

Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan *Mobile Payment* pada Teknologi Pembayaran Gopay

Wilbert Sinclair^{*1}, Lailan Maulia², Tina Novianti Sitanggang³
Universitas Prima Indonesia^{1,2,3}

wilbert_sinclair99@rocketmail.com¹⁾, lailanmaulia@yahoo.com²⁾, tinapaulus7371@gmail.com³⁾

*Corresponding Author

Submitted: January 4, 2021

Accepted: January 19, 2021

Published: February 11, 2021

ABSTRACT

This study aims to determine the factors that influence the acceptance and the use of mobile payments in GOPAY payment technology by integrating the Technology Acceptance Model (TAM) theory, mobile payment characteristics, trust and security and privacy. The research method used is a survey method. The sample of this research is GOPAY users in Faculty of Economics at Prima Indonesia University, as many as 222 (two hundred and twenty two) respondents through an online questionnaire. Data analysis using Smart Partial Least Square (PLS) 3.0. The results of this study can be concluded that the factors that influence the acceptance and the use of mobile payments on GOPAY payment technology are mobile payment characteristics, trust and security and privacy which are not supported in this study. GOPAY has the characteristics of mobility, reachability, compatibility and convenience. The characteristics of mobile payments are not supported because users cannot experience the benefits. Trust is not supported because not all users trust GOPAY, especially in the process of topping up balances and receiving cashback after making payment transactions. Security and privacy is not supported because users do not trust GOPAY regarding topping up balances, if the balance does not come in, they can contact the bank.

Keywords: *Mobile Payment characteristics, privacy, security, Technology Acceptance Model, Trust,*

PENDAHULUAN

Perkembangan *mobile payment* di kehidupan masyarakat semakin meningkat karena penggunaan perangkat seluler juga meningkat (Ginting, 2017). Sejak tahun 2009 Bank Indonesia sudah mendukung Gerakan Nasional Non Tunai (GNTNT) (Bank Indonesia 2020). Sistem pembayaran non tunai menggunakan perangkat seluler, (Wibawa, 2019). Salah satu aplikasi yang mendukung transaksi pembayaran non tunai adalah GOPAY, yang diperkenalkan Oktober 2010 (Zulfikar, 2019).

Gopay yang memberikan kemudahan kepada pengguna dalam bertransaksi seperti pembayaran jasa, pembelian makanan dan minuman, hiburan, serta pembayaran beberapa e-commerce di Indonesia. Aplikasi ini memiliki keunggulan adalah fasilitas proses transaksi mudah dan cepat sehingga pengguna merasa aman dari pencurian dan penipuan, sedangkan kelemahan GOPAY adalah pengguna bergantung pada jaringan komunikasi (sinyal) yang stabil dalam pembayaran (Goenawan, 2018).

