

**PENGARUH FAKTOR KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, DAN  
KEAMANAN TERHADAP PENGGUNAAN GOPAY SEBAGAI ALAT  
PEMBAYARAN MOBILE**

**Wulan Sari Pangestu <sup>1)\*</sup>, & Sri Rezeki <sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan

<sup>2)</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan

E-mail : [pangestu.wulansari25@gmail.com](mailto:pangestu.wulansari25@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kepercayaan, kemudahan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan GoPay di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Dari populasi 3.436 mahasiswa, dipilih 97 sampel menggunakan metode purposive sampling berdasarkan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui formulir Google Form dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan analisis regresi berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi setelah diuji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik. Pengolahan data dilakukan menggunakan SPSS 23. Hasilnya menunjukkan bahwa kepercayaan, kemudahan, dan keamanan secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan GoPay. Nilai Fhitung sebesar 18,855 lebih besar dari Ftabel 2,70 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Koefisien determinasi sebesar 0,378 menunjukkan bahwa 37,8% keputusan penggunaan dipengaruhi oleh kepercayaan, kemudahan, dan keamanan, sementara 62,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

**Kata Kunci : Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan, Keputusan Penggunaan**

**Abstract**

*This study aims to examine the influence of trust, ease of use, and security on the decision to use GoPay mobile payments among students of the Faculty of Economics at the State University of Medan. From a population of 3,436 students, a sample of 97 was selected using purposive sampling based on the Slovin formula. Data was collected through a Google Form questionnaire measured with a Likert scale and analyzed using multiple regression analysis, t-test, F-test, and the coefficient of determination, after being tested for validity, reliability, and classical assumptions. Data processing was conducted using SPSS 23. The results indicate that trust, ease of use, and security have a positive and significant influence on the decision to use GoPay, both partially and simultaneously. The F-value is 18.855, which is greater than the F-table value of 2.70, with a significance of  $0.000 < 0.05$ . The coefficient of determination is 0.378, indicating that 37.8% of the decision to use GoPay is influenced by trust, ease of use, and security, while the remaining 62.2% is influenced by other variables not included in this study.*

**Keywords : Trust, Convenience, Security, Decision to Use**

## **PENDAHULUAN**

Pesatnya perkembangan teknologi informasi memungkinkan informasi diakses dengan cepat dan mudah, mempengaruhi pengambilan keputusan individu, perusahaan, dan pemerintah (Widodo dan Suharjito, 2017). Teknologi ini mengubah banyak aspek kehidupan, menggeser perilaku masyarakat dari cara tradisional ke modern. Kemajuan ini mendorong inovasi di berbagai industri, termasuk keuangan, dengan fintech mempermudah transaksi dan akses produk keuangan.

Pembayaran mobile, seperti GoPay, menggunakan ponsel sebagai alat pembayaran utama tanpa memerlukan rekening bank, mendukung inklusi keuangan oleh Bank Indonesia (Untoro et al., 2013). GoPay memiliki pengguna terbanyak di antara pembayaran mobile lainnya, dengan 10 juta pengguna dalam satu tahun peluncurannya, diikuti oleh OVO dengan 7 juta pengguna (MDI Ventures dan Mandiri Sekuritas, 2018).

Keputusan penggunaan GoPay didorong oleh kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Kepercayaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang merasa dapat mempercayai janji yang ditawarkan (Kolsaker dan Payne, 2010:21). Kemudahan penggunaan GoPay, seperti fitur biometrik dan PIN, meningkatkan kenyamanan dan keamanan pengguna (Davis, 1989; Simons, 2005:96).

Meski ada banyak pilihan pembayaran mobile, GoPay tetap populer, namun penggunaannya di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi masih rendah. Peneliti tertarik untuk meneliti penggunaan

GoPay dengan topik "Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Pembayaran Mobile GoPay Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan."

