aplikasi E-Wallet lainnya. Dan dengan indikator terendah PU2 untuk meningkatkan fitur GoFood dan pelayanan pada pembelian makanan dan minuman sehingga

pengguna merasa nyaman dan terbantu.

Untuk Perceived Ease of Use, berdasarkan hasil penelitian dengan indikator tertinggi yaitu PE2 disarankan kepada atasan dan PT. Gojek Indonesia untuk sebisa mungkin mempertahankan kualitas dalam mudahnya menggunakan aplikasi E-Wallet GoPay seperti tata Bahasa, fitur yang mudah dimengerti dan adanya syarat dan ketentuan berlaku agar para pengguna bisa mudah mengerti dalam menggunakan aplikasi E-Wallet GoPay. Dan dengan indikator terendah PE4 untuk mempertahankan dalam memberikan instruksi dan tutorial dalam penggunaan aplikasi E-Wallet GoPay agar para pengguna yang baru menggunakan aplikasi E-Wallet GoPay bisa dengan cepat untuk memahami cara penggunaan aplikasi E-Wallet GoPay.

Untuk Trust, berdasarkan hasil penelitian dengan indikator tertinggi T3 disarankan kepada atasan dan PT. Gojek Indonesia untuk sebisa mungkin meningkatkan pengamanan semua informasi para pengguna dengan memperketat menggunakan password, two step verification agar para pengguna merasa percaya bahwa informasi tidak akan tersebar ke siapapun. Dan dengan indikator terendah yaitu T2 untuk meningkatkan penjagaan setiap privasi para pengguna dan setiap transaksi yang dilakukan pengguna sehingga transaksi bisa berjalan dengan lancar dan pengguna merasa nyaman dalam setiap kegiatan transaksi sehingga bisa menjadi pilihan utama dalam segala kegiatan pembayaran yang dilakukan pengguna baru ataupun pengguna yang sudah setia.

Untuk Security, berdasarkan hasil indikator tertinggi S3 disarankan kepada atasan dan PT. Gojek Indonesia untuk meningkatkan keamanan dalam penggunaan aplikasi E-Wallet GoPay. Dan dengan indikator terendah untuk meningkatkan kualitas high security dan penyimpanan saldo agar para pengguna merasa lebih aman dalam kegiatan bertransaksi dan lebih mempercayakan pembayaran melalui E-Wallet GoPay daripada harus menggunakan uang tunai

DAFTAR RUJUKAN

- Arta, T., & Azizah, S. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur Go-Food dalam Aplikasi Gojek. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(2), 291-303.
- Bank Indonesia. (2020). Apa Itu Uang Elektronik. <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/Apa-itu-Uang-Elektronik.aspx>. Diakses pada 1 Januari 2022.
- Chawla, D., & Joshi, H. (2019). Consumer attitude and intention to adopt mobile wallet in India – An empirical study. *International Journal of Bank Marketing*, 37(7), 1590–1618. <https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2018-0256>.
- Databoks. (2022). *Survei Daily Social OVO Jadi Dompot Digital Paling Banyak Dipakai Masyarakat*. Jakarta
- Gunawan, F., Ali, M., & Nugroho, A. (2019). Analysis of the Effects of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on Consumer Attitude and Their Impacts on Purchase Decision on PT Tokopedia in Jabodetabek. *European Journal of Business and Management Research*, 4(5), 1-6.
- Iriani, S. S., & Andjarwati, A. L. (2020). Analysis of perceived usefulness, perceived ease of use, and perceived risk toward online shopping in the era of Covid-19 pandemic. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(12), 313-320.
- Kumala, D. C., Pranata, J. W., & Thio, S. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 19–29.
- Martins, M. A. J., & Riyanto, S. (2020). The Influence of Perceived Service Quality, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Credibility on Satisfaction That Impacts

- Ovo User Loyalty. *Academia*, 1-25.
- Phan, H., Tran, M., Hoang, V., & Dang, T. (2020). Determinants influencing customers' decision to use mobile payment services: The case of Vietnam. *Management Science Letters*, 10(11), 2635-2646.
- Primadineska, R. W., & Jannah, S. M. (2021). Perceived Security and Trust in Electronic Payment Systems: How They Affect the Decision to Use EPS During the COVID-19 Pandemic. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(2), 236-247.
- Ramli, Y., & Rahmawati, M. (2020). The Effect of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness that Influence Customer's Intention to Use Mobile Banking Application. *IOSR Journal of Business and Management*, 22(6), 33-42.
- Sihite, J., Harun, T. W., & Nugroho, A. (2016). The LowCost Airline Consumer Price Sensitivity: An Investigation on the Mediating Role of Promotion and Trust in Brand. *International Research Journal of Business Studies*, 7(3).
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Manajemen, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wihananto, A. (2020). The effect of price, comfort, and trust upon the decision to buy at the online shop (Case study on the students at Economic College of Binaniaga). *The Management Journal of Binaniaga*, 5(1), 1-1