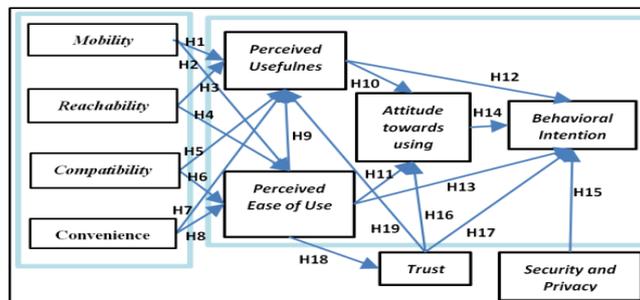
STUDI LITERATUR



Marangunic dan Andrina (2014) *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor penentu penerima teknologi, menjelaskan tingkah laku pemakai akhir (*end-user*) teknologi informasi dengan variasi dan populasi pemakai. (Adiningsih, 2019) *mobile payment* merupakan sarana untuk membayar transaksi antara dua pihak dengan praktis, sederhana, aman, nyaman, simpel yang bisa dipakai dimana saja dan kapan saja dengan menggunakan perangkat selular. Dorodulu (2016), jika terdapat teknologi yang bisa bekerja dimana saja, maka penggunaannya akan meningkat atau tertarik dengan teknologi tersebut. Genady (2018), apabila orang dapat memakai suatu teknologi dimana saja dan kapan saja maka dapat meningkatkan keinginan untuk memakai teknologi itu. Amelia (2019), suatu teknologi apabila mudah diakses maka dapat meningkatkan kinerjanya serta meningkatkan keinginan seseorang untuk memakai teknologi itu. (Genady, 2018), jika pelayanan suatu teknologi bisa diakses pengguna maka pengguna mendapatkan kemudahan pemakainya. Nugroho (2017), jika *mobile payment* bisa diadaptasi dengan baik oleh pemakainya, maka menjadikannya bermanfaat dalam pekerjaan pemakainya. Kim, dkk (2009), jika sistem bisa dicocokkan dengan kegiatan, maka dapat memudahkan pekerjaan pemakainya Kim, dkk (2009), jika kenyamanan dirasakan pada suatu sistem maka menjadikan kinerja penggunanya meningkat. Kim, dkk (2009), keyakinan teknologi yang nyaman digunakan dapat menjadikan pekerjaan penggunanya mudah. Usman (2017), jika suatu teknologi mudah penggunaannya maka bermanfaat untuk penggunanya. Yogananda (2017), sikap yang positif ditunjukkan oleh pengguna sistem, apabila performa penggunanya ditingkatkan dengan menggunakan sistem tersebut. Yogananda (2017), suatu sistem menentukan sikap penggunanya berdasarkan apabila aktivitas pengguna dipermudah dengan sistem tersebut. Davis (2014), jika suatu sistem ada manfaatnya maka berdampak pada niat pengguna untuk memakai sistem itu. Amelia (2019), jika pengguna merasakan adanya kemudahan dengan menggunakan suatu teknologi bagi hidupnya maka menjadikan hal tersebut sebagai niat untuk memakai teknologi itu. Ispriandina dan Mamun (2019), sikap seseorang yang positif dengan teknologi maka mempengaruhi minat seseorang tersebut. Bukhori (2018), penilaian positif akan diberikan seseorang atas suatu teknologi jika terdapat keamanan pada teknologi itu berupa tidak adanya penipuan dan pencurian. Genady (2018) sikap yang ditunjukkan pengguna suatu teknologi berdasarkan jika teknologi itu dapat dipercaya. Nugroho (2017), jika terdapat kepercayaan pengguna suatu teknologi maka terdapat niat pengguna untuk memakai teknologi itu. Nugroho (2017), suatu sistem yang mudah dapat mempengaruhi kepercayaan penggunanya. Davis (2014), kepercayaan pengguna terhadap suatu sistem dapat menjadikan kegiatan pengguna meningkat juga.

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual menggambarkan pengaruh antara setiap variabel yang diuji. Permasalahan dan landasan teoritis yang diurai, maka kerangka konseptual penelitian ini dilihat gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Sumber: Data Penelitian (2020)

H1 : *Mobility* memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*

H2 : *Mobility* memiliki pengaruh terhadap *perceived ease of use*

- H3 : *Reachability* memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*
H4 : *Reachability* memiliki pengaruh terhadap *perceived ease of use*
H5 : *Compatibility* memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*
H6 : *Compatibility* memiliki pengaruh terhadap *perceived ease of use*
H7 : *Convenience* memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*
H8 : *Convenience* memiliki pengaruh terhadap *perceived ease of use*
H9 : *Perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*
H10 : *Perceived usefulness* memiliki pengaruh terhadap *attitude toward using*
H11 : *Perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap *attitude toward using*
H12 : *Perceived usefulness* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention*
H13 : *Perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention*
H14 : *Attitude toward using* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention*
H15 : *Security and privacy* memiliki pengaruh terhadap *attitude toward using*
H16 : *Trust* memiliki pengaruh terhadap *attitude toward using*
H17 : *Trust* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention*
H18 : *Perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap *trust*
H19 : *Trust* memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei yaitu penelitian yang sumber data dan informasinya didapatkan dari responden dengan memakai kuesioner atau angket sebagai cara pengumpulan data dan sampel. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Prima Indonesia Fakultas Ekonomi angkatan 2019 sebanyak 498 orang. Sampel yang diambil adalah sebanyak 222 orang dimana data tersebut sudah sesuai dengan kriteria yang peneliti tentukan dilihat tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Keterangan		Responden (orang)	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki – laki	81	36.5
	Perempuan	141	63.5
Total		222	100
Usia	18 tahun	11	4.6
	19 tahun	134	63
	20 tahun	74	31.1
	21 tahun	3	1.3
Total		222	100
Pernah Menggunakan GOPAY	>9 kali	155	65.1
	7-9 kali	12	5
	4-6 kali	25	10.5
	1-3 kali	30	19.3
Total		222	100

Sumber: Data Olahan Kuesioner Online (2020)

HASIL

Konstruk penelitian meliputi *mobile payment characteristic (mobility, reachability, compatibility dan convenience, Technology Acceptance Model (TAM) (Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease Of Use (PEOU), Attitude Toward Using (ATU) dan Behavioral Intention (BI)), trust (T) dan Security and Privacy (SP).* Hasil *output* analisis deskriptif dilihat tabel 2.

