

Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Gopay (Studi Kasus Pengguna Gopay di Jakarta)

Elisabet Karolina¹, Efriyanto²

^{1,2}Politeknik Negeri Jakarta, Indonesia

E-mail: elisabet.karolina.ak21@mhs.w.pnj.ac.id¹, efriyanto@akuntansi.pnj.ac.id²

Article History:

Received: 17 Juli 2025

Revised: 22 September 2025

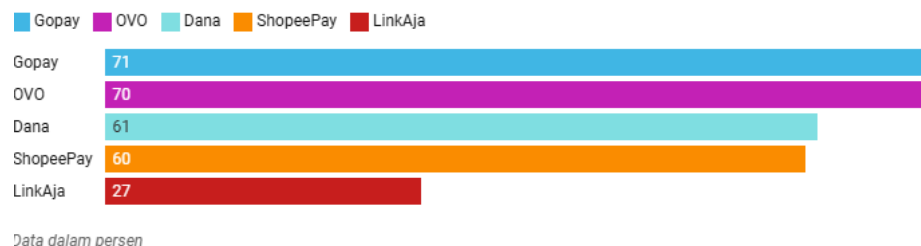
Accepted: 10 November 2024

Keywords: keamanan, kemudahan, minat menggunakan gopay

Abstract: Transformasi sistem pembayaran akibat perkembangan teknologi digital telah terjadi, salah satunya melalui penggunaan e-wallet seperti Gopay. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor keamanan dan kemudahan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan Gopay di Jakarta. Metode yang diterapkan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei, di mana kuesioner online disebarkan kepada 100 responden yang dipilih secara purposive. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan Gopay, sementara keamanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial, meskipun tetap berkontribusi secara bersamaan. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan adalah faktor utama yang mendorong minat masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan agar pengembangan layanan e-wallet lebih fokus pada aspek kenyamanan dan kepraktisan dalam penggunaannya.

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, perkembangan teknologi telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk sistem pembayaran. Masyarakat kini semakin mengandalkan internet dan teknologi digital, salah satunya dalam bentuk dompet elektronik (*e-wallet*). Fintech telah mengubah sistem pembayaran konvensional menjadi lebih modern, cepat, dan efisien. Salah satu bentuk fintech yang populer adalah *e-wallet*, yang memungkinkan transaksi dilakukan tanpa uang tunai.



Sumber: Insight Asia

Gambar 1 E-wallet yang sering di gunakan di Indonesia

GoPay, sebagai bagian dari aplikasi Gojek, menjadi salah satu e-wallet yang paling banyak digunakan di Indonesia. Menurut laporan *E-Wallet Industry Outlook 2023* oleh Insight Asia, 71% responden memilih GoPay sebagai platform pembayaran digital mereka. Penggunaannya meluas dari pembayaran layanan transportasi hingga belanja online dan transfer dana. Keunggulan ini menjadikan GoPay sebagai objek utama dalam penelitian ini.

Jakarta menjadi lokasi strategis untuk penelitian karena memiliki persentase pengguna e-wallet tertinggi dibandingkan kota-kota lain di Indonesia. Hal ini dipengaruhi oleh akses digital yang luas, gaya hidup urban, serta tingginya kebutuhan transaksi digital di ibu kota.

Dalam memilih e-wallet, dua faktor utama yang menjadi pertimbangan pengguna adalah keamanan dan kemudahan. penelitian oleh Sukmawati & Kowanda (2022) menyebut bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan GoPay, sedangkan Pratamasari (2020) menegaskan bahwa kemudahan berperan penting. Di sisi lain, studi oleh Santoso, Kembau, & Sutrisno (2024) menyatakan bahwa baik kemudahan, keamanan, maupun manfaat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan GoPay. Kemudahan merujuk pada sejauh mana pengguna merasa bahwa teknologi tersebut mudah dipahami dan dioperasikan. Sementara itu, keamanan berkaitan dengan perlindungan data dan transaksi dari ancaman siber.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis sejauh mana keamanan dan kemudahan memengaruhi minat masyarakat Jakarta dalam menggunakan GoPay, serta memberikan gambaran empiris terhadap pola perilaku konsumen digital di era modern.

LANDASAN TEORI

Model Penerimaan Teknologi (TAM) dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1986 sebagai kerangka untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna. Model ini menekankan dua variabel utama, yaitu *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (kegunaan), sebagai penentu utama dalam penerimaan suatu sistem teknologi.

