



Analisis Kemudahan Penggunaan Aplikasi Dompot Digital Indonesia (GoPay) dengan Menggunakan Metode TAM

Riski Melisa Panggabean¹, Chindy Lorenza Harianja¹, Imam Saputra^{2,*}

¹Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Sistem Informasi, Universitas Budi Darma, Medan
Jl. Sisingamangaraja No.338, Siti Rejo I, Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara, Indonesia

²Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Teknik Informatika, Universitas Budi Darma, Medan
Jl. Sisingamangaraja No.338, Siti Rejo I, Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara, Indonesia

Email: ¹riskimelisa01@gmail.com, ²cindy.harianja19@gmail.com, ^{3,*}saputraimam69@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: saputraimam69@gmail.com

Submitted: 20/06/2024; Accepted: 31/07/2024; Published: 31/07/2024

Abstrak–Aplikasi dompet digital atau layanan pembayaran berbasis teknologi telah menjadi alat pembayaran yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari dalam masyarakat Indonesia. Aplikasi dompet digital yang ada di Indonesia menjadi kebutuhan yang sangat penting dalam masyarakat untuk melakukan transaksi dengan cepat dan aman dengan menggunakan smartphone. Meskipun aplikasi dompet digital Indonesia sangat memudahkan transaksi, namun seringkali terjadi kendala yang menyebabkan keterlambatan penerimaan dana dari penyedia layanan, literasi digital yang rendah menjadikan penggunaannya menjadi korban penipuan online, dan kurangnya keamanan aplikasi yang dapat menyebabkan pengguna beralih ke layanan lain. Ada banyak aplikasi dompet digital di Indonesia yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi, salah satunya GoPay. GoPay sebagai salah satu aplikasi dompet digital yang populer yang menyediakan beragam fitur untuk melakukan pembayaran digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemudahan penggunaan aplikasi GoPay dengan kehadiran GoPay sebagai layanan transaksi. Penelitian ini menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM). Penelitian ini mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, dan kemanfaatan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner dengan jumlah sampel 100 responden pengguna aktif aplikasi GoPay. Data dikumpulkan melalui kuesioner online dan diolah dengan menggunakan software pengolahan data statistik (SPSS). Survei responden menunjukkan bahwa variabel indikator PEOU memiliki presentase sebesar 98%, variabel indikator PU memiliki presentase sebesar 89%, variabel indikator ATU memiliki presentase sebesar 98%, dan variabel indikator ITU memiliki presentase sebesar 85%, dan variabel indikator ASU memiliki presentase sebesar 89%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua konstruksi TAM yaitu kemudahan penggunaan dan kemanfaatan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat penggunaan GoPay. Temuan ini menegaskan bahwa variabel persepsi kemanfaatan, sikap penggunaan, perilaku penggunaan, dan kondisi nyata penggunaan memengaruhi tingkat kemudahan penggunaan GoPay.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan; Dompot Digital; GoPay; Aplikasi; Metode; TAM

Abstract–Digital wallet applications or technology-based payment services have become payment tools that are inseparable from everyday life in Indonesian society. Digital wallet applications in Indonesia have become a very important need for society to carry out transactions quickly and safely using smartphones. Even though the Indonesian digital wallet application makes transactions very easy, there are often problems that cause delays in receiving funds from service providers, low digital literacy makes users become victims of online fraud, and lack of application security which can cause users to switch to other services. There are many digital wallet applications in Indonesia that make transactions easy, one of which is GoPay. GoPay is a popular digital wallet application that provides various features for making digital payments. This research aims to determine the ease of use of the GoPay application with the presence of GoPay as a transaction service. This research uses the Technology Acceptance Model (TAM) method. This research measures user perceptions of ease of use and usefulness. The method used is a quantitative approach with data collection techniques by distributing questionnaires with a sample size of 100 respondents who are active users of the GoPay application. Data was collected through an online questionnaire and processed using statistical data processing software (SPSS). The survey of respondents showed that the PEOU indicator variable had a percentage of 98%, the PU indicator variable had a percentage of 89%, the ATU indicator variable had a percentage of 98%, and the ITU indicator variable had a percentage of 85%, and the ASU indicator variable had a percentage of 89%. The research results show that the two TAM constructs, namely ease of use and usefulness, have a significant positive influence on intention to use GoPay. These findings confirm that the variables of perceived usefulness, attitude of use, behavior of use, and actual conditions of use influence the level of ease of use of GoPay.