Tabel 2. Hasil Output Analisis Deskriptif

Konstruk	Missing	Mean	Modus	Std Deviation
----------	---------	------	-------	---------------

PU1	0	3.60	4	0.50
PU2	0	3.59	4	0.51
PU3	0	3.58	4	0.54
PU4	0	3.53	4	0.53
PEOU1	0	3.61	4	0.51
PEOU2	0	3.52	4	0.61
PEOU3	0	3.61	4	0.54
PEOU4	0	3.57	4	0.53
ATU1	0	3.57	4	0.53
ATU2	0	3.60	4	0.53
ATU3	0	3.57	4	0.58
BI 1	0	3.50	4	0.63
BI2	0	3.54	4	0.57
MOB1	0	3.64	4	0.54
MOB2	0	3.61	4	0.58
MOB3	0	3.55	4	0.61
REACH1	0	3.54	4	0.57
REACH2	0	3.57	4	0.56
COMP1	0	3.57	4	0.56
COMP2	0	3.60	4	0.53
COMP3	0	3.60	4	0.53
CONV1	0	3.58	4	0.52
CONV2	0	3.58	4	0.54
CONV3	0	3.60	4	0.58
CONV4	0	3.61	4	0.53
T1	0	3.60	4	0.53
T2	0	3.56	4	0.53
T3	0	3.58	4	0.54
T4	0	3.56	4	0.56
S1	0	3.64	4	0.48
S2	0	3.59	4	0.53
S3	0	3.64	4	0.5
S4	0	3.60	4	0.55

Sumber: Data Olahan Kuesioner Online (2020)

Nilai sering muncul (*modus*) adalah 4 artinya sangat setuju. Standar deviasi konstruk penelitian ini adalah peningkatan nilai standar deviasi yang tinggi maka semakin lebar rentang variasi datanya dan sebaliknya.

Analisis Data

Analisis data responden pengguna aplikasi GOPAY Mahasiswa Universitas Prima Indonesia Fakultas Ekonomi Angkatan 2019 menggunakan model *Partial Least Square* (PLS) dengan mengevaluasi *outer model* dan *inner model*.

Outer Model (Model Pengukuran)

Uji Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen konstruk responden pengguna aplikasi GOPAY Mahasiswa Universitas Prima Indonesia Fakultas Ekonomi Angkatan 2019 dilihat dari nilai *factor loading* pada Tabel 3. Setiap konstruk *mobile payment characteristic*, *Technology Acceptance Model* (TAM), *trust* dan konstruk *security and privacy* dapat dikatakan *valid* yang dilihat nilai *factor loading* besar dari 0.7.

Tabel 3. Nilai *Factor Loading*

Konstruk	Factor Loading	Konstruk	Factor Loading	Konstruk	Factor Loading
MOB1	0.91	CONV4	0.78	ATU3	0.86
MOB2	0.9	PU1	0.89	BI1	0.93
MOB3	0.87	PU2	0.89	BI2	0.93
REACH1	0.9	PU3	0.89	SP1	0.87
REACH2	0.89	PU4	0.87	SP2	0.87
COMP1	0.9	PEOU1	0.86	SP3	0.87
COMP2	0.87	PEOU2	0.82	SP4	0.87
COMP3	0.9	PEOU3	0.82	T1	0.89
CONV1	0.89	PEOU4	0.81	T2	0.91
CONV2	0.92	ATU1	0.84	T3	0.9
CONV3	0.88	ATU2	0.86	T4	0.89

Sumber: Data Olahan Kuesioner Online (2020)

Uji Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan konvergen konstruk responden pengguna aplikasi GOPAY Mahasiswa Universitas Prima Indonesia Fakultas Ekonomi Angkatan 2019 dilihat Tabel 4.

Tabel 4. Nilai Average Variance Extracted

Konstruk	ATU	BI	COMP	CONV	MOB	PEOU	PU	REACH	SP	T
ATU	0.85									
BI	0.71	0.93								
COMP	0.74	0.64	0.89							
CONV	0.77	0.77	0.79	0.86						
MOB	0.79	0.67	0.70	0.78	0.89					
PEOU	0.77	0.74	0.72	0.72	0.64	0.82				
PU	0.74	0.70	0.66	0.68	0.64	0.88	0.88			
REACH	0.76	0.89	0.83	0.80	0.72	0.74	0.69	0.89		
SP	0.69	0.69	0.77	0.75	0.66	0.67	0.65	0.77	0.87	
T	0.68	0.63	0.73	0.72	0.59	0.69	0.37	0.73	0.84	0.89

