

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN
SISTEM PEMBAYARAN GO-PAY
(Studi Kasus : Mahasiswa di Yogyakarta)**



SKRIPSI

Oleh

Nama : Maghfira

No. Mahasiswa : 14312273

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2018**

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN
SISTEM PEMBAYARAN GO-PAY
(Studi Kasus : Mahasiswa di Yogyakarta)**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salahsatu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh

Nama : Maghfira

No. Mahasiswa : 14312273

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2018

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 5 Juni 2018

Penulis,



(Maghira)

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN
SISTEM PEMBAYARAN GO-PAY
(Studi Kasus : Mahasiswa di Yogyakarta)**

SKRIPSI

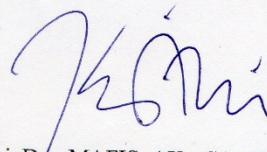
Diajukan Oleh

Nama : Maghfira
No. Mahasiswa : 14312273

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 19/5/2018

Dosen Pembimbing,



(Yuni Nustini, Dra.,MAFIS.,AK., CA., Ph.D.)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN SISTEM PEMBAYARAN
GO-PAY**

Disusun Oleh : **MAGHFIRA**

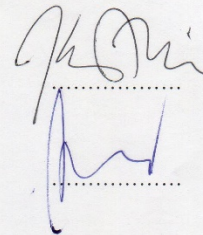
Nomor Mahasiswa : **14312273**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Kamis, tanggal: 26 Juli 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Yuni Nustini, Dra., MAFIS., Ak., CA., Ph.D.

Penguji : Abriyani Puspaningsih, Dra., Ak., M.Si



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

MOTTO

“Orang bilang ada kekuatan–kekuatan dahsyat yang tak terduga yang bisa timbul pada samudra, pada gunung berapi, dan pada pribadi yang tahu benar akan tujuan hidupnya”

(Pramoedya Ananta Toer)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teruntuk:

Ibu, Birgita Dwijanti

My mother sacrificed her dreams so I could dream

-Rupi kaur

KATA PENGANTAR



Aassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, rizki, dan karunia-Nya. Shalawat serta salam tercurah kepada nabi besar kita Muhammad SAW beserta para sahabatnya. Atas berkat Rahmat Allah dan KebesaranNya penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem Pembayaran Go-Pay (Studi Kasus: Mahasiswa di Yogyakarta)”**. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana S-1 pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi di Universitas Islam Indonesia.

Adapun dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari apa yang telah disajikan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu bimbingan, saran serta pengarahan dari semua pihak sangat penulis harapkan demi tercapainya penulisan yang terbaik. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Allah Subhanahu wa ta'ala, Tuhan semesta Alam yang selalu memberikan petunjuk, ridho, dan kasih sayang yang tiada terkira kepada setiap

hambanya dan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah diutus ke bumi sebagai lentera bagi hati manusia.

2. Kedua orangtuaku **Bapak Akhir Widodo** dan **Ibu Birgita Dwijanti** yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, kesabaran dan pengorbanan yang begitu luar biasa dalam setiap langkah hidup. Serta adikku **Jihan** yang selalu membawa keceriaan, semangat dan sabar.
3. Ibu **Dra. Yuni Nustini, MAFIS., CA., Ph.D.** selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang memberikan banyak sekali masukan dan bantuan langsung pada karya tulis ini.
4. Bapak **Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D.** selaku Rektor Universitas Islam Indonesia yang telah mendukung penyelesaian studi.
5. Bapak **Dr. D. Agus Harjito, M.Si.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah mendukung penyelesaian studi.
6. Bapak **Drs. Dekar Urumsah, S.Si., M.Com., Ph.D.**, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Islam Indonesia yang telah mendukung penyelesaian studi.
7. Segenap dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
8. Segenap keluarga Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan semangat, saran dan dorongan untuk menyelesaikan karya tulis ini.

9. Teman seperjuangan kuliah oli, kiky, rachma, bella, ajeng terimakasih sudah sudi menampung drama - dramaku 4 tahun ini. Riska, cesi terimakasih tanpa kalian hambar perkuliahanku. Ratna, diah bakal kangen maem bareng sego pecel + gorengan limaribu.
10. Sahabat sahabat semasa SMA sampai sekarang, conny, ena, dea, ruri, gilang, ginanjar, bowo. They are some of people who made me who I am today, terimakasih banyak.
11. Teman teman lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala doa, bantuan, perhatian dan arahan dalam menyelesaikan karya tulis ini.

Dalam penyusunan, penulis menyadari banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun cara penyajian. Oleh karena itu, dengan segala keterbatasan kemampuan dan kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menciptakan karya yang lebih baik lagi. Semoga karya tulis ini dapat membawa manfaat bagi para pembaca dan semoga Allah SWT senantiasa membimbing kita ke jalan yang diridhoi-Nya.

Amin

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 5 Juni 2018

Penulis,

(Maghfira)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Definisi Dompot Elektronik (<i>Electronic Wallet</i>)	10

2.1.2	Technology Acceptance Model (TAM).....	11
2.1.3	Penggunaan Sesungguhnya (<i>Actual use</i>)	13
2.1.4	Persepsi Manfaat (<i>Perceived Usefulness</i>)	13
2.1.5	Persepsi Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	14
2.1.6	Persepsi Risiko (<i>Perceived Risk</i>)	15
2.1.7	Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	15
2.2	Penelitian Terdahulu.....	17
2.3	Kerangka Penelitian	20
2.4	Pengembangan Hipotesis Penelitian	21
2.3.1	Pengaruh Kepercayaan terhadap Persepsi Risiko	21
2.3.2	Pengaruh Kepercayaan terhadap Persepsi Manfaat	22
2.3.3	Pengaruh Kepercayaan terhadap Persepsi Kemudahan	22
2.3.4	Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Penggunaan Go-Pay	23
2.3.5	Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Penggunaan Go-Pay	23
2.3.6	Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan Go-Pay	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		25
3.1	Populasi dan Sampel	25
3.1.1	Populasi.....	25
3.1.2	Sampel.....	25
3.2	Pengembangan Instrumen	26
3.3	Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian	27
3.3.1	Variabel Independen (<i>Independen Variabel</i>).....	27
3.3.2.	Variabel Intervening (<i>Intervening Variabel</i>)	28
3.3.3.	Variabel Dependen (<i>Dependen Variabel</i>).....	31
3.4	Metode Pengumpulan Data	33