Keamanan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan e-wallet. Perlindungan data pribadi, enkripsi transaksi, dan jaminan tidak terjadinya kebocoran informasi menjadi kunci kepercayaan pengguna terhadap suatu platform. Menurut Sukmawati & Kowanda (2022), jika sistem dianggap aman, pengguna akan lebih percaya diri untuk melakukan transaksi secara digital. Tiga indikator utama dalam persepsi keamanan menurut Hasanah & Abidin (2022) meliputi:

1. Rasa aman saat memberikan informasi pribadi
2. Keyakinan bahwa informasi pengguna terlindungi
3. Jaminan keamanan dana dalam proses transaksi

Kemudahan penggunaan mengacu pada seberapa besar usaha yang diperlukan pengguna untuk memahami dan mengoperasikan teknologi. Semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin besar kemungkinan individu untuk mengadopsi. Menurut Davis, kemudahan penggunaan meningkatkan kemungkinan penggunaan teknologi secara berkelanjutan. Adhitya & Fauziah (2023) menyebutkan enam indikator utama dari kemudahan penggunaan:

1. Mudah dipelajari
2. Dapat dikontrol sesuai kebutuhan
3. Jelas dan mudah dipahami
4. Fleksibel dalam akses

5. Mudah menjadi mahir
6. Mudah digunakan oleh siapa saja

Minat penggunaan mengacu pada keinginan dan kecenderungan individu untuk mencoba, menggunakan, dan terus menggunakan suatu layanan atau produk digital. Dalam konteks e-wallet, minat ini mencerminkan penerimaan teknologi secara praktis oleh masyarakat. Kusuma & Nurbaiti (2023) menjelaskan bahwa minat timbul sebagai respon dari stimulus positif terhadap suatu produk. Fatonah (2020) merumuskan tiga indikator utama yang mencerminkan minat dalam penggunaan e-wallet:

1. Kecenderungan untuk bertransaksi secara digital
2. Kesiapan merekomendasikan kepada orang lain
3. Niat untuk terus menggunakan e-wallet dalam kehidupan sehari-hari

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengevaluasi pengaruh faktor keamanan dan kemudahan terhadap minat pengguna Gopay. Data dikumpulkan melalui kuesioner online yang disebarkan kepada 100 responden di Jakarta, yang berusia antara 18 hingga 59 tahun dan telah menggunakan Gopay setidaknya 5 kali. Teknik purposive sampling digunakan untuk pemilihan sampel.

Instrumen penelitian diukur dengan menggunakan skala Likert 1-5 untuk ketiga variabel, yaitu keamanan (X1), kemudahan (X2), dan minat (Y). Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa pernyataan dalam kuesioner yang telah disusun adalah sah atau valid, sesuai dengan Ghazali (2021). Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan SPSS versi 26, disertai dengan uji asumsi klasik seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Keamanan	X1	0,583	0,361	Valid
	X2	0,768	0,361	Valid
	X3	0,585	0,361	Valid
	X4	0,531	0,361	Valid
	X5	0,482	0,361	Valid
	X6	0,647	0,361	Valid
	X7	0,519	0,361	Valid
	X8	0,507	0,361	Valid
Kemudahan	X1	0,513	0,361	Valid
	X2	0,507	0,361	Valid
	X3	0,593	0,361	Valid
	X4	0,614	0,361	Valid
	X5	0,514	0,361	Valid
	X6	0,740	0,361	Valid
	X7	0,624	0,361	Valid
	X8	0,559	0,361	Valid
Minat	Y1	0,623	0,361	Valid
	Y2	0,657	0,361	Valid
	Y3	0,523	0,361	Valid
	Y4	0,561	0,361	Valid

Y5	0,525	0,361	Valid
Y6	0,513	0,361	Valid
Y7	0,512	0,361	Valid
Y8	0,512	0,361	Valid

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap item pertanyaan dalam kuesioner layak digunakan. Dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden, nilai r tabel yang digunakan adalah 0,361. Sebuah item dinyatakan valid jika nilai r hitungnya melebihi angka tersebut, dan tidak valid apabila nilai r hitungnya berada di bawah 0,361.

Berdasarkan Tabel 1, dapat disimpulkan bahwa saat uji validitas dilakukan untuk variabel Keamanan (X1), Kemudahan (X2), dan Minat (Y), diperoleh nilai r hitung untuk setiap pertanyaan yang lebih besar dari r tabel, yaitu 0,361. Oleh karena itu, setiap pertanyaan dalam kuesioner dapat dianggap valid.

Uji Reabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Standard	Keterangan
Keamanan	0,712	0,600	Reliabel
Kemudahan	0,721	0,600	Reliabel
Minat	0,806	0,600	Reliabel

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi jawaban responden terhadap item-item dalam kuesioner apabila diuji ulang menggunakan instrumen yang sama pada kondisi serupa. Suatu item dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6. Sebaliknya, jika nilai Cronbach's Alpha berada di bawah 0,6, maka item tersebut dianggap tidak reliabel.