Sumber: Data Olahan Kuesioner Online (2020)

Berdasarkan Tabel 4, setiap konstruk *mobile payment characteristic (mobility, reachability, compatibility dan convenience)*, konstruk *Technology Acceptance Model (TAM) (Perceived usefulness, Perceived ease of use, Attitude toward using dan Behavioral intention)*, konstruk *trust* dan konstruk *security and privacy* mempunyai nilai validitas diskriminan AVE lebihbesar 5 daripada korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan dua metode yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Uji reliabilitas konstruk responden pengguna aplikasi GOPAY Mahasiswa Universitas Prima Indonesia Indonesia Fakultas Ekonomi Angkatan 2019 dilihat Tabel 5.

Tabel 5. Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Konstruk	ATU	BI	COMP	CONV	MOB	PEOU	PU	REACH	SP	T
<i>Composite reliability</i>	0.91	0.93	0.92	0.93	0.92	0.91	0.94	0.8	0.92	0.95
<i>Cronbach's alpha</i>	0.86	0.84	0.87	0.89	0.87	0.86	0.91	0.52	0.89	0.94

Sumber: Data Olahan Kuesioner Online (2020)

Berdasarkan Tabel 5, hasil uji realibitas setiap konstruk responden pengguna aplikasi GOPAY mahasiswa Universitas Prima Indonesia Fakultas Ekonomi angkatan 2019 mempunyai

nilai *composite reliability* besar 0.7, namun pada nilai *cronbach's alpha* terdapat satu konstruk (REACH yaitu *reachability*) yang tidak *reliable* memiliki nilai kecil 0,7. Nilai *composite reliability* lebih baik digunakan dalam teknik PLS dibandingkan *cronbach's alpha* (Abdillah dan Jogiyanto, 2015).

Inner Model (Model Struktural)

R-Square

Nilai *R-square* konstruk responden pengguna aplikasi GOPAY Mahasiswa Universitas Prima Indonesia Fakultas Ekonomi Angkatan 2019 dilihat Tabel 6.

Tabel 6. Nilai *R-square*

Konstruk	ATU	BI	PEOU	PU	T
<i>R Square</i>	0.64	0.54	0.60	0.58	0.35

Sumber: Data Olahan Kuesioner Online (2020)

Berdasarkan Tabel 6, konstruk ATU (*Attitude Toward Using*) mempunyai nilai *R square* sebesar 0,64 artinya 64 persen konstruk *mobility, reachability, compatibility, convenience* dan *security and privacy* memiliki pengaruh terhadap *Attitude Toward Using* dan sisanya faktor-faktor lain yang mempengaruhinya sebesar 36 persen. Kedua, Konstruk *Behavioral Intention* (BI) mempunyai nilai *R-square* sebesar 0,54 artinya 54 persen konstruk *mobility, reachability, compatibility, convenience* dan *security and privacy* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention* dan sisanya faktor-faktor lain yang mempengaruhinya sebesar 46 persen. Ketiga, PEOU (*Perceived Ease Of Use*) mempunyai nilai *R-square* sebesar 0,60 artinya 60 persen konstruk *mobility, reachability, compatibility, convenience* dan *security and privacy* memiliki pengaruh terhadap *perceived ease of use* dan sisanya faktor-faktor lain yang mempengaruhinya sebesar 40 persen. Keempat, konstruk *Perceived Usefulness* (PU) mempunyai nilai *R-square* sebesar 0,58 artinya 58 persen konstruk *mobility, reachability, compatibility, convenience* dan *security and privacy* memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness* dan sisanya faktor-faktor lain yang mempengaruhi sebesar 42 persen. Kelima, konstruk T (*Trust*) mempunyai nilai *R-square* sebesar 0,35 berarti 35 persen konstruk *mobility, reachability, compatibility, convenience* dan *security and privacy* memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness* dan sisanya faktor-faktor lain yang mempengaruhinya sebesar 65 persen.