3.5	Analisis Data	33
3.6	Model Penelitian.....	37
3.7	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	37
3.7.1	Uji Validitas	37
3.7.2	Uji Reliabilitas	38
3.8	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	39
3.8.1	Uji R-Square (R^2).....	39
3.9	Pengujian Hipotesis.....	40
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Hasil Pengumpulan Data	41
4.2	Analisis Karakteristik Responden	42
4.2.1	Jenis Kelamin Responden	42
4.2.2	Usia Responden.....	43
4.2.3	Jenjang Pendidikan yang Ditempuh.....	43
4.2.4	Universitas asal	44
4.3	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	44
4.3.1	<i>Convergent Validity</i>	44
4.3.2	<i>Discriminant Validity</i>	46
4.3.3	<i>Reliability</i>	49
4.4	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	50
4.5	Pengujian Hipotesis	52
4.5.1	Pengujian Hipotesis Pertama (H1).....	53
4.5.2	Pengujian Hipotesis Kedua (H2).....	53
4.5.3	Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)	54
4.5.4	Pengujian Hipotesis Keempat (H4).....	55

4.5.5	Pengujian Hipotesis Kelima (H5)	56
4.5.6	Pengujian Hipotesis Keenam (H6).....	57
4.5.7	Hasil Uji Intervening.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		62
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Keterbatasan Penelitian	63
5.3	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....		65

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. 1 Daftar Pertanyaan dan sumbernya.....	32
Tabel 4. 1 Distribusi Kuesioner.....	42
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 3 Klasifikasi Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4. 4 Klasifikasi Berdasarkan Jenjang Pendidikan yang sedang ditempuh....	43
Tabel 4. 5 Klasifikasi Berdasarkan Asal Universitas.....	44
Tabel 4. 6 <i>Result for Outer Loadings</i>	45
Tabel 4. 7 <i>Result for Outer Loadings 2</i>	46
Tabel 4. 8 <i>Discriminant Validity</i>	47
Tabel 4. 9 Akar AVE.....	47
Tabel 4. 10 <i>Cross loading</i>	48
Tabel 4. 11 <i>Composite Reliability</i>	50
Tabel 4. 12 Pengujian <i>inner model</i>	51
Tabel 4. 13 <i>Path Coefficient</i>	52
Tabel 4. 14 Pengujian Hasil Intervening.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Theory Acceptance Model</i> Davis	13
Gambar 2. 2 <i>Theory Acceptance Model</i> Pavlou.....	13
Gambar 2. 3 Kerangka Penelitian.....	21
Gambar 3. 1 Model Penelitian.....	39
Gambar 4. 1 Hasil Bootstrapping.....	55
Gambar 4. 2 Hasil Bootstrapping Variabel Intervening total indirect effect.....	59
Gambar 4. 3 Hasil Bootstrapping Variabel Intervening spesific effect.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	69
Lampiran 2 Data Responden.....	73
Lampiran 3 Data Kuesioner.....	77
Lampiran 4 Gambar Hasil PLS Algorithm.....	80

ABSTRACT

This study aims to analyse and provide empirical evidence about the effect of trust to actual use of Go-Pay payment system with perceived risk, perceived usefulness and perceived ease of use as an intervening variable. Population in this study are students in 4 universities of Yogyakarta Universitas Gadjah Mada, Universitas Negeri Yogyakarta, Universitas Sanata Dharma, dan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta. Quota sampling used for sampling methods and using sample of 100 students. Data was performed with SmartPLS 3.0 results shows that trust has a positive and significant impact on perceived usefulness and perceived ease of use. Trust has a negative effect on perceived risk. While the perceived of usefulness and perceived ease of use have a significant and positive effect on actual use of Go-Pay. Perceived risk negatively affects the use of Go-Pay. The results of intervening variable shows that perceived usefulness and perceived ease of use role as part mediation and perceived risk have no mediation effect.

Keywords: *electronic wallet, TAM, perceived risk, perceived usefulness, perceived ease of use, trust, Partial Least Square (PLS), intervening.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan sistem pembayaran *Go-Pay* dengan persepsi risiko, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan sebagai variabel intervening. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa di 4 perguruan tinggi Yogyakarta yaitu Universitas Gadjah Mada, Universitas Negeri Yogyakarta, Universitas Sanata Dharma, dan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta. Metode pengambilan sampel penelitian sejumlah 100 mahasiswa menggunakan *quota sampling*. Pengolahan data dengan SmartPLS 3.0 hasil menunjukkan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi manfaat dan persepsi kemudahan. Kepercayaan berpengaruh negatif signifikan terhadap persepsi risiko. Sedangkan persepsi manfaat dan persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *Go-Pay*. Persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap penggunaan *Go-Pay*. Hasil uji intervening menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan berperan sebagai *part mediation* dan persepsi risiko tidak memiliki efek mediasi (*no mediation*).

Keywords: *electronic wallet, TAM, persepsi risiko, persepsi manfaat, persepsi kemudahan, kepercayaan, Partial Least Square (PLS), intervening.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu perkembangan teknologi informasi ialah perubahan pada alat pembayaran. Dewasa ini masyarakat yang dahulu menggunakan alat pembayaran tunai (cash based) kini telah mulai mengenal dan menggunakan pembayaran nontunai (non cash) dalam melakukan berbagai aktivitas transaksi pembayaran. Salah satu instrumen pembayaran nontunai yang saat ini sedang berkembang di Indonesia adalah uang elektronik (electronic money) atau yang biasa disebut e-money. (Priambodo & Prabawani, n.d.) Pembayaran elektronik adalah pembayaran yang dilaksanakan secara elektronik. Di dalam pembayaran elektronik uang di simpan, di proses, dan di terima dalam bentuk informasi digital dan proses pemindahannya di inisialisasi melalui alat pembayaran elektronik (Gunadarma et al., 2008) Sistem pembayaran elektronik di Indonesia terus bertransformasi mengikuti kebutuhan sistem pembayaran di bisnis *e-commerce*. Kini pembayaran elektronik hadir dalam beberapa fitur seperti *micropayment*, *e-cash* atau *digital cash*, *smart card*, *e-cheque*, *e-wallet*. Tiap fitur tersebut tentu memiliki fungsi, karakteristik, dan keunggulan sendiri. (Mahribi, 2016)