Keywords: Ease Of Use; E-Wallet; GoPay; Application; Method; TAM

1. PENDAHULUAN

Di era digital yang sangat berkembang pesat saat ini, kemudahan akses terhadap layanan keuangan sudah menjadi kebutuhan yang tidak bisa diabaikan. Perkembangan teknologi terkini yang paling banyak digunakan salah satunya adalah sistem pembayaran. Aktivitas transaksi keuangan sehari-hari semakin cepat melalui penggunaan gadget sehingga semakin mudah diakses. Ini melahirkan inovasi baru dalam pengembangan Fintech (financial technology) yang dapat dengan mudah diterapkan dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna [1]. Saat ini dompet digital Indonesia menjadi pilihan pembayaran yang populer di banyak tempat. Seiring dengan meningkatnya minat menggunakan dompet digital karena kemudahannya dalam bertransaksi, semakin banyak pula perusahaan yang menawarkan dompet digital. Namun sering juga terjadi kendala pada layanan dompet digital yang menyebabkan keterlambatan penerimaan dana dari penyedia layanan, literasi digital rendah yang menjadikan penggunaannya menjadi korban penipuan online, dan kurangnya keamanan data pengguna pada layanan aplikasi.



Permasalahan tersebut menjadi tujuan perlunya dilakukan analisis kemudahan agar dapat meningkatkan pengalaman pengguna, memastikan bahwa pengguna merasa nyaman dan mempercayai aplikasi layanan dompet digital yang digunakan. Urgensi dari penelitian ini terletak pada dampak yang ditimbulkan oleh aplikasi dompet digital GoPay terhadap perekonomian digital. Hal utama yang mendorong sebagai dasar urgensi penelitian yaitu agar pengguna memahami manfaat yang diperoleh dari penggunaan aplikasi sesuai dengan kebutuhannya dan kemudahan penggunaan mempengaruhi minat pengguna dalam mengadopsi dompet digital. Dengan memahami faktor faktor yang mempengaruhi kemudahan penggunaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan desain dan fungsionalitas, dan memastikan bahwa dompet digital tidak hanya mudah digunakan, tetapi juga memenuhi standar keamanan dan privasi yang tinggi.

Dari sekian banyaknya aplikasi dompet digital yang ditawarkan di masyarakat, salah satu aplikasi dompet digital yang umum digunakan diantaranya adalah GoPay. GoPay merupakan salah satu dompet digital yang terpopuler di Indonesia yang dimiliki oleh perusahaan teknologi keuangan, GOTO yang berdiri sejak pada tahun 2016. GoPay adalah anak perusahaan dari GoJek yang bergerak di layanan bidang teknologi finansial, dimana GoPay merupakan uang elektronik yang digunakan untuk melakukan transaksi di aplikasi GoJek [2]. GoPay menawarkan kemudahan bagi penggunanya, yaitu speed, yang memungkinkan menyediakan top up secara cepat, dan efisien. Simplicity, yaitu terintegrasi keseluruhan layanan yang tersedia di aplikasi GoJek dengan menggunakan saldo GoPay. Security, yaitu tingkat keamanan yang tinggi tanpa uang dalam bentuk nonfisik, dan dimana seluruh saldo GoPay yang tersimpan aman dalam sistem GoJek [3]. Masyarakat Indonesia pada umumnya menggunakan layanan GoPay ini sebagai transaksi keuangan melalui aplikasi GoJek seperti untuk membayar delivery makanan atau yang dikenal sebagai GoFood, GoRide, tagihan bulanan dan fitur lainnya.

Saat menggunakan teknologi itu sendiri, pengguna biasanya mempertimbangkan kemudahan penggunaan dan kenyamanan. Dapat disimpulkan bahwa keberhasilan suatu teknologi termasuk aplikasi GoPay bergantung pada penerimaan masing-masing individu berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi dompet digital tersebut. Berdasarkan pernyataan tersebut, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat penerimaan penggunaan aplikasi GoPay sebagai alat pembayaran elektronik dengan tampilan antarmuka yang mudah dipahami, proses masuk aplikasi yang mudah, fungsionalitas yang mendukung kebutuhan pengguna, penyempurnaan berkelanjutan yang bertujuan untuk meningkatkan pemrosesan transaksi, keamanan, dan kegunaan aplikasi secara cepat dan akurat. Analisis terhadap kemudahan penggunaan aplikasi dompet digital GoPay menjadi sangat penting mengingat perannya yang krusial terhadap efektivitas dan efisiensi transaksi yang dilakukan oleh pengguna. Peneliti menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) sebagai metode yang umum digunakan untuk mengetahui tingkat penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi tertentu [4]. Metode Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model penerimaan sistem teknologi informasi yang digunakan oleh pengguna. Metode TAM mempunyai dua konstruksi utama, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan persepsi kemanfaatan (perceived usefulness) [5].

Bank Indonesia Kantor Perwakilan Sumatra Utara mencatat setidaknya 70 persen pengguna dompet digital berada di Kota Medan. Berdasarkan riset Insight Asia terhadap 1300 responden yang menggunakan dompet digital untuk berbagai macam transaksi pada tahun 2022 yang berusia antara 18-55 tahun berasal dari Jabodetabek, Bandung, Makassar, Semarang, Palembang, dan Pekanbaru. Hasil survei menyatakan bahwa dari 71% pengguna dompet digital aktif, ditemukan bahwa 71% responden menggunakan GoPay sebagai metode transaksi selama 5 tahun terakhir dan 58% konsumen menggunakan GoPay selama 3 bulan terakhir. Pada penelitian ini, peneliti fokus membahas lebih lanjut mengenai kemudahan penggunaan dompet digital GoPay.