Nilai Koefisien Path

Nilai *Koefisien Path* konstruk responden pengguna aplikasi GOPAY Mahasiswa Universitas Prima Indonesia Fakultas Ekonomi Angkatan 2019 dilihat Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Total Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T-statistics	P-Values	
				(O/STERR)		
M – PU	0.12	0.11	0.07	1.68	0.09	X
M – PEOU	0.08	0.08	0.10	0.78	0.43	X
REACH – PU	0.05	0.04	0.08	0.59	0.56	X
REACH – PEOU	0.32	0.30	0.12	2.62	0.01	V
COMP – PU	-0.08	-0.04	0.13	0.58	0.56	X
COMP – PEOU	0.24	0.27	0.12	2.04	0.04	V
CONV – PU	0.03	0.02	0.09	0.31	0.76	X
CONV – PEOU	0.21	0.21	0.13	1.65	0.10	X
PEOU – PU	0.79	0.78	0.07	11.10	0.00	V
PU – ATU	0.22	0.20	0.13	1.75	0.08	X

PEOU – ATU	0.35	0.36	0.12	2.95	0.00	V
PU – BI	0.12	0.11	0.13	0.93	0.36	X
PEOU – BI	0.32	0.32	0.14	2.28	0.02	V
ATU – BI	0.29	0.29	0.13	2.28	0.02	V
SP – ATU	0.18	0.20	0.13	1.41	0.16	X
T – ATU	0.16	0.14	0.13	1.17	0.24	X
T – BI	0.13	0.15	0.10	1.39	0.17	X
PEOU – T	0.69	0.69	0.05	12.71	0.00	V
T – PU	0.02	0.03	0.07	0.34	0.73	X

Keterangan : v = terdukung x = tidak terdukung

Sumber: Data Olahan Kuesioner Online (2020)

Berdasarkan Tabel 7, Karakteristik *mobility* tidak terdukung dikarenakan pengguna tidak merasakan manfaat, kemudahan, sikap positif menggunakan GOPAY di mana dan kapan saja. Karakteristik *reachability*, GOPAY memiliki kelemahan yaitu sinyal yang tidak stabil sehingga proses transaksi gagal. Karakteristik *compatibility*, pengguna GOPAY tidak memerlukan uang tunai dalam proses transaksinya dirasa efektif dan efisien. Karakteristik *convenience* tidak terdukung karena proses transaksi GOPAY memerlukan alat perantara mesin edc yang mengharuskan pengguna datang langsung ke merchant. Konstruksi trust tidak terdukung karena kepercayaan pengguna terhadap GOPAY saat top up saldo ke dalam akun dapat bertambah saldonya namun terkait konstruksi security and privasi tidak terdukung dikarenakan pengguna jika gagal top up saldo maka harus menghubungi pihak *customer service* GOPAY.

PEMBAHASAN

H1 : *Mobility* memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*

Hasil dari pengolahan data t hitung sebesar $1,68 < t$ tabel 1,96 maka hipotesis satu tidak terdukung artinya *mobility* tidak memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*. Sejalan dengan teori menurut Dorodulu (2016), jika terdapat teknologi yang bisa bekerja dimana saja, maka penggunaannya akan meningkat atau tertarik dengan teknologi tersebut. Hasil dari penelitian sebelumnya yang diulas, hal ini GOPAY memiliki kekurangan tidak efektif dan efisien digunakan karena masih sedikit 15 merchant yang bekerja sama dengan GOPAY

H2 : *Mobility* memiliki pengaruh terhadap *perceived ease of use*

Hasil dari pengolahan data t hitung sebesar $0,78 < t$ tabel 1,96 maka hipotesis dua tidak terdukung artinya *mobility* tidak memiliki pengaruh terhadap *perceived ease of use*. Sejalan dengan teori menurut Genady (2018), apabila orang dapat memakai suatu teknologi dimana saja dan kapan saja maka dapat meningkatkan keinginan untuk memakai teknologi itu. Hasil dari penelitian sebelumnya yang diulas, transaksi melalui GOPAY saat ini masih memerlukan nomor perangkat seluler untuk dimasukkan ke mesin EDC sehingga pengguna merasakan kurangnya efektif.

H3 : *Reachability* memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*

Hasil dari pengolahan data t hitung sebesar $0,59 < t$ tabel 1,96 maka hipotesis tiga tidak terdukung artinya *reachability* tidak memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*. Sejalan dengan teori menurut Amelia (2019), suatu teknologi apabila mudah diakses maka dapat meningkatkan kinerjanya serta meningkatkan keinginan seseorang untuk memakai teknologi itu. Hasil dari penelitian sebelumnya yang diulas transaksi yang dilakukan menggunakan GOPAY berhasil maka memerlukan jaringan komunikasi (signal) yang stabil. jaringan komunikasi yang tidak stabil membuat pengguna GOPAY tidak merasakan manfaatnya.