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Keputusan Penggunaan**

Schiffman dan Kanuk (2004:329) mendefinisikan keputusan pembelian sebagai pemilihan suatu tindakan dari beberapa alternatif yang tersedia. Sangadji dan Sopiah (2017:120) menyatakan bahwa keputusan pembelian konsumen adalah proses yang mengintegrasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dan memilih antara beberapa alternatif. Kotler (2009:188-189) menggambarkan keputusan pembelian sebagai keputusan konsumen tentang preferensi terhadap merek-merek yang ada dalam pilihan mereka, serta niat konsumen untuk membeli merek yang paling mereka sukai. Koesoemaningsi (2013:47) menyatakan bahwa keputusan pembelian adalah tindakan konsumen dalam memutuskan untuk membeli atau tidak suatu produk, sementara proses pengambilan keputusan konsumen melibatkan tahap-tahap yang diikuti saat membeli barang atau jasa.

### **Kepercayaan**

Kepercayaan dianggap sebagai elemen penting untuk menjalin dan membangun hubungan yang baik dengan konsumen. Berry & Parasuraman (1991:87) menyebutkan bahwa untuk mencapai pemasaran jasa yang efektif diperlukan

manajemen kepercayaan pelanggan yang kuat. Kepercayaan merupakan persepsi konsumen mengenai kehandalan suatu produk atau jasa berdasarkan pengalaman mereka (Suhardi, 2006:24). Menurut Morgan & Hunt (1994:27), kepercayaan muncul ketika seseorang yakin akan keandalan dan integritas dari pihak yang dipercayainya, sehingga terbentuk nilai kepercayaan dan keyakinan terhadap sesuatu. Mowen (2002:38) menyatakan bahwa kepercayaan adalah pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen serta kesimpulan yang mereka buat mengenai suatu objek, atribut, dan manfaatnya.

#### **Kemudahan**

Dengan meningkatnya penggunaan ponsel pintar, banyak pengembang lokal menciptakan aplikasi yang memudahkan dan praktis bagi pengguna. Menurut Davis (1989: 320), kemudahan adalah keyakinan bahwa teknologi mudah digunakan tanpa usaha besar. Phonthanukitthaworn (2016: 28) menyatakan bahwa persepsi kemudahan sangat mempengaruhi perilaku dalam menggunakan layanan pembayaran mobile. Mathieson (1991: 33) menambahkan bahwa kemudahan penggunaan adalah keyakinan bahwa sistem tertentu dapat digunakan tanpa upaya berlebihan.

#### **Keamanan**

Keamanan adalah aspek penting dalam sistem informasi. Menurut Elliot dan Fowel (2000:98), keamanan transaksi online bertujuan mencegah atau mendeteksi penipuan

dalam sistem informasi tanpa bentuk fisik. Keamanan transaksi online menjadi topik utama dalam e-commerce.

Flavián dan Guinalú (2006:39) menambahkan bahwa secara teknis, persepsi keamanan menjamin integritas, kerahasiaan, otentikasi, dan bebas dari pencatatan transaksi.

#### **Hipotesis**

H1 : Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan pembayaran *mobile* GoPay pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

H2 : Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan pembayaran *mobile* GoPay pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

H3 : Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan pembayaran *mobile* GoPay pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

H2 : Kepercayaan, Kemudahan dan Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan pembayaran *mobile* GoPay pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

#### **METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian bertempat di dilakukan di Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Medan yang terletak di jalan Willem Iskandar Pasar V Kotak Pos No.1584 Medan 20221. Populasi dalam penelitian ini mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan 2018-2022 sebanyak 3.436 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 97 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* (pengambilan sampel berdasarkan tujuan) yakni pengambilan sampel berdasarkan kapasitas dan kapabilitas atau yang kompeten/benar-benar paham di bidangnya diantara anggota populasi (Hikmat 2011:64).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **Uji Instrumen Penelitian**

Dari hasil uji validitas keputusan pembelian melalui penyebaran kuesioner dengan 39 item pernyataan kepada 30 responden, seluruh 39 item memenuhi syarat uji validitas dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada taraf signifikan 95% dan alpha 5%. Uji reliabilitas keputusan pembelian menghasilkan nilai reliabilitas sebesar 0,870, menunjukkan bahwa instrumen tersebut reliabel. Pengujian reliabilitas ini menggunakan rumus Cronbach Alpha, dan dikatakan reliabel jika koefisien Alpha  $> 0,361$ .

#### **Uji Asumsi Klasik**

##### **Uji Normalitas**

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Histogram

menunjukkan pola yang tidak condong ke kiri atau ke kanan, dan hampir semua batang variabel berada dalam histogram. Oleh karena itu, uji normalitas terpenuhi.