Pada penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Risya Nurrohyani Dkk pada tahun 2020 dengan menerapkan metode Technology Acceptance Model (TAM) menghasilkan kesimpulan yang menunjukkan bahwa pengeluaran pelajar dipengaruhi secara positif oleh pendapatan dan penggunaan OVO dan GoPay, sementara cashback terbukti berdampak negatif terhadap pengeluaran. Studi ini juga menunjukkan bahwa OVO dan GoPay sederhana dan efisien, serta penggunaannya tersebar luas karena OVO dan GoPay menawarkan banyak promosi [6].

Penelitian selanjutnya pada tahun 2022 oleh Janti Soegiastuti Dkk telah melakukan penelitian dengan judul “Analisis faktor minat masyarakat Semarang dalam penggunaan GoPay sebagai digital payment” menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) menghasilkan kesimpulan persepsi kegunaan GoPay mempunyai dampak signifikan dan positif terhadap niat perilaku menggunakan layanan pembayaran [7].

Selanjutnya penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Sri Watmah Dkk pada tahun 2020 dengan menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan layanan dompet digital dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kegunaan dan penggunaannya, pengaruh sosial, inovasi, kepuasan pengguna, dan rekomendasi [8].

Penelitian selanjutnya telah terlebih dahulu dilakukan oleh Rido Andika Pratama pada tahun 2021 dengan menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) yang berjudul “Analisis pengguna ShopeePay dan GoPay pada masa pandemi covid-19 dengan model TAM”. Studi ini mengungkapkan bahwa persepsi kegunaan bukan merupakan faktor penting dalam mendorong minat terhadap GoPay, melainkan mempengaruhi persepsi perlunya menggunakannya, memudahkan penggunaan, dan meningkatkan kemungkinan memilih ShopeePay [9].

Penelitian terlebih dahulu dilakukan oleh Hillal Al Rosyid Dkk pada tahun 2022 dengan menggunakan System Usability Scale (SUS). Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa data yang diolah telah diuji dan rata-

rata skor kegunaan aplikasi OVO mencapai 69,23. Peringkat tersebut menunjukkan bahwa tingkat kegunaan aplikasi OVO berada pada kategori “OK”, dengan rata-rata skor kegunaan 68 atau lebih tinggi untuk aplikasi OVO. Artinya, hal ini masih dapat diterima secara umum, namun perlu dengan beberapa perbaikan. Peningkatan penggunaan fitur-fitur yang lebih baik dimaksudkan untuk menjamin kelancaran pengoperasian, meningkatkan tampilan antarmuka, dan memudahkan pengguna baru untuk memahami dan menggunakan, sehingga meningkatkan kemudahan penggunaan saat menggunakan aplikasi OVO [10].

Penelitian sebelumnya menunjukkan persepsi kemudahan dan manfaat berpengaruh positif terhadap minat penggunaan dompet digital. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai persepsi kemudahan dan manfaat semakin tinggi pula minat konsumen dalam menggunakan teknologi informasi.

Penelitian ini berfokus atau bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kemudahan penggunaan dan manfaat aplikasi Dompet Digital Indonesia (GoPay) berdasarkan variabel pada metode Technology Acceptance Model (TAM). Dengan memiliki pemahaman tentang preferensi pengguna terhadap aplikasi dompet digital yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna, metode ini diharapkan dapat memberikan analisa terbaik.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Terdapat banyak metode dan model sistem pendukung keputusan, namun penelitian ini menggunakan metode Technology Acceptance Model atau disingkat menjadi metode TAM. Pada penelitian ini ada tiga tahapan dalam penelitian sebagai berikut :

a. Studi Literatur

Tahapan ini meliputi pencarian berbagai sumber referensi seperti buku, arsip, majalah, artikel, jurnal atau dokumen yang relevan mengenai sistem informasi aplikasi GoPay dan metode TAM yang akan digunakan. Hasil dari studi literatur akan menjadi dasar dalam melakukan analisis.

b. Pengumpulan Data

Pada tahapan ini dilakukan observasi sebagai alat untuk pengukuran data. Dalam observasi ini, peneliti mengumpulkan data melalui metode penyebaran kuesioner kepada sampel pengguna aplikasi. Kuesioner ini dibagikan agar peneliti dapat memperoleh data pendukung yang dapat digunakan untuk observasi ini.

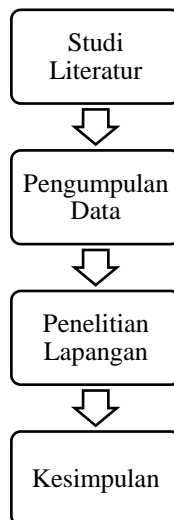
c. Penelitian Lapangan (Field Search)

Metode studi lapangan yang melibatkan penelitian langsung terhadap pengguna aplikasi GoPay sebagai subjek penelitian dari kalangan masyarakat dengan profesi dan usia yang berbeda.

d. Kesimpulan

Tahapan yang terakhir adalah tahapan pengambilan kesimpulan terhadap hasil dari analisis data.