H4 : *Reachability* memiliki pengaruh terhadap *perceived ease of use*



Hasil dari pengolahan data t hitung sebesar $0,31 < t$ tabel 1,96 maka hipotesis empat terdukung artinya *reachability* memiliki pengaruh terhadap *perceived ease of use*. Sejalan dengan teori menurut Genady (2018), Jika pelayanan suatu teknologi bisa diakses pengguna maka pengguna mendapatkan kemudahan pemakainya. Hasil dari penelitian sebelumnya yang diulas, transaksi yang menggunakan GOPAY mudah dilakukan melalui perangkat seluler.

H5 : *Compatibility* tidak memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*

Hasil dari pengolahan data t hitung sebesar $0,58 < t$ tabel 1,96 maka hipotesis lima terdukung artinya *compatibility* tidak memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*. Sejalan teori menurut Nugroho (2017), jika *mobile payment* bisa diadaptasi dengan baik oleh pemakainya, maka menjadikannya bermanfaat dalam pekerjaan pemakainya. Hasil dari penelitian sebelumnya yang diulas, teknologi menggunakan GOPAY tidak memberikan manfaat kepada penggunanya dengan kebutuhan sehari-hari.

H6 : *Compatibility* memiliki pengaruh terhadap *perceived ease of use*

Hasil dari pengolahan data t hitung sebesar $2,04 > t$ tabel 1,96 maka hipotesis enam terdukung artinya *compatibility* memiliki pengaruh terhadap *perceived ease of use*. Sejalan teori menurut Menurut Kim(2009), jika sistem bisa dicocokkan dengan kegiatan, maka dapat memudahkan pekerjaan pemakainya. Hasil dari penelitian sebelumnya yang diulas, menunjukkan penggunaan GOPAY mudah dipahami bagi penggunanya.

H7 : *Convenience* tidak berpengaruh terhadap *perceived usefulness*

Hasil dari pengolahan data t hitung sebesar $0,58 < t$ tabel 1,96 maka hipotesis tujuh tidak terdukung artinya *convenience* tidak memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*. Sejalan teori menurut Kim(2009), jika kenyamanan dirasakan pada suatu sistem maka menjadikan kinerja penggunanya meningkat. Hasil dari penelitian sebelumnya yang diulas, pengguna merasakan ketidaknyamanan dalam transaksi menggunakan GOPAY dikarenakan pengguna harus langsung datang ke merchantnya langsung.

H8 : *Convenience* tidak memiliki pengaruh terhadap *perceived ease of use*

Hasil dari pengolahan data t hitung sebesar $1,65 < t$ tabel 1,96 maka hipotesis delapan tidak terdukung artinya *convenience* tidak memiliki pengaruh terhadap *perceived ease of use*. Sejalan teori menurut Menurut Kim(2009), keyakinan teknologi yang nyaman digunakan dapat menjadikan pekerjaan penggunanya mudah Hasil dari penelitian sebelumnya yang diulas , hal ini disebabkan sebelum melakukan transaksi perlu top up saldo terlebih dahulu sehingga membuat pengguna tidak nyaman.

H9 : *Perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*

Hasil dari pengolahan data t hitung sebesar $11,10 > t$ tabel 1,96 maka hipotesis sembilan terdukung artinya *perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*. Sejalan teori menurut Usman (2017), jika suatu teknologi mudah penggunaannya maka bermanfaat untuk penggunanya. Hasil dari penelitian sebelumnya yang diulas, penggunaan GOPAY yang mudah dilakukan sehingga meningkatkan efektivitas dan produktivitas penggunanya. Penggunaan GOPAY melalui perangkat seluler merasakan manfaatnya karena pengguna tidak perlu membawa uang tunai.

H10 : *Perceived usefulness* tidak memiliki pengaruh terhadap *attitude toward using*

Hasil dari pengolahan data t hitung sebesar $1,75 < t$ tabel 1,96 maka hipotesis sepuluh tidak terdukung artinya *perceived usefulness* tidak memiliki pengaruh terhadap *attitude toward using*. Sejalan teori menurut Yogananda (2017), sikap yang positif ditunjukkan oleh pengguna sistem, apabila performa penggunanya ditingkatkan dengan menggunakan sistem tersebut. Hasil dari penelitian sebelumnya yang diulas, Penggunaan GOPAY mempengaruhi sikapnya dalam proses transaksi yang menggunakan perangkat seluler.

H11 : *Perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap *attitude toward using*

Hasil dari pengolahan data t hitung sebesar $2,95 > t$ tabel 1,96 maka hipotesis sebelas

terdukung artinya *perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap *attitude toward using*. Sejalan teori menurut Menurut Yogananda (2017), suatu sistem menentukan sikap penggunanya berdasarkan apabila aktivitas pengguna dipermudah dengan sistem tersebut. Hasil dari penelitian sebelumnya yang diulas, penggunanya memiliki kemauan menggunakan GOPAY apabila GOPAY memiliki kemudahan penggunaannya.