Berdasarkan Tabel 2, dapat disimpulkan bahwa saat uji validitas dilakukan untuk variabel Keamanan (X1), Kemudahan (X2), dan Minat (Y), diperoleh nilai Cronbach's Alpha untuk setiap pertanyaan yang lebih besar dari 0,6. Oleh karena itu, setiap pertanyaan dalam kuesioner dapat dianggap reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Untuk melakukan uji regresi linear berganda, langkah pertama yang harus diambil adalah melakukan uji asumsi klasik. Tujuan dari uji ini adalah untuk memastikan bahwa semua syarat bebas dari gejala-gejala yang terkait dengan asumsi klasik.

1. Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Nilai
Test Statistic	0.086
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.068

Berdasarkan Tabel 3, terlihat bahwa nilai signifikansi yang ditunjukkan oleh Asym. Sig (2-Tailed) adalah $0,068 > 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam pengujian ini memiliki distribusi normal.

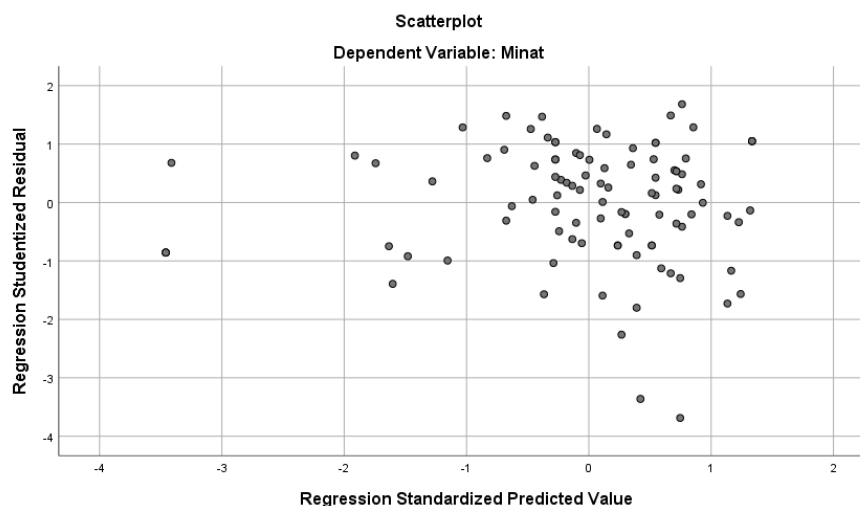
2. Uji Multikolinearitas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
Konstanta	6.680	2.327	—	2.870	0.005	—	—
Keamanan	0.058	0.089	0.064	0.645	0.521	0.472	2.118
Kemudahan	0.690	0.098	0.697	7.056	0.000	0.472	2.118

Berdasarkan Tabel 4, variabel Keamanan (X1) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,472 dan nilai VIF 2,118, yang menunjukkan bahwa nilai Tolerance X1 lebih besar dari 0,1 ($0,472 > 0,1$) dan nilai VIF lebih kecil dari 10 ($2,118 < 10$). Selanjutnya, variabel Kemudahan (X2) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,472 dan nilai VIF 2,118, yang juga menunjukkan bahwa nilai Tolerance X2 lebih besar dari 0,1 ($0,472 > 0,1$) dan nilai VIF lebih kecil dari 10 ($2,118 < 10$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam uji multikolinearitas menunjukkan bahwa data tidak mengalami masalah multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 1, terlihat bahwa titik-titik berada di atas dan di bawah 0 pada sumbu Y, serta tidak membentuk pola tertentu. Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam uji heteroskedastisitas untuk kedua variabel independen tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Selain itu, uji heteroskedastisitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan uji Glejser, di mana hasil nilai signifikansi yang diperoleh harus lebih besar dari 0,05. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan menggunakan SPSS versi 26.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	6,680	2,327
Keamanan (X1)	0,058	0,089
Kemudahan (X2)	0,690	0,098

Berdasarkan Tabel 6, hasil pengolahan data primer dengan analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 6.680 + 0.058X_1 + 0.690X_2 + \varepsilon$$

Analisis hasil uji regresi linear berganda dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta menunjukkan besarnya nilai dependen (Y) tanpa pengaruh dari variabel independen (X). Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan nilai konstanta sebesar 6,680. Ini berarti bahwa nilai Minat (Y) pada Gopay adalah 6.680 jika Keamanan (X1), Kemudahan (X2) dianggap tidak mengalami perubahan.
2. Koefisien regresi untuk X1 adalah 0,058, yang menunjukkan bahwa variabel Keamanan memiliki pengaruh positif terhadap minat menggunakan Gopay, dengan asumsi variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Koefisien regresi untuk X2 adalah 0,690, yang menunjukkan bahwa variabel Kemudahan juga memiliki pengaruh positif terhadap minat menggunakan Gopay, dengan asumsi variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Parsial