Dari tahapan diatas dapat digambarkan pada bagan berikut ini yang menunjukkan alur kerja tahapan dari penelitian yang akan dilakukan penulis pada gambar 1 berikut ini:

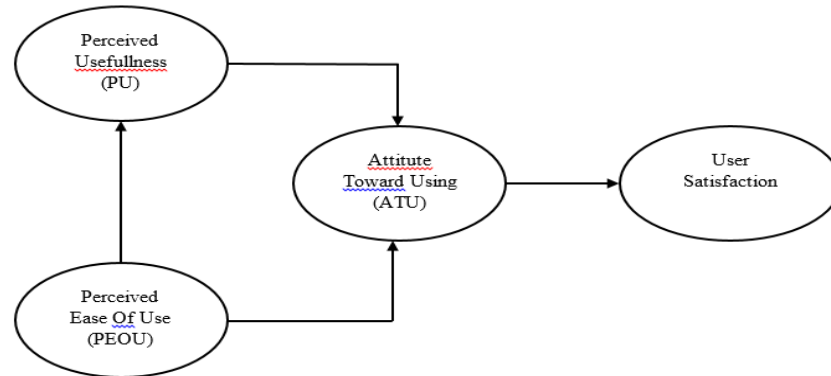


Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.2 Metode TAM

TAM dalam sistem informasi digunakan untuk menilai penerimaan dan kegunaan suatu sistem atau aplikasi informasi. TAM dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 berdasarkan teori Reasoned Action (TRA). TRA adalah model yang diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein yang teorinya adalah memodelkan penerimaan pengguna terhadap teknologi dan sistem informasi. Dalam TRA, memiliki persepsi bahwa individu menunjukkan perilaku sadar ketika mengandalkan diri saat menggunakan sistem informasi yang digunakan sehari-hari [11].

TAM memiliki dua variabel yaitu : kemudahan penggunaan (ease of use) dan kemanfaatan (usefulness). Dengan kata lain, TAM terdiri dari dua konstruksi yaitu kemudahan pengguna (perceived ease of use) dan manfaat yang dipersepsikan (perceived useful). Kedua variabel ini akan menentukan minat penggunaan (behavioral intention) seseorang terhadap sebuah teknologi [12], [13]. Model Technology Acceptance Model (TAM) dapat digambarkan pada gambar 2 sebagai berikut :



Gambar 2. Metode Penelitian TAM

Pada gambar 2 diatas menggambarkan hubungan antara Perceived Usefulness (PU) terhadap Attitude Toward Using (ATU), Perceived Ease Of Use (PEOU) terhadap Attitude Toward Using (ATU) dan Perceived Usefulness (PU) , Attitude Toward Using (ATU) terhadap User Satisfaction yang memiliki pengaruh hubungan yang positif.

2.3 Aplikasi GoPay

Setelah sukses besar di bisnis transportasi, kini GoJek merambah industri fintech dengan mengembangkan fitur GoPay. Pada tahun 2016, aplikasi GoJek resmi meluncurkan layanan GoPay setelah mendapat persetujuan dari Bank Indonesia sebagai penyedia e-money. GoPay adalah uang elektronik GoJek yang dapat digunakan sebagai metode pembayaran elektronik untuk seluruh layanan GoJek dan pelaku usaha serta UMKM lain yang bermitra dengan GoJek [14], [15]. Fitur di dalam aplikasi Gopay meliputi Top Up, Upgrade GoPay, Transfer, Scan QR, Terima, Transaksi, Tarik , Voucher ,Pengaturan dan Lain-lain. GoPay dirancang sebagai alat pembayaran terintegrasi untuk online, toko offline, serta penyedia layanan e-commerce [16]. Gambar aplikasi GoPay dapat dilihat pada gambar 3 dibawah ini :



Gambar 3. Aplikasi GoPay

Logo aplikasi Gopay adalah identitas visual yang dikembangkan oleh perusahaan teknologi informasi, yaitu Gojek yang dirancang secara sederhana dan minimalis agar memiliki daya tarik yang mudah dikenali oleh para pengguna aplikasi dompet digital.

2.4 Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)

Persepsi kemudahan penggunaan disebut kepercayaan individu saat menggunakan teknologi terdapat rasa kemudahan menggunakan teknologi. Persepsi kemudahan penggunaan teknologi dompet digital ini membuat kepercayaan individu bahwa sistem teknologi menjadi lebih mudah dalam melakukan transaksi dan tidak memerlukan banyak usaha dalam menggunakannya [17]. Dalam pandangan Venkatesh dan Morris , kemudahan penggunaan merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap penggunaan komputer dan teknologi digital karena mengurangi besarnya usaha yang diperlukan seseorang untuk menyelesaikan sesuatu [18]. Ketika seseorang melakukan suatu tindakan, lebih mudah menggunakan suatu cara atau alat dibandingkan dengan cara yang biasa dalam melakukan suatu aktivitas. Indikator kemudahan penggunaan Jogiyanto (2007) menyempurnakan instrumen Davis (1989) menjadi mudah dipelajari, mudah dipahami, sederhana, dan mudah digunakan [19].