H12 : *Perceived usefulness* tidak memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention*

Hasil dari pengolahan data t hitung sebesar $0,93 < t$ tabel 1,96 maka hipotesis dua belas tidak terdukung artinya *perceived usefulness* tidak memiliki pengaruh terhadap *attitude toward using*. Sejalan teori menurut Menurut Davis (2014), jika suatu sistem ada manfaatnya maka berdampak pada niat pengguna untuk memakai sistem itu. Hasil dari penelitian sebelumnya yang diulas, hal ini dikarenakan transaksi GOPAY tidak berlaku di beberapa merchant maka pengguna merakan tidak efektif selain itu saat pengisian saldo GOPAY dirasakan sulit.

H13 : *Perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention*

Hasil dari pengolahan data t hitung sebesar $2,28 > t$ tabel 1,96 maka hipotesis tiga belas terdukung artinya *perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap *attitude toward using*. Sejalan teori menurut Menurut Amelia (2019), jika pengguna merasakan adanya kemudahan dengan menggunakan suatu teknologi bagi hidupnya maka menjadikan hal tersebut sebagai niat untuk memakai teknologi itu Hasil dari penelitian sebelumnya yang diulas, kemudahan penggunaan GOPAY yang melalui perangkat seluler dapat meningkatkan peminat penggunaannya dengan promosi cashback setelah dilakukan transaksi.

H14 : *Attitude toward using* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention*

Hasil dari pengolahan data t hitung sebesar $2,28 > t$ tabel 1,96 maka hipotesis empat belas terdukung artinya *attitude toward using* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention*. Sejalan teori menurut Menurut Ispriandina dan Mamun (2019), sikap seseorang yang positif dengan teknologi maka mempengaruhi minat seseorang tersebut. Hasil dari penelitian sebelumnya yang diulas, peminat penggunaan GOPAY seperti *cashback* yang ditawarkan oleh GOPAY setelah melakukan transaksi.

H15 : *Security and privacy* tidak memiliki pengaruh terhadap *attitude toward using*

Hasil dari pengolahan data t hitung sebesar $1,41 < t$ tabel 1,96 maka hipotesis lima belas tidak terdukung artinya *security and privacy* tidak memiliki pengaruh terhadap *attitude toward using*. Sejalan teori menurut Menurut Bukhori (2018), penilaian positif akan diberikan seseorang atas suatu teknologi jika terdapat keamanan pada teknologi itu berupa tidak adanya penipuan dan pencurian. Hasil dari penelitian sebelumnya yang diulas, pengguna dapat menghubungi pihak bank yang terkait jika *top up* saldo tidak masuk.

H16 : *Trust* tidak memiliki pengaruh terhadap *attitude toward using*

Hasil dari pengolahan data t hitung sebesar $1,17 < t$ tabel 1,96 maka hipotesis enam belas tidak terdukung artinya *trust* tidak memiliki pengaruh terhadap *attitude toward using*. Sejalan teori menurut Menurut Genady (2018) sikap yang ditunjukkan pengguna suatu teknologi berdasarkan jika teknologi itu dapat dipercaya. Hasil dari penelitian sebelumnya yang diulas, pengguna belum percaya dalam proses *top up* saldo GOPAY dan menerima *cashback* setelah bertansaksi.

H17 : *Trust* tidak memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention*

Hasil dari pengolahan data t hitung sebesar $1,39 < t$ tabel 1,96 maka hipotesis tujuh belas tidak terdukung artinya *trust* tidak memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention*. Sejalan teori menurut Nugroho (2017), jika terdapat kepercayaan pengguna suatu teknologi maka terdapat niat pengguna untuk memakai teknologi itu. Hasil dari penelitian sebelumnya yang diulas, kurang kepercayaan terhadap GOPAY yang dapat menawarkan *cashback* yang besar kepada pengguna dengan syarat dan ketentuan

berlaku, hal ini membuat pengguna merasakan kesulitan untuk mendapatkannya.

H18 : *Perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap *trust*

Hasil dari pengolahan data t hitung sebesar $12,71 > t$ tabel 1,96 maka hipotesis delapan belas terdukung artinya *perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap *trust*. Sejalan teori menurut Nugroho (2017), suatu sistem yang mudah dapat mempengaruhi kepercayaan penggunanya. Hasil dari penelitian sebelumnya yang diulas, kemudahan dalam bertransaksi dapat meningkatkan kepercayaan penggunanya menggunakan GOPAY sehingga pengguna memiliki kepercayaan terhadap teknologi GOPAY.