Pembayaran elektronik terus bertransformasi mengikuti tuntutan dan kebutuhan konsumen. Menariknya, tiap pemain punya interpretasi dan cara sendiri – sendiri dalam mengembangkan platform pembayaran elektronik mereka. Akibatnya, sampai dengan saat ini, hampir tidak ada konsensus antar pemain untuk menjadikan platform mereka bisa berbicara satu sama lain. Hal ini menimbulkan kebingungan

konsumen, yang pada gilirannya menghambat proses adopsi pembayaran elektronik di Indonesia secara lebih luas. Keruwetan ini masih ditambah dengan mindset regulator yang masih berpegang pada ego sektoral dalam melihat permasalahan pembayaran elektronik. (Mahardika, 2016)

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, serta untuk mendorong inovasi di bidang keuangan dengan menerapkan prinsip perlindungan konsumen serta manajemen risiko dan kehati-hatian guna tetap menjaga stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan sistem pembayaran yang efisien, lancar, aman, dan andal, Bank Indonesia sebagai otoritas sistem pembayaran telah menerbitkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) mengenai Teknologi Finansial dan Regulatory Sandbox. Teknologi Finansial adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran. Perkembangan teknologi finansial di satu sisi terbukti membawa manfaat bagi konsumen, pelaku usaha, maupun perekonomian nasional, namun di sisi lain memiliki potensi risiko yang apabila tidak dimitigasi secara baik dapat mengganggu sistem keuangan.

Guna mendukung perkembangan dan inovasi teknologi finansial, Bank Indonesia memberikan ruang bagi penyelenggara teknologi finansial untuk melakukan uji coba produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnisnya di Bank Indonesia melalui Regulatory Sandbox. PADG No. 19/14/PADG/2017 tentang ruang uji coba terbatas (Regulatory Sandbox) teknologi finansial mengatur secara

jelas tata cara dan proses uji coba dalam Regulatory Sandbox. Selain itu, melalui PBI No.19/12/PBI/2017 tentang penyelenggaraan teknologi finansial, Bank Indonesia mengatur mengenai kewajiban pendaftaran di Bank Indonesia bagi penyelenggara teknologi finansial yang melakukan kegiatan sistem pembayaran. Kewajiban pendaftaran tersebut dikecualikan bagi penyelenggara jasa sistem pembayaran yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia dan bagi penyelenggara teknologi finansial yang berada dibawah kewenangan otoritas lain. (Bank Indonesia, 2018) Penyelenggara dompet elektronik wajib memperoleh izin atau persetujuan dari Bank Indonesia yaitu bank atau lembaga selain bank yang menyelenggarakan dompet elektronik dengan pengguna aktif telah mencapai atau direncanakan akan mencapai jumlah paling kurang 300.000 (tiga ratus ribu). Namun demikian, penyelenggara dompet elektronik yang memiliki pengguna aktif di bawah 300.000 (tiga ratus ribu) wajib menyampaikan laporan penyelenggaraan kegiatan dompet elektronik kepada Bank Indonesia. (Bank Indonesia, 2016)

Di Indonesia memang tersedia perusahaan yang menawarkan jasa dompet elektronik akan tetapi penyedia jasanya adalah perusahaan lokal. Salah satu perusahaan yang menawarkan dompet elektronik adalah *Go-Pay*. *Go-Pay* itu sendiri adalah salah satu layanan yang ditawarkan oleh perusahaan induknya yaitu *Go-Jek*. *Go-Jek* mengawali bisnisnya dari jasa transportasi taksi sepeda motor yang kemudian memperluas jaringan bisnisnya dengan menawarkan berbagai layanan. Dari berbagai layanan yang ditawarkan, *Go-Pay* adalah salah satunya. Layanan lain yang ditawarkan adalah *Go-Shopping*, *Go-Salon*, *Go-Massage*, *Go-Box* dan lainnya. (Priyono, 2017)

Go-Pay adalah dompet virtual yang bisa digunakan untuk melakukan pembayaran semua transaksi dalam aplikasi *Go-Jek*. Mulai dari transportasi seperti *Go-Ride, Go-Car, dan Go-Busway*, membeli makanan dengan *Go-Food*, berbelanja dengan *Go-Mart* atau *Go-Shop*, mengirim barang dengan *Go-Send* atau *Go-Box*, membeli pulsa dan paket data dengan *Go-Pulsa*, sampai pembelian tiket bioskop atau acara dengan *Go-Tix*, semua bisa dibayar menggunakan *Go-pay*. Fitur-fitur di dalam *go-pay* meliputi :

1. Isi saldo atau Top Up (fitur ini digunakan untuk mengisi saldo *Go-Pay* anda melalui bank, driver, maupun alfa group)
2. Upgrade *Go-Pay* (fitur ini digunakan untuk upgrade akun *Go-Pay* agar dapat melakukan transfer, tarik, dan terima saldo *Go-Pay*)
3. Transfer (dapat melakukan transfer saldo *Go-Pay* ke pengguna *Go-Jek* yang lain)
4. Scan QR (dapat melakukan transfer saldo *Go-Pay* kepada pengguna lain secara langsung hanya dengan memindai kode QR yang dimiliki pengguna tersebut)
5. Terima (dapat menerima saldo *Go-Pay* dari pengguna lain jika pengguna tersebut memindai kode QR)
6. Transaksi (dapat melihat riwayat transaksi *Go-Pay*)
7. Tarik (dapat memindahkan saldo *Go-Pay* ke rekening bank)
8. Voucher (fitur ini dapat digunakan untuk menukar kode voucher yang dimiliki)

9. Pengaturan (fitur ini digunakan untuk melihat status upgrade *Go-Pay*, mendaftarkan akun bank untuk tarik, dan mengatur pin *Go-Pay*) (Go-Jek, 2018)