2.5 Kemanfaatan (Usefulness)

Kemanfaatan penggunaan adalah sejauh mana orang percaya bahwa penggunaan teknologi informasi akan meningkatkan kinerja pekerjaan mereka. Semakin besar manfaat suatu teknologi, maka semakin besar pula kecenderungan individu untuk menggunakannya. Di sisi lain, masyarakat yang merasa bahwa penggunaan suatu



teknologi baru hanya sedikit manfaatnya, ternyata kurang tertarik untuk menggunakan teknologi tersebut. Dengan 5 skala likert dapat digunakan untuk mengukur pendapat responden terhadap indikator tersebut, dengan nilai : (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Cukup Setuju, (4) Setuju, dan (5) Sangat Setuju [20], [21].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan metode TAM untuk mengevaluasi dan menentukan tingkat kemudahan penggunaan aplikasi dompet digital Indonesia (GoPay). Pada penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai data percobaan yang dikumpulkan melalui aplikasi online, yaitu google form dan disebar kepada responden melalui media sosial yang berisi 15 butir pertanyaan. Kuesioner ini telah disebar sebanyak 100 responden yang terdiri dari masyarakat yang menggunakan layanan aplikasi GoPay. Pengisian kuesioner dimulai pada tanggal 21 Mei 2024 dan kuesioner ditutup pada tanggal 24 Mei 2024. Setelah kuesioner selesai disebar oleh penulis sebagai penanggung jawab penelitian, data diamati dan disusun, dan melakukan proses perhitungan menggunakan metode TAM. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan data tentang Analisa Kemudahan Penggunaan Aplikasi Dompet Digital Indonesia (GoPay) dengan menggunakan Metode TAM (Technology Acceptance Model). Elemen utama yang ditemukan dalam kuisisioner tersebut menunjukkan kategori dan bobot nilai dengan menggunakan skala likert dengan rentang nilai 1 hingga 5 yang dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Skala Likert Penelitian

No.	Kategori	Bobot Nilai
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Cukup Setuju	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

Penjelasan dari tabel 1 diatas menunjukkan kategori tingkat kemudahan penggunaan dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi 5 kelompok dengan kategori sangat setuju bernilai 5, setuju bernilai 4, cukup setuju bernilai 3, tidak setuju bernilai 2, sangat tidak setuju bernilai 1. Bobot nilai mempengaruhi tingkat kepentingan. Semakin tinggi bobot, maka semakin tinggi pula pengaruhnya. Kemudian setelah ditetapkan skala penilaian, maka tahap selanjutnya adalah merinci kuesioner yang telah disebar dengan rincian yang didapat pada tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2. Rincian jumlah kuesioner

No	Rincian	Jumlah
1	Kuesioner disebar	100
2	Kuesioner kembali	100
3	Kuesioner terisi	100
4	Persentase kuesioner disebar	100%
5	Persentase kuesioner kembali	100%

Tabel 2 menjelaskan bahwa jumlah kuesioner yang disebar, kuesioner yang kembali, kuesioner yang terisi, persentase kuesioner yang disebar, dan persentase kuesioner kembali dengan jumlah 100 % menjadi bahan bagi peneliti dalam melanjutkan penelitian. Hasil jawaban dari penyebaran kuesioner dengan 100 responden dan indikator TAM dapat dilihat pada tabel 3 dan tabel 4.

Pada tabel 3 menunjukkan rincian jawaban dari hasil penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi dompet digital GoPay berdasarkan kategori dan bobot nilai yang ditentukan menggunakan skala likert yang dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3. Jawaban Kuesioner Kemudahan Penggunan GoPay

Variabel	Kode	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Perceived Ease of Use	PEOU1	30	54	10	5	1
	PEOU2	26	54	15	3	2
	PEOU3	34	43	14	5	4
	PEOU4	28	46	18	4	4
	PEOU5	23	38	18	14	7
Perceived Usefulness	PU1	22	38	22	14	4
	PU2	20	39	21	15	5
	PU3	15	30	27	19	9
	PU4	25	41	27	7	0



Variabel	Kode	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Attitude Toward of Using	ATU1	29	44	20	6	1
	ATU2	27	49	18	5	1
Behavioral intention to Use	ITU1	14	32	27	12	15
	ITU2	20	35	33	9	3
Actual System Usage	ASU1	16	37	30	14	3
	ASU2	22	34	32	9	3

Selanjutnya pada tabel 4 menunjukkan indikator TAM yang terdiri dari 15 poin pertanyaan dan 5 variabel penelitian variabel yang digunakan yaitu Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward of Using, Behavioral intention to Use, dan Actual System Usage berdasarkan penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna aplikasi GoPay dengan memanfaatkan layanan google form kepada 100 responden dengan menjawab pertanyaan dengan memilih satu pilihan jawaban yang sudah disediakan.