H19 : *Trust* tidak memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*

Hasil dari pengolahan data t hitung sebesar $0,34 < t$ tabel 1,96 maka hipotesis sembilan belas tidak terdukung artinya *trust* tidak memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*. Sejalan teori menurut Menurut Davis (2014), kepercayaan pengguna terhadap suatu sistem dapat menjadikan kegiatan pengguna meningkat juga. Hasil dari penelitian sebelumnya yang diulas, hal ini pengguna merasakan kesulitan *top-up* saldo aplikasi GOPAY dan melakukan transaksi yang dirasakan pengguna lama dikarenakan pengguna harus memasukan nomor perangkat seluler.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa faktor- faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan *Mobile Payment* pada teknologi pembayaran GOPAY yaitu *mobile payment characteristics*, *trust* dan *security and privacy* tidak terdukung dalam penelitian ini. Gopay Memiliki karakteristik *mobility*, *reachability*, *compatibility* dan *convenience*. Karakteristik *mobile payment* tidak terdukung karena pengguna tidak merasakan manfaatnya. *Trust* tidak terdukung dikarenakan belum semua pengguna percaya terhadap GOPAY terutama dalam proses *top up* saldo dan menerima *cashback* setelah melakukan pembayaran. *Security* , *privacy* tidak terdukung karena pengguna belum percaya terhadap GOPAY terkait pengisian saldo, apabila saldo tidak masuk dapat menghubungi pihak bank. Pengembangan GOPAY pada mahasiswa faktor yang perlu diperhatikan adalah memperluas cakupan kerjasama *merchant* terutama memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam kebutuhan sehari-hari.

REFERENSI

- Adiningsih, S. (2019). *Transformasi Ekonomi Berbasis Digital Di Indonesia ; Lahirnya Tren Baru Teknologi, Bisnis Ekonomi Dan Kebijakan Di Indonesia* . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Amelia, E. (2019). *Analisis Perilaku Minat Menggunakan Mobile Payment Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (Studi Pada Pengguna Aplikasi Pembayaran OVO)*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Bank Indonesia. (2020). *Informasi Perizinan Penyelenggara Dan Pendukung Jasa Sistem Pembayaran Per 12 Maret 2020*. Dipetik Maret 20, 2020, dari www.bi.go.id
- Bukhori. (2018). *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Dan Dampak Adopsi Mobile Payment Di Kalangan Merchant (Studi Kasus Fasilitasi Mocash Pada Merchant Di Kab. Pacitan)*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Davis, F. (2014). *A Technology Acceptance Model For Empirically Testing New Enduser Information Systems: Theory And Results*. Dipetik Mei 10, 2020, dari www.researchgate.com
- Dorudulu, O. (2016). *Technology Acceptance Model As A Predictor Of Using Information System To Acquire Information Literacy Skills*. Dipetik Mei 10, 2020, dari www.digitalcommons.uni.edu.com

- Genady. (2018). *Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan Dan Promosi Uang Elektronik Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik Di Masyarakat (Studi Kasus Di Provinsi DKI Jakarta)*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Ginting, D. (2017). *Komunikasi Cerdas; Panduan Komunikasi Di Dunia Kerja*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Goenawan, G. (2018). *New Money; Riba Siapa Bilang?*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ispriandina, & Mamun. (2019). *Faktor – Faktor Penerimaan Teknologi Yang Mempengaruhi Intensi Kontinuitas Penggunaan Mobile Wallet Di Kota Bandung*. Bandung: Politeknik Negeri Bandung.
- Kim, d. (2009). *An Empirical Examination Of Factors Influencing The Intention To Use Mobile Payment*. Dipetik Mei 15, 2020, dari www.elsevier.com
- Marangunic, N., & Andrina, G. (2014). *Technology Acceptance Model: A Literature Review From 1986 to 2013*. Dipetik Mei 05, 2020, dari www.springer.com
- Nugroho. (2017). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Niat Menggunakan Mobile Payment Dengan Pendekatan Extended The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology. *CITEE*, 226-233.
- Usman, R. (2017). Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran. *Yuridika Journal*, 134-166.
- Wibawa. (2019). *Era Bisnis Online; Anak Muda VS Raksasa Bisnis*. Jakarta: Pena Kopi Hitam.
- Yogananda, A. (2017). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Untuk Menggunakan Instrument Uang Elektronik. *Diponegoro Journal*, 1-7.