Sistem *Go-Pay* yang selama ini hanya digunakan untuk pembayaran berbagai layanan *Go-Jek* juga diubah. *Go-Pay* dirancang sebagai alat pembayaran terintegrasi untuk online, toko offline, dan penyedia layanan *e-commerce* lain. (Hartawan, 2017). Persaingan bisnis pembayaran elektronik semakin lama semakin ketat. Pertumbuhan merchant selaku penyedia layanan dan pengguna layanan itu sendiri pun begitu pesat seiring meningkatnya kesadaran dan kebutuhan masyarakat akan transaksi elektronik. Para penyedia layanan dituntut untuk terus berinovasi, memberi kemudahan dan melengkapi kebutuhan pasar. Persaingan yang dimaksud tidak hanya dari sisi teknologi, tapi sudah menuju ke persaingan tarif, kemudahan, keamanan, dan tingkat layanan (*service level*). Dengan begitu, para penyedia layanan wajib menjaga kualitas kinerjanya jika tidak ingin ditinggalkan oleh pelanggannya. Persaingan tersebut pun semakin menantang kreativitas Doku untuk senantiasa memberikan yang terbaik. (Mahribi, 2016) Dengan terus berinovasi memperbaiki dan menambah kualitas pelayanan, *Go-Jek* mampu bertahan dan bersaing dengan dua perusahaan transportasi online mancanegara yang merambah Indonesia sejak 2014. (Hartawan, 2017)

Dalam penelitian (Davis, 1989) *Technology Acceptance Model* (TAM) mempunyai dua faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan penggunaan terhadap teknologi diantaranya persepsi pengguna terhadap manfaat dari teknologi dan kemudahan dalam menggunakannya. Walaupun teknologi dompet elektronik

(*Electronic Wallet*) telah memberikan manfaat dan kemudahan bagi para penggunanya, ternyata masih ada sejumlah pengguna yang menolak untuk menggunakan teknologi tersebut karena faktor ketidakpastian dan keamanan. Faktor risiko keamanan ini perlu diperhatikan oleh pihak penerbit dompet elektronik (*Electronic Wallet*) guna meminimalkan persepsi pengguna akan risiko transaksi yang dapat terjadi. Selain itu faktor kepercayaan juga berperan penting dalam penerimaan teknologi baru seperti dompet elektronik (*Electronic Wallet*), tanpa adanya kepercayaan pengguna tidak akan menggunakan teknologi baru tersebut.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan Pavlou (2003) perbedaan terletak pada variabel dependen yaitu minat menggunakan dan terdapat tiga variabel kontrol yaitu reputasi, kepuasan dan frekuensi. Penelitian Pavlou tersebut telah dikembangkan oleh Priyono (2017) menguji tentang pembayaran elektronik dengan menggunakan dompet elektronik (*Electronic Wallet*) yang ditawarkan oleh *Go-Jek* yaitu *Go-Pay* dan dilakukan pada tahun 2017, tetapi penelitian tersebut hanya memfokuskan sampel pada mahasiswa dari satu fakultas saja, yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, perbedaan terletak pada cakupan sampel yang lebih luas yaitu mahasiswa yang menggunakan *Go-Pay* dari empat universitas yaitu Universitas Gadjah Mada, Universitas Negeri Yogyakarta, Universitas Sanata Dharma dan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta. Selain itu penelitian ini menggunakan 5 variabel yaitu kepercayaan sebagai variabel independen. Persepsi risiko, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan sebagai

variabel intervening dan penggunaan sesungguhnya pada *Go-Pay* sebagai variabel dependen.

Berdasarkan latarbelakang diatas maka judul penelitian ini adalah “**Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem Pembayaran *Go-Pay* (Studi Kasus pada Mahasiswa di Yogyakarta)**”

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini terbatas pada tingkat penerimaan sebuah teknologi baru yang pada hal ini adalah pembayaran elektronik *Go-Pay* pada *Go-Jek*. Penulis mengukur tingkat penerimaan pengguna dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Sasaran penelitian ini terbatas pada 4 perguruan tinggi non politeknik terbaik di Yogyakarta menurut Ristekdikti (2017) yaitu Universitas Gadjah Mada, Universitas Negeri Yogyakarta, Universitas Sanata Dharma, dan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta.

1.3 Rumusan Masalah

- 1) Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap persepsi risiko, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan?
- 2) Apakah persepsi risiko, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *Go-Pay*?
- 3) Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan *Go-Pay*?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah, antara lain:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap persepsi risiko.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap persepsi manfaat.

- 3) Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap persepsi kemudahan.
- 4) Untuk menganalisis besarnya pengaruh persepsi risiko sebagai mediasi hubungan antara kepercayaan dengan penggunaan *Go-Pay*.
- 5) Untuk menganalisis besarnya pengaruh persepsi manfaat sebagai mediasi hubungan antara kepercayaan dengan penggunaan *Go-Pay*.
- 6) Untuk menganalisis besarnya pengaruh persepsi kemudahan sebagai mediasi hubungan antara kepercayaan dengan penggunaan *Go-Pay*.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Bagi pihak *Go-Jek*

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi perusahaan yang diteliti yaitu *Go-Jek* mengenai faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi penggunaan *Go-Pay* pada mahasiswa di Yogyakarta sehingga pihak *Go-Jek* dapat meningkatkan pelayanan *Go-Pay* pada aplikasi *Go-Jek*.

2. Bagi Penulis

Bagi penulis, penelitian ini merupakan salah satu langkah dalam mengembangkan, menerapkan serta melatih berpikir secara ilmiah sehingga dapat memperluas wawasan yang berhubungan dengan sistem informasi. Dengan penelitian ini penulis mengharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu sistem informasi akuntansi serta menambah literasi dalam ilmu pengetahuan terutama tentang pengaruh persepsi

manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko dan kepercayaan terhadap penggunaan sesungguhnya *electronic money* berupa *Go-Pay*.

1.5 Sistematika Pembahasan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini akan berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penelitian

BAB II : Kajian Pustaka

Bab ini berisi tentang kajian pustaka yang berkaitan dengan teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, dan hipotesis penelitian

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini akan menjelaskan tentang populasi, subyek dan obyek penelitian, alat analisis data, pengujian hipotesis dan data penelitian

BAB IV : Analisis Data dan Pembahasan

Dalam bab ini menguraikan deskripsi objek penelitian, analisis data, temuan empiris yang diperoleh dalam penelitian ini, hasil pengujian hipotesis dan interpretasi hasil.