Tabel 4. Indikator TAM

Variabel	Kode	Indikator
Perceived Ease of Use	PEOU1	Anda merasa bahwa proses registrasi akun GoPay mudah untuk dilakukan.
	PEOU2	Proses pengisian saldo GoPay tidak terlalu rumit bagi Anda.
	PEOU3	Anda tidak merasa kesulitan dalam menyelesaikan transaksi menggunakan aplikasi GoPay.
	PEOU4	Anda tidak merasa sulit untuk mempelajari cara menggunakan fitur-fitur utama dalam aplikasi GoPay.
	PEOU5	Anda merasa bahwa aplikasi GoPay menyediakan fitur-fitur intuitif dan mudah dipahami.
Perceived Usefulness	PU1	Anda merasa bahwa GoPay membantu dalam menghindari kesulitan membawa uang tunai.
	PU2	Anda yakin bahwa menggunakan aplikasi GoPay dapat membantu Anda menghindari kehilangan uang tunai.
	PU3	Anda percaya bahwa aplikasi GoPay dapat membantu Anda mendapatkan penawaran dan diskon menarik.
	PU4	Anda merasa bahwa penggunaan aplikasi GoPay dapat memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran tagihan bulanan.
Attitude Toward of Using	ATU1	Anda merasa senang menggunakan GoPay untuk bertransaksi.
	ATU2	Menurut Anda, penggunaan GoPay membuat hidup lebih praktis.
Behavioral intention to Use	ITU1	Anda akan terus menggunakan aplikasi GoPay di dalam waktu yang akan datang.
	ITU2	Anda memiliki niat yang kuat untuk terus menggunakan aplikasi GoPay sebagai metode pembayaran utama Anda.
Actual System Usage	ASU1	Anda sering menggunakan GoPay dalam sebulan terakhir.
	ASU2	Anda merasa bahwa penggunaan GoPay telah menjadi bagian penting dari aktivitas keuangan Anda sehari-hari.

3.1 Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan suatu instrument [5]. Kuesioner dianggap baik atau valid dapat diperoleh dari hasil uji. Apabila hasilnya melebihi r tabel, kuesioner dianggap valid. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung dan dapat direspon dengan baik oleh responden. Penyebaran kuesioner mengumpulkan sebanyak 100 responden tanpa adanya penghapusan kuesioner yang tidak memenuhi syarat. Penelitian ini menghitung uji validasi dengan menggunakan software pengolah data statistika (SPSS). Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 5 sebagai berikut :

Tabel 5. Uji validitas

Indikator	Total correlation	R-Tabel	Keterangan
PEOU1	0,760	0,195	Valid
PEOU2	0,700	0,195	Valid
PEOU3	0,722	0,195	Valid
PEOU4	0,815	0,195	Valid
PEOU5	0,471	0,195	Valid
PU1	0,775	0,195	Valid
PU2	0,805	0,195	Valid



Indikator	Total correlation	R-Tabel	Keterangan
PU3	0,802	0,195	Valid
PU4	0,452	0,195	Valid
ATU1	0,957	0,195	Valid
ATU2	0,952	0,195	Valid
ITU1	0,866	0,195	Valid
ITU2	0,779	0,195	Valid
ASU1	0,916	0,195	Valid
ASU2	0,917	0,195	Valid

Berdasarkan tabel 6 tersebut, diperoleh dari hasil penelitian bahwa seluruh item setiap indikator dinyatakan valid dikarenakan total correlation dari setiap indikator lebih besar dari R tabel, yang dimana N= 100 dapat diperoleh nilai R-Tabel adalah 0,195.

3.2 Uji Reliabilitas

Kemampuan suatu alat ukur untuk dapat dipercaya merupakan dasar reliabilitas. Pengukuran berulang dapat dicapai dengan menggunakan indeks ini untuk menetapkan nilai konsisten pada alat ukur [12]. Uji reliabilitas berfungsi untuk mengukur konsistensi sebuah alat ukur, dan juga dapat digunakan untuk mengetahui nilai konsisten suatu pengukur apabila alat pengukur tersebut dilakukan berulang-ulang. Pada penelitian ini metode uji reliabilitas yang digunakan adalah Chronbach’s Alpha yang merupakan metode yang sering dipakai dalam data penelitian dan kuesioner. Berikut hasil uji reliabilitas dari kuesioner pada penelitian ini yang bisa dilihat dalam tabel 6 dibawah ini :

Tabel 6. Uji Reliabilitas

Indikator	Cronbach Alpha	Keterangan
PEOU	0,703	Reliabel
PU	0,691	Reliabel
ATU	0,901	Reliabel
ITU	0,521	Reliabel
ASU	0,809	Reliabel

Berdasarkan hasil uji total dari setiap masing-masing indikator, uji realibitas dengan chronbach Alpha dinyatakan reliabel apabila r hitung lebih besar dari r tabel dengan ketentuan tabel signifikan 5%. Berikut ini deskripsi statistik merupakan perhitungan analisis deskripsi dalam penelitian untuk setiap variabel yang digunakan.