##### **Uji Multikolinearitas**

Uji ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu adanya hubungan linear antara variabel independen dalam model regresi. Hasil perhitungan pada tabel koefisien menunjukkan bahwa nilai toleransi untuk Kepercayaan (X1) adalah 0,698, Kemudahan (X2) 0,654, dan Keamanan (X3) 0,618. Sedangkan VIF untuk Kepercayaan (X1) 1.433, Kemudahan (X2) 1.528, dan Keamanan (X3) 1.618. Nilai VIF  $< 10$  dan toleransi  $> 0,1$  menunjukkan tidak ada masalah multikolinearitas, atau tidak ada hubungan antara Kepercayaan, Kemudahan, dan Keamanan.

##### **Uji Heteroskedastisitas**

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari nilai residual pada pengamatan ke pengamatan lainnya. Hasil menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 atau di sekitar angka 0, tanpa pola yang jelas. Titik-titik tidak berkumpul hanya di atas atau di bawah saja, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari heteroskedastisitas.

##### **Analisis Regresi Berganda**

Nilai konstanta Keputusan Penggunaan (Y) sebesar 11.007

menunjukkan bahwa jika tidak ada variabel X, yaitu Kepercayaan, Kemudahan, dan Keamanan, maka Keputusan Penggunaan adalah sebesar 11.007, dengan asumsi faktor lain tetap konstan. Koefisien X1 (Kepercayaan) sebesar 0,275 menunjukkan bahwa setiap peningkatan dalam Kepercayaan akan meningkatkan Keputusan Penggunaan sebesar 27,5%. Selanjutnya, koefisien X2 (Kemudahan) sebesar 0,261 menunjukkan bahwa peningkatan dalam Kemudahan akan meningkatkan Keputusan Penggunaan sebesar 26,1%. Terakhir, koefisien X3 (Keamanan) sebesar 0,636 menunjukkan bahwa peningkatan dalam Keamanan akan meningkatkan Keputusan Penggunaan sebesar 63,6%.

### **Uji Hipotesis**

#### **Uji F**

Uji-F digunakan untuk mengetahui signifikansi variabel bebas (X1, X2, dan X3) secara simultan terhadap variabel terikat (Y). Nilai F = 18,855 dengan tingkat signifikansi  $0.000 < 0.05$ . F tabel dapat dilihat pada tabel statistik dengan tingkat signifikansi 0.05, dimana df 1 (Jumlah variabel - 1) = 2, dan df 2 ( $n - k - 1$ ) atau  $97 - 3 - 1 = 93$ . Setelah mengetahui F hitung, dibandingkan dengan F tabel pada taraf kesalahan 5% adalah 3,12. Maka F hitung =  $104,378 > F$  tabel (2,70). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi berganda signifikan pada taraf 0.05, yang berarti Kepercayaan, Kemudahan, dan Keamanan bersama-sama berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan pembayaran Mobile GoPay.

#### **Uji T**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) yaitu Kepercayaan, Kemudahan, dan Keamanan berpengaruh secara

parsial terhadap variabel terikat (Y) yaitu Keputusan Penggunaan. Variabel Kepercayaan (X1) memiliki thitung  $> t$  tabel, yaitu  $2,034 > 1,66140$ , dengan taraf signifikansi  $0,45 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Keputusan Penggunaan secara parsial, sehingga  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima.

Variabel Kemudahan (X2) memiliki thitung  $> t$  tabel, yaitu  $2,105 > 1,66140$ , dengan taraf signifikansi  $0,38 > 0,05$ . Ini menunjukkan bahwa Kemudahan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Keputusan Penggunaan secara parsial, sehingga  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima.

Variabel Keamanan (X3) memiliki thitung  $> t$  tabel, yaitu  $3,193 > 1,66140$ , dengan taraf signifikansi  $0,002 < 0,05$ . Ini berarti bahwa Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan secara parsial, sehingga  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima.

#### **Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup> atau R-square) dalam penelitian ini adalah 0,378 atau 37,8%. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan (X1), Kemudahan (X2), dan Keamanan (X3) berkontribusi sebesar 37,8% terhadap keputusan penggunaan (Y). Sisanya sebesar 62,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

**Pembahasan****Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan**

Berdasarkan data yang diperoleh, penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan dapat meningkatkan keputusan penggunaan pembayaran mobile GoPay. Hal ini dikarenakan terdapat pengaruh positif yang terbukti melalui nilai thitung yang lebih besar dari ttabel, yaitu  $2,034 > 1,66140$ . Oleh karena itu, hipotesis pertama diterima, dan dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua juga dapat diterima.

**Pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Penggunaan**

Berdasarkan data yang diperoleh, penilaian responden terhadap kemudahan penggunaan dapat meningkatkan keputusan penggunaan pembayaran mobile GoPay. Hal ini disebabkan oleh adanya pengaruh positif, yang dibuktikan dengan nilai thitung yang lebih besar dari ttabel, yaitu  $2,105 > 1,66140$ . Oleh karena itu, hipotesis kedua diterima.

**Pengaruh Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan**

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, keamanan terbukti dapat meningkatkan keputusan penggunaan pembayaran mobile GoPay. Hal ini karena terdapat pengaruh positif, yang dibuktikan dengan nilai thitung yang lebih besar dari ttabel, yaitu  $3,193 > 1,66140$ . Dengan demikian, hipotesis pertama diterima.

**Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan**

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, hasil uji simultan (uji F) menunjukkan nilai Fhitung sebesar 18,855 dan Ftabel sebesar 2,70. Dengan demikian, Fhitung lebih besar dari Ftabel ( $18,855 > 2,70$ ). Dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , ini berarti hipotesis diterima bahwa variabel Kepercayaan, Kemudahan, dan Keamanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan. Nilai koefisien determinasi menunjukkan R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,378, yang berarti variabel Kepercayaan ( $X_1$ ), Kemudahan ( $X_2$ ), dan Keamanan ( $X_3$ ) berkontribusi terhadap keputusan penggunaan ( $Y$ ) sebesar 37,8%, sedangkan sisanya sebesar 62,2% ditentukan oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian ini.

**SIMPULAN**

Kepercayaan, kemudahan, dan keamanan masing-masing berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan pembayaran mobile GoPay pada mahasiswa Fakultas Ekonomi UNIMED. Hipotesis pertama yang menyatakan adanya pengaruh kepercayaan diterima dengan koefisien kepercayaan sebesar 0,275, menunjukkan setiap peningkatan kepercayaan meningkatkan keputusan penggunaan sebesar 27,5%. Hipotesis kedua yang menyatakan adanya pengaruh kemudahan diterima dengan koefisien kemudahan sebesar 0,261, menunjukkan setiap peningkatan kemudahan meningkatkan keputusan penggunaan sebesar 26,1%. Hipotesis ketiga yang menyatakan adanya pengaruh keamanan diterima dengan



koefisien keamanan sebesar 0,636, menunjukkan setiap peningkatan keamanan meningkatkan keputusan penggunaan sebesar 63,6%. Hasil uji F (simultan) membuktikan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan GoPay, sehingga hipotesis keempat diterima. Analisis uji determinasi menunjukkan bahwa 37,8% keputusan penggunaan GoPay dipengaruhi oleh kepercayaan, kemudahan, dan keamanan, sedangkan 62,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Kuncoro 2001. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Asumsi Klasik*. Cetakan Pertama. Bandung : Alfabeta.
- Ahmadi, C., & Hermawan, D. (2013). *E-Business & ecommerce*. Yogyakarta:
- Andi. Aimsyah, Z. (2003). *Manajemen sistem informasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Balqiah Ezni Tengku dan Setyowardhani Hapsari. 2014. *Perilaku Konsumen*. Edisi 1. Tangerang Selatan : Universitas Terbuka.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Iskan, Dahlan. 2012. *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Kotler, Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-13. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Keller dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke Tigabelas Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- dan Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Kedua belas. Jilid 1. Terjemahan oleh Bob Sabran, M.M. 2006. Jakarta : Erlangga.
- 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedelapan*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Mowen JC, Minor MS. 2002. *Perilaku Konsumen. Lina Salim, penerjemah*. Jakarta (ID): Erlangga.
- Nitisusatro, Mulyadi. 2013. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Ke-16*. Bandung : Alfabeta.
- Schiffman dan Kanuk. 2004. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Prentice Hall.
- Setiadi, Nugroho. J. 2005. *Perilaku Konsumen. Cetakan Kedua*. Jakarta : Kencana.