BAB V : Penutup

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis pada bab sebelumnya, implikasi, keterbatasan penelitian, dan saran bagi peneliti sejenis selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Definisi Dompot Elektronik (*Electronic Wallet*)

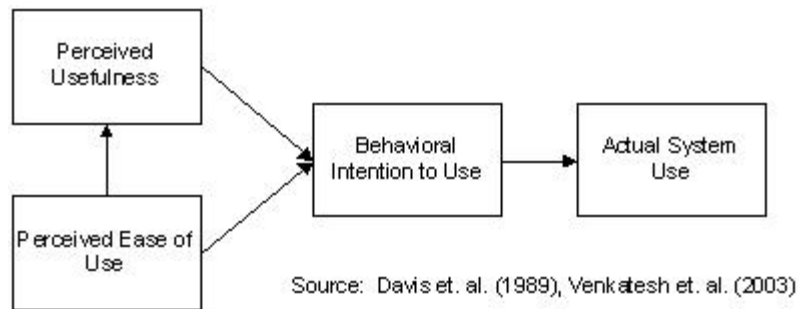
Dalam peraturan Bank Indonesia nomor 18 / 40 / PBI / 2016 Pasal 1 Ayat 7 tentang penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran menjelaskan bahwa dompet elektronik (*Electronic Wallet*) yang selanjutnya disebut dompet elektronik adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran. (Bank Indonesia, 2016) menjelaskan perbedaan dompet elektronik dalam PBI ini dengan uang elektronik yang telah diatur dalam ketentuan eksisting. Uang elektronik merupakan instrumen pembayaran non tunai yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit untuk kemudian disimpan secara elektronik dalam media server atau chip. Sedangkan dompet elektronik merupakan layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran seperti kartu debit, kartu kredit dan uang elektronik untuk melakukan pembayaran dan bukan merupakan alat pembayaran non tunai. Dompot elektronik juga dapat menampung dana untuk tujuan pembayaran. Batas maksimum dana yang dapat ditampung dalam dompet elektronik adalah sampai dengan Rp. 10.000.000 dan akan diatur dalam surat edaran Bank Indonesia.

2.1.2 Technology Acceptance Model (TAM)

Dalam jurnal (Priambodo & Prabawani, n.d.) model penerimaan teknologi atau technology acceptance model (TAM) ini dikembangkan oleh davis et al. (1989). Model penerimaan teknologi atau technology acceptance model (TAM) diperkenalkan ini merupakan adaptasi dari teori tindakan beralasan atau theory reasoned action (TRA) yang dikembangkan oleh fishbein dan ajzen (1975). TAM memiliki tujuan untuk memberikan penjelasan secara parsimoni atas faktor penentu adopsi dari perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan teknologi informasi itu sendiri (Davis, 1989)

TAM telah digunakan untuk penelitian teknologi informasi dalam berbagai konteks. Selain itu hubungan konstruk – konstruk yang ada di TAM telah seringkali terbukti nyata secara signifikan tetapi masih belum terbukti dan berpotensi untuk memunculkan perdebatan untuk diterapkan dalam konteks teknologi informasi untuk booking alat transportasi online (Priyono, 2017)

Technology Acceptance Model (TAM) mendefinisikan dua persepsi dari pemakai teknologi yang memiliki suatu dampak pada penerimaan mereka. TAM menekankan pada persepsi pemakai tentang “bagaimana kegunaan sistem untuk saya” dan “semudah apakah sistem itu digunakan”, kegunaan dan kemudahan adalah dua faktor kuat yang mempengaruhi penerimaan atas teknologi dan merupakan determinan fundamental dalam penerimaan pemakai.



Gambar 2.1

Model penelitian TAM oleh Davis dan Venkatesh

(Pavlou, 2003) mengembangkan model tersebut tidak hanya faktor kegunaan dan kemudahan saja yang mempengaruhi pemakai teknologi informasi. Dalam penelitiannya pavlou dapat membuktikan bahwa kepercayaan dapat mempengaruhi kemudahan, kegunaan dan risiko dalam pemakaian teknologi.

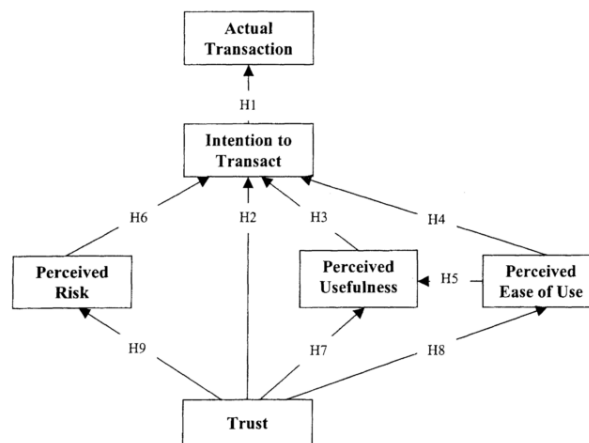


Figure 1. Conceptual Model and Research Hypotheses

Gambar 2.2

Model penelitian TAM oleh Pavlou

2.1.3 Penggunaan Sesungguhnya (*Actual use*)

Dalam konteks sistem teknologi informasi, perilaku dikonsepsikan dalam penggunaan sesungguhnya yang merupakan bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu teknologi. Dengan kata lain pengukuran penggunaan sesungguhnya diukur sebagai jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan besarnya frekuensinya. Seseorang akan puas menggunakan sistem jika meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitasnya, yang tercermin dari kondisi nyata.

2.1.4 Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*)

(Davis, 1989) mendefinisikan persepsi manfaat sebagai keyakinan akan kemanfaatan, yaitu tingkatan dimana user percaya bahwa teknologi atau sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja. Persepsi manfaat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa sistem informasi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Dari definisi tersebut diketahui bahwa persepsi manfaat merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

Sistem pembayaran elektronik seperti dompet elektronik (*electronic wallet*) memberikan banyak manfaat daripada menggunakan uang tunai maupun non-tunai diantaranya menghindari dari kesalahan penghitungan kembalian, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi menggunakan *electronic wallet* lebih cepat dibandingkan dengan alat pembayaran seperti ATM, kartu debit, kartu kredit yang memerlukan otorisasi PIN atau tandatangan.