Skor kriteria (SK)

Untuk indikator Perceived Ease of Use (PEOU)

$$SK = 4 \times 5 \times 100 = 2000$$

Skor indikator Perceived Usefulness (PU)

$$SK = 4 \times 4 \times 100 = 1600$$

Skor indikator Attitude Toward of Using (ATU)

$$SK = 4 \times 2 \times 100 = 800$$

Skor indikator Behavioral intention to Use (ITU)

$$SK = 4 \times 2 \times 100 = 800$$

Skor indikator Actual System Usage (ASU)

$$SK = 4 \times 2 \times 100 = 800$$

3.3 Skor Total

Diperoleh skor total dari jumlah pengumpulan data dari setiap variable yang telah dilakukan. Sehingga hasil dari perhitungan dapat dilihat pada tabel 7 dibawah ini :

Tabel 7. Skor total

Indikator	Skor total
PEOU	1950
PU	1421
ATU	790
ITU	678
ASU	712

Besar persentase

Besar persentase dari Perceived Ease of Use (PEOU)

$$P = \frac{1950 \times 100\%}{2000} = 98\%$$

Besar persentase dari Perceived Usefulness (PU)



$$P = \frac{1421 \times 100\%}{1600} = 89\%$$

Skor indikator Attitude Toward of Using (ATU)

$$P = \frac{790 \times 100\%}{800} = 98\%$$

Skor indikator Behavioral intention to Use (ITU)

$$P = \frac{678 \times 100\%}{800} = 85\%$$

Skor indikator Actual System Usage (ASU)

$$P = \frac{712 \times 100\%}{800} = 89\%$$

Sehingga hasil dari perhitungan analisis deskriptif dapat dilihat dari tabel 8 berikut ini.

Tabel 8. Analisis Deskriptif

Indikator	$\sum SK$	$\sum SH$	P
PEOU	2000	1950	98%
PU	1600	1421	89%
ATU	800	790	98%
ITU	800	678	85%
ASU	800	712	89%

Hasil survei responden menunjukkan bahwa variabel indikator PEOU memiliki presentase sebesar 98%, variabel indikator PU memiliki presentase sebesar 89%, variabel indikator ATU memiliki presentase sebesar 98%, dan variabel indikator ITU memiliki presentase sebesar 85%, dan variabel indikator ASU memiliki presentase sebesar 89%. Hasilnya menunjukkan bahwa GoPay mudah digunakan.

4. KESIMPULAN

Setelah dilakukan seluruh proses analisa menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil setelah melakukan penelitian dengan mengumpulkan data kuesioner dari 100 responden dengan presentase 61% pengguna GoPay berjenis kelamin perempuan dan 31% pengguna GoPay berjenis kelamin laki-laki yang dilakukannya penyebaran kuesioner di kota Medan dengan menggunakan berbagai penilaian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemudahan penggunaan aplikasi GoPay dengan kehadiran GoPay sebagai layanan transaksi. Setiap data kuesioner yang diterima dan dilakukan analisa dengan menggunakan metode TAM dengan menguji validitas dan reliabilitas data, menunjukkan bahwa dari 100 responden, dengan skala 98% setuju bahwa GoPay mudah digunakan, disusul dengan skala 89% merasakan manfaat atau kegunaannya, kemudian dengan skala 98% memiliki sikap terhadap penggunaan GoPay, selanjutnya yang terakhir ialah dengan skala 85% berperilaku dengan GoPay. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua konstruksi TAM yaitu kemudahan penggunaan dan kemanfaatan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat penggunaan GoPay yang mendukung penerimaan dan penggunaan dari aplikasi GoPay. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa variabel persepsi kemanfaatan, sikap penggunaan, perilaku penggunaan, dan kondisi nyata penggunaan memengaruhi tingkat kemudahan penggunaan GoPay bagi masyarakat Kota Medan. Dengan demikian, GoPay telah berhasil dalam memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal kemudahan penggunaan dan kemanfaatan yang dirasakan dalam menggunakan aplikasi GoPay.