Tabel 5. Hasil Uji Parsial

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	6.680	2.327	—	2.870	0.005
Keamanan	0.058	0.089	0.064	0.645	0.521
Kemudahan	0.690	0.098	0.697	7.056	0.000

Keamanan secara parsial tidak mempengaruhi minat menggunakan Gopay, dengan nilai $t = 0,645$ ($t > 1,984$) dan signifikansi 0,521 ($p < 0,05$), yang menunjukkan pengaruh negatif. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H1) ditolak. Sebaliknya, kemudahan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan Gopay, dengan nilai $t = 7,056$ ($t > 1,984$) dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Dengan demikian, hipotesis alternatif (H2) diterima.

2. Uji Simultan

Tabel 6. Hasil Uji Simultan

Sumber Variasi	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1367.963	2	683.982	60.162	0.000
Residual	1102.787	97	11.369	—	—
Total	2470.750	99	—	—	—

Hasil dari uji F (simultan) menunjukkan bahwa nilai F hitung adalah 60,162, yang lebih besar dari pada nilai F tabel sebesar (60,162 > 3,090). Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa keamanan dan kemudahan memiliki pengaruh positif secara simultan terhadap minat menggunakan Gopay, sehingga hipotesis H3 dalam pengujian ini diterima.

Koefisien Determinasi (R^2)**Tabel 7. Hasil Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.744	0.554	0.544	3.372

Berdasarkan Tabel 4.8, nilai koefisien determinasi atau R square adalah 0,554, yang setara dengan 55,4%, Ini menunjukkan bahwa variabel Keamanan dan Kemudahan memberikan pengaruh sebesar 55,4% terhadap minat menggunakan Gopay. Sementara itu, sisa 44,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

1. Keamanan memiliki pengaruh negative terhadap minat menggunakan Gopay. Ini menunjukkan bahwa meskipun keamanan penting, pengguna tidak menjadikannya faktor utama dalam menentukan minat menggunakan Gopay. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sukmawati dan Kowanda (2022) yang juga menyatakan bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan Gopay.
2. Kemudahan juga berpengaruh positif yang signifikan terhadap minat menggunakan Gopay. Temuan ini mendukung teori TAM yang menyatakan bahwa semakin mudah suatu sistem digunakan, maka minat pengguna akan semakin tinggi. Kemudahan juga memberikan rasa nyaman dan kepercayaan diri dalam menggunakan aplikasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Nizar & Yusuf (2022) serta Agustino (2021) yang menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-wallet*.
3. Keamanan dan kemudahan secara simultan berpengaruh terhadap minat menggunakan Gopay. Temuan ini menunjukkan bahwa kombinasi antara rasa aman dan kemudahan pengguna menjadi faktor penting yang mendorong minat masyarakat dalam menggunakan layanan Gopay. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Adhitya, W. R., & Fauziah, A. (2023). Pengaruh kemudahan transaksi, keamanan transaksi, dan kualitas pelayanan pelanggan terhadap keputusan pembelian online di Shopee (Studi kasus pada mahasiswa Manajemen Universitas Potensi Utama). *Manajemen Kreatif: Jurnal*, 178.
- Agustino, A., Ujianto, & Yousida, I. (2021). Pengaruh promosi, persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap minat penggunaan e-wallet dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi pada pengguna e-wallet di Kota Banjarmasin. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin*.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- GoPay: Largest market share and the strongest consumer loyalty. (2023). Insight Asia. <https://insightasia.com/consistency-that-leads-e-wallet-industry-outlook-2023/>
- Hasanah, N., & Abidin, M. Z. (2022). Pengaruh keamanan dan kemudahan bertransaksi terhadap minat beli menggunakan dompet digital OVO pada kalangan mahasiswa di Banjarmasin. *Ekonomi dan Bisnis*, 409.
- Kusuma, P., & Nurbaiti. (2023). Minat menggunakan e-wallet DANA di kalangan mahasiswa di Kota Medan. *Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 6(1), 697.
- Nizar, & Yusuf. (2022). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap

- minat menggunakan aplikasi dompet digital LinkAja. *Jurnal Manajemen dan Sains*.
- Santoso, I. C., Kembau, A. S., & Sutrisno, J. (2024). Mengapa pengguna memilih dompet digital GoPay? Studi tentang pengaruh persepsi terhadap kemudahan, keamanan, dan manfaatnya. *Digismantech*.
- Sukmawati, K., & Kowanda, D. (2022). Keputusan penggunaan e-wallet GoPay berdasarkan pengaruh keamanan, persepsi kemudahan dan persepsi manfaat. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 63.
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori dasar Technology Acceptance Model*. Malang: CV Seribu Bintang.