Dalam penelitian ini, *perceived usefulness* menunjukkan penilaian subjektif dari kegunaan yang ditawarkan oleh aplikasi dompet elektronik untuk mempermudah mendapatkan jasa yang diinginkannya (Gefen et al. 2003) dalam (Priyono, 2017)

2.1.5 Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

(Davis, 1989) mendefinisikan persepsi kemudahan sebagai keyakinan akan kemudahan, yaitu tingkatan dimana user percaya bahwa teknologi atau sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah. Intensitas dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan. Persepsi kemudahan menunjukkan seberapa jauh seorang pengguna teknologi aplikasi online berpandangan bahwa teknologi tersebut tidak banyak memerlukan upaya yang rumit (Davis, 1989).

Dalam model TAM yang menggunakan kepercayaan sebagai salah satu variabelnya, (Gefen, Karahanna, & Straub, 2003) menyatakan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *trust*. (Gefen et al., 2003) berargumen jika pengembang website berupaya agar website yang dikelolanya menjadi lebih mudah digunakan dengan navigasi yang lebih mudah dipahami pengguna, maka dapat diartikan bahwa pengelola website mempunyai komitmen untuk menjaga hubungan dengan pelanggan. Argumen sejenis juga berlaku untuk mempermudah pengguna, maka dapat diartikan bahwa pengelola memiliki komitmen dan kesungguhan. (Priyono, 2017).

Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai "tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha" (Davis, 1989),

yang mencerminkan bahwa usaha merupakan sumber daya yang terbatas bagi seseorang yang akan mengalokasikan untuk berbagai kegiatan. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kemudahan sistem pembayaran elektronik seperti *Go-Pay* akan mengurangi usaha dalam hal ini mengindikasikan sistem pembayaran elektronik memberikan kemudahan bagi pemakai dibandingkan dengan pemakai yang tidak menggunakan sistem pembayaran elektronik.

2.1.6 Persepsi Risiko (*Perceived Risk*)

Berdasarkan penelitian yang ada saat ini, terdapat dua bentuk ketidakpastian yang dapat muncul dalam adopsi teknologi baru: ketidakpastian lingkungan (*environmental uncertainty*) dan ketidakpastian perilaku (*behavioural uncertainty*) (Pavlou, 2003). Ketidakpastian lingkungan berasal dari jaringan komunikasi teknologi yang berada di luar kendali pengguna. Bahkan, operator teknologi informasi pun sulit untuk mengendalikan (Priyono, 2017).

Konsisten dengan perspektif ini, penelitian ini mendefinisikan persepsi risiko sebagai kepercayaan subyektif dari pengguna bahwa terdapat kemungkinan terjadinya risiko untuk mengalami kerugian ketika menggunakan layanan aplikasi dompet elektronik (Pavlou, 2003)

2.1.7 Kepercayaan (*Trust*)

Dalam kondisi yang terdapat unsur ketidakpastian, secara otomatis mengandung risiko. Dalam kondisi yang berisiko, diperlukan adanya kepercayaan agar pihak yang terlibat bersedia untuk mengambil tindakan (Mayer & Davis, 1995)

Kepercayaan membantu pengguna untuk mengatasi kekhawatiran yang dihadapinya dan mendorong mereka untuk mengadopsi sebuah produk.

Kepercayaan yang dimilikinya mampu mengatasi adanya persepsi yang muncul. Meskipun mereka percaya akan adanya risiko, akan tetapi adanya kepercayaan tetap mendorong mereka untuk mengadopsi teknologi tersebut.

Menurut (Mayer & Davis, 1995), kepercayaan dapat dibentuk melalui tiga dimensi yaitu :

1. Kemampuan (*ability*).

Mengacu pada kompetensi dan karakteristik.

2. Kebaikan hati (*benevolence*).

Merupakan kemauan dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan kedua belah pihak.

3. Integritas (*integrity*) berkaitan dengan bagaimana perilaku dalam menjalankan usahanya, apakah informasi yang diberikan kepada nasabah benar dan sesuai dengan fakta atau tidak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Nama Peneliti, Tahun	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Consumer Acceptance of Electronic Commerce : Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model	Paul A. Pavlou (2003)	Variabel dependen : minat menggunakan Variabel intervening : persepsi risiko, persepsi kemudahan, persepsi manfaat Variabel independen : kepercayaan Variabel kontrol : reputasi, kepuasan, frekuensi	1. Minat bertransaksi berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sesungguhnya, 2. Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat bertransaksi 3. Persepsi manfaat berpengaruh positif signifikan terhadap minat bertransaksi 4. persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap minat bertransaksi. 5. persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi manfaat. 6. persepsi risiko berpengaruh negatif signifikan terhadap minat bertransaksi 7. Kepercayaan negatif signifikan terhadap persepsi risiko, dan berpengaruh positif pada persepsi kemudahan, persepsi manfaat 8. Persepsi risiko berpengaruh negatif tetapi, persepsi kemudahan dan persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap penggunaan sesungguhnya melalui minat menggunakan 9. Reputasi dan kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan

Lanjutan tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Nama Peneliti, Tahun	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
2	Analisis Pengaruh Trust dan Risk Dalam Penerimaan Teknologi Dompot Elektronik <i>Go-Pay</i>	Anjar Priyono (2017)	Variabel Independen: Persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, risiko, kepercayaan, kepuasan, reputasi, familiaritas Variabel Dependen: Minat menggunakan <i>Go-Pay</i>	1. Persepsi manfaat, kemudahan, risiko berpengaruh positif terhadap minat menggunakan. Sedangkan kepercayaan berpengaruh negatif 2. Persepsi kemudahan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat 3. Kepercayaan berpengaruh negatif terhadap risiko 4. Persepsi kemudahan, kepuasan dan familiaritas berpengaruh positif terhadap kepercayaan. 5. Familiaritas berpengaruh negatif terhadap persepsi kemudahan.
3.	Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Masyarakat Di Kota Semarang)	Singgih Priambodo dan Bulan Prabawani (2016)	Variabel Independen: Persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko Variabel Dependen: Minat menggunakan layanan uang elektronik	1. Persepsi manfaat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan 2. Persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan 3. Persepsi risiko memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan

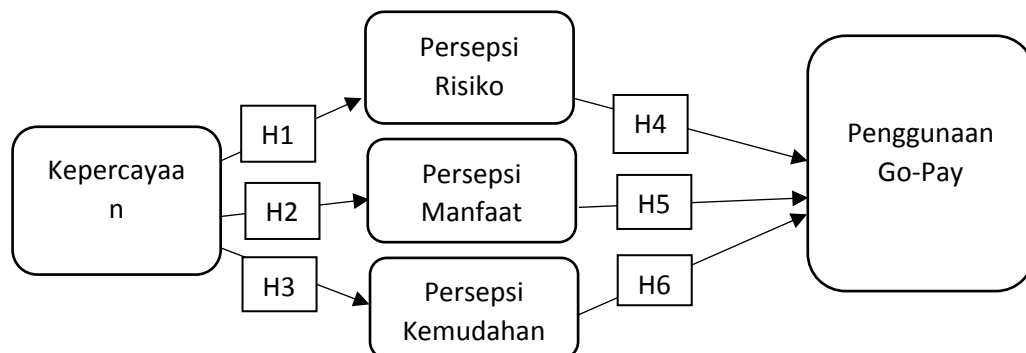
Lanjutan tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Nama Peneliti, Tahun	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
4	Perceived Usefulness , Perceived Ease Of Use , Perceived Risk Impact to Lecturers ' Internet Banking Adoption	Langelo (2013)	Variabel independen : Persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko Variabel dependen : penggunaan internet banking	Persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan internet banking.
5	Influencers <i>e-money</i> in banking sector	Maya Indriastuti dan Rizki Herdiano Wicaksono (2014)	Variabel Independen: Persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, norma subjektif, keinovatifan teknologi, dan persepsi kredibilitas Variabel Dependen: Penggunaan nyata (<i>Actual Use</i>)	Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, norma subjektif, dan keinovatifan teknologi sesuai dengan hipotesis peneliti, signifikan terhadap variabel penggunaan nyata <i>e-money</i> . Hanya variabel persepsi kredibilitas yang berbeda dengan hipotesis menghasilkan nilai positif dan berpengaruh terhadap penggunaan <i>e-money</i>
6	Persepsi Risiko Melakukan E-commerce dengan Kepercayaan Konsumen dalam Membeli Produk Fashion Online	Restika Firdayanti (2012)	Variabel Independen: kepercayaan konsumen dalam membeli produk fashion melalui facebook Variabel Dependen persepsi terhadap risiko melakukan e-commerce	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara persepsi terhadap risiko dengan kepercayaan konsumen

2.3 Kerangka Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengamati pembayaran elektronik dengan menggunakan dompet elektronik (*elektronik wallet*) yang ditawarkan oleh *Go-Jek*. Dompet elektronik telah dipandang sebagai sebuah fasilitas yang memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi. Namun demikian, banyak orang memandang bahwa teknologi ini juga memiliki risiko, terutama karena disebabkan terkait dengan pembayaran. Meskipun mengandung risiko menurut sebagian orang, banyak pula pelanggan yang masih memercainya dan tetap menggunakannya. Oleh karena itu, penelitian ini mempertimbangkan faktor risiko dan kepercayaan untuk mengembangkan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang komprehensif. Temuan empiris menunjukkan bahwa baik risiko maupun kepercayaan berpengaruh terhadap penerimaan teknologi pembayaran elektronik.

Model TAM yang telah dikembangkan oleh (Pavlou, 2003) menjadi dasar dalam penelitian ini. Pavlou menemukan bahwa faktor kepercayaan dapat mempengaruhi faktor persepsi risiko, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan. Sehingga didapat kerangka penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.3
Kerangka Penelitian

2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian

2.3.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap Persepsi Risiko

Menurut (Firdayanti, 2013) persepsi terhadap risiko secara langsung mempengaruhi kepercayaan konsumen, jika persepsi terhadap risiko tinggi maka terjadi distrust atau ketidakpercayaan yang mengakibatkan keragu-raguan dan kemungkinan untuk meninggalkan OS (online shop) atau transaksi, dan jika persepsi terhadap risiko rendah maka akan terjadi kepercayaan yang selanjutnya berefek pada komitmen serta kesetiaan pelanggan.

Kepercayaan membantu pengguna mengatasi kekhawatiran yang dihadapinya dan mendorong mereka untuk mengadopsi produk tersebut. Kepercayaan yang dimiliki mampu mengatasi adanya persepsi yang muncul. Meskipun mereka percaya akan adanya risiko, akan tetapi adanya kepercayaan tetap mendorong mereka untuk mengadopsi teknologi tersebut.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Priyono, 2017) kepercayaan berpengaruh negatif terhadap persepsi risiko. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pavlou, 2003) kepercayaan berpengaruh negatif terhadap persepsi risiko. Diperkuat dengan penelitian (Firdayanti, 2013) tentang pengaruh persepsi risiko terhadap kepercayaan pembelian e-commerce pada mahasiswa yang menunjukkan pengaruh negatif. Berdasarkan uraian diatas maka dirumuskan hipotesis berikut :

H1 : Kepercayaan berpengaruh negatif terhadap persepsi risiko

2.3.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Persepsi Manfaat

Kepercayaan dipandang sebagai salah satu faktor yang berpengaruh besar dalam kestabilan hubungan kerjasama antara produsen dan konsumen. Dengan adanya kepercayaan pengguna pada suatu produk maka akan memberikan manfaat. (Davis, 1989) mendefinisikan manfaat sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Pavlou, 2003) kepercayaan berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Priyono, 2017) Kepercayaan berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat. Berdasarkan uraian diatas maka dirumuskan hipotesis berikut :

H2 : Kepercayaan berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat

2.3.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Persepsi Kemudahan

(Davis, 1989) mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan sebagai bentuk di mana orang percaya bahwa teknologi informasi dapat dengan mudah dipahami. Davis (1989) juga menyediakan beberapa kemudahan penggunaan sistem informasi yang meliputi: mudah dipelajari dan mudah dioperasikan, mudah untuk bekerja dengan apa yang diinginkan oleh pengguna, dan menambah keterampilan dan klien atau pelanggan. Dalam jurnal (Langelo, 2013), jika internet banking memberikan jasa pelayanan perbankan yang mudah maka nasabah akan terdorong untuk mempercayakan transaksinya menggunakan internet banking tersebut.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Pavlou, 2003) kepercayaan berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan. Berdasarkan uraian diatas maka dirumuskan hipotesis berikut :

H3 : Kepercayaan berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan

2.3.4 Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Penggunaan Go-Pay

Risiko adalah suatu konsekuensi negatif yang harus diterima akibat dari ketidakpastian dalam mengambil keputusan, jadi persepsi terhadap risiko adalah suatu cara konsumen mempersepsikan kemungkinan kerugian yang akan diperoleh dari keputusannya dikarenakan ketidakpastian dari hal yang diputuskan tersebut. (Firdayanti, 2013). Risiko yang dirasakan juga dapat menyebabkan pelanggan berhenti menggunakan layanan internet banking. Pelanggan dapat khawatir bahwa sistem pengiriman layanan berbasis teknologi tidak akan berfungsi seperti yang diharapkan, dan kurang yakin bahwa masalah dapat diselesaikan dengan cepat (Walker et al., 2002) dalam (Langelo, 2013)

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Langelo, 2013) dan (Priyono, 2017) persepsi risiko. Berpengaruh positif terhadap penggunaan sesungguhnya. Sedangkan dalam penelitian (Priambodo & Prabawani, n.d.) dan (Pavlou, 2003) mendapatkan hasil bahwa persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap penggunaan sesungguhnya. Berdasarkan uraian diatas maka dirumuskan hipotesis berikut :

H4 : Persepsi Risiko berpengaruh negatif terhadap Penggunaan Go-Pay

2.3.5 Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Penggunaan Go-Pay

Menurut (Langelo, 2013) sebelum mengambil keputusan seseorang memiliki banyak pertimbangan, salah satunya adalah mempertimbangkan manfaat

dari suatu produk atau layanan yang akan diambil atau digunakan, seseorang akan menggunakan produk atau layanan yang dapat memberikan keuntungan dan manfaat untuk mendukung kinerja pekerjaan mereka menjadi lebih efektif dan juga dalam hal-hal lain.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Langelo, 2013) dan (Indriastuti & Wicaksono, 2014) menemukan hasil bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap penggunaan sesungguhnya. Berdasarkan uraian diatas maka dirumuskan hipotesis berikut :

H5 : Persepsi Manfaat berpengaruh positif terhadap Penggunaan Go-Pay

2.3.6 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan Go-Pay

Menurut (Langelo, 2013) seseorang akan memilih atau mengambil produk atau layanan jika dia merasa produk atau layanan yang akan digunakan atau diambil memberikan panduan dan informasi yang jelas mudah dipahami dan mudah untuk digunakan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Langelo, 2013) dan (Indriastuti & Wicaksono, 2014) mendapatkan hasil bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan sesungguhnya. Berdasarkan uraian diatas maka dirumuskan hipotesis berikut :

H6 : Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap Penggunaan Go-Pay

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

3.1.1 Populasi

Populasi (*population*) mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin peneliti investigasi. (Sekaran, 2006) Populasi dari penelitian ini meliputi seluruh mahasiswa pengguna *Go-Jek* yang menggunakan sistem pembayaran *Go-Pay* dan berada di Yogyakarta.

3.1.2 Sampel

Sampel menurut (Sekaran, 2006) adalah sebagian unsur populasi yang dijadikan objek penelitian. Sampel digunakan apabila ukuran populasinya relatif besar. Sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa di Yogyakarta yang pernah menggunakan *Go-Pay* pada aplikasi *Go-Jek*. Adapun teknik yang dipakai dalam menentukan sampel, peneliti menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu kuota sampling.

Kuota sampling dalam (Saleh & Purnomo, 2014) menjelaskan dalam pendekatan ini, peneliti memilih subjek yang akan diteliti secara non-random dari strata yang diidentifikasi hingga dicapai jumlah subjek yang direncanakan. Dengan demikian peneliti dapat memilih stratifikasi studi sesuai dengan kelas sosial, dan selanjutnya memilih subjek sampai masing – masing level strata terisi. Keuntungan dari pendekatan ini adalah bahwa masing – masing kelompok memiliki ukuran yang sama, hal ini menjadi penting bagi uji statistik inferensial. Kelemahannya adalah

bahwa ukuran strata tertentu mungkin tidak akurat dan mencerminkan proporsi dalam populasi secara keseluruhan.

(Sekaran, 2006) Meskipun pengambilan sampel kuota tidak dapat digeneralisasi seperti pengambilan sampel tak berstrata, hal tersebut memberikan sejumlah informasi yang jika diperlukan dapat menjadi dasar untuk investigasi lebih lanjut.

Peneliti membatasi 4 universitas non politeknik terbaik menurut (ristekdikti, 2017) yaitu Universitas Gadjah Mada, Universitas Negeri Yogyakarta, Universitas Sanata Dharma, dan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta. Setiap universitas diberi kuota sebanyak 25 responden. Sehingga peneliti mengharapkan total responden sebanyak 100 responden.

3.2 Pengembangan Instrumen

Dalam mengembangkan instrumen yang sesuai dengan penelitian ini, maka dilakukan serangkaian strategi. Peneliti menganalisis penelitian-penelitian yang relevan di bidang ini. Beberapa kata kunci dimasukkan ke basis data proquest, science direct, JSTOR dan *google scholar* dengan kata kunci TAM, dompet elektronik, dan *Go-Jek*. Jika memungkinkan, item item yang digunakan untuk pengukuran diadopsi dari skala yang telah ada dan kemudian dimodifikasi agar sesuai dengan konteks. Keseluruhan konstruk dalam model ini dioperasionalkan sehingga merefleksikan konstruk yang dimaksudkan untuk diukur dengan menggunakan skala likert.

(Sekaran, 