REFERENCES

- [1] K. Ardianto and N. Azizah, "Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Pengguna di Kota Surabaya," *J. Pengemb. Wiraswasta*, vol. 23, no. 1, p. 13, 2021, doi: 10.33370/jpw.v23i1.511.
- [2] R. Yuliyanti and K. Kunci, "Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Al-Washliyah Sibolga 608," vol. 7, no. 1, pp. 608–617, 2024.
- [3] T. Ramadhan, M. Ariffin, and R. Syarif, "Pengaruh Kemudahan Bertransaksi Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Pengguna Go-Pay," *J. Inform. Kesatuan*, vol. 1, no. 2, pp. 177–186, 2021, doi: 10.37641/jikes.v1i2.1366.
- [4] I. H. Saputri, K. Rizky, and N. Wardani, "Analisis Penerimaan Minat Terhadap Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (DANA) di Kota Palembang dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM)," *J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 12, no. 3, pp. 1601–1612, 2023.
- [5] F. Aini, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan," *J. Sist. Cerdas*, vol. 06, no. 01, pp. 65–76, 2023.
- [6] R. Nurrohyani and E. D. Sihaloho, "Pengaruh Promosi Cashback pada OVO dan Go-Pay Terhadap Perilaku Konsumen Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran The Effect of Cashback Promotion on OVO and Go-Pay Against Consumer Behavior of Padjadjaran University Faculty of Econom," *J. Ilm. Ekon. dan Stud. Pembang.*, vol. 20, no. 1, pp. 12–25, 2020.
- [7] M. D. Yuniartika, "ANALISIS FAKTOR MINAT MASYARAKAT SEMARANG DALAM PENGGUNAAN GOPAY



- SEBAGAI DIGITAL PAYMENT,” *J. Ekon. dan Manaj.*, vol. 2, no. 8.5.2017, pp. 2003–2005, 2022.
- [8] S. Watmah, S. Fauziah, and N. Herlinawati, “Identifikasi Faktor Pengaruh Penggunaan Dompot Digital Menggunakan Metode TAM Dan UTAUT2,” *Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 6, no. 2, pp. 261–269, 2020, doi: 10.31294/ijse.v6i2.8833.
- [9] R. A. Pratama, “Analisis Pengguna ShopeePay Dan Gopay Pada Masa Pandemi Covid-19 Dengan Model Tam,” *J. Inform. dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 2, no. 4, pp. 491–500, 2022, doi: 10.33365/jatika.v2i4.1606.
- [10] H. Al Rosyid, D. P. Rakhmadani, and S. D. Alike, “Evaluasi Usability pada Aplikasi OVO Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS),” *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 6, p. 1808, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i6.5073.
- [11] H. S. P. Pratama and D. P. Rakhmadani, “Penerapan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Penggunaan Aplikasi Linkaja,” *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 2, p. 176, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.3940.
- [12] R. Adityawan, A. Gunawan, and G. L. Ginting, “Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Pospay Menerapkan Metode TAM,” *J. Kaji. Ilm. Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 1, no. 2, pp. 57–62, 2023.
- [13] M. Tony Sitinjak, “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Pembayaran Digital Go-Pay,” *J. Manaj.*, vol. 8, no. 2, pp. 27–39, 2019.
- [14] R. Mahendrajaya, G. A. Buntoro, and M. B. Setyawan, “Analisis Sentimen Pengguna Gopay Menggunakan Metode Lexicon Based Dan Support Vector Machine,” *Komputek*, vol. 3, no. 2, p. 52, 2019, doi: 10.24269/jkt.v3i2.270.
- [15] M. F. I’tishom, S. Martini, and W. Novandari, “Persepsi Harga Terhadap Sikap Serta Keputusan Konsumen Untuk Menggunakan Go-PaPengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko Dany,” *J. Ekon. Bisnis, dan Akunt.*, vol. 22, no. 4, pp. 514–532, 2020.
- [16] D. A. Nugraha, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Individu Menggunakan Go-Pay Di Kota Yogyakarta,” *J. Profita Kaji. Ilmu Akunt.*, pp. 15–28, 2021, [Online]. Available: <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/profita/article/view/17734%0Ahttps://journal.student.uny.ac.id/index.php/profita/article/viewFile/17734/17098>
- [17] N. Jamiah, H. Purwanto, and M. Asmike, “PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Empiris Pada E-Wallet GoPay Di Kota Madiun),” *Semin. Inov. Manaj. Bisnis dan Akunt.* 4, no. September, pp. 1–19, 2022.
- [18] I. Bagus Cempena, “PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN, PERSEPSI KEAMANAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FITUR GOPAY PADA APLIKASI GOJEK DI KECAMATAN RUNGKUT SURABAYA,” vol. 4, no. 1, pp. 108–132, 2024.
- [19] Nurul Haqiqi, Untung Lasiyono, and Tri Ari Prabowo, “Pengaruh Kemudahan, Manfaat Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan Belanja Online Dalam Menggunakan E-Commerce Shopee Di Kelurahan Tanjungsari, Kecamatan Taman Sidoarjo,” *J. Sustain. Bussiness Res.*, vol. 1, no. 1, pp. 317–328, 2020, doi: 10.36456/jsbr.v1i1.3000.
- [20] N. P. Utama and F. Indriani, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Ojek Online Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam),” *J. Ris. Inform.*, vol. 1, no. 3, pp. 139–146, 2019, doi: 10.34288/jri.v1i3.39.
- [21] W. Desita and G. A. K. R. S. Dewi, “Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Promosi dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan Transaksi Non Cash pada Aplikasi Dompot Elektronik (E-Wallet),” *J. Akunt. Profesi*, vol. 13, no. 1, pp. 115–124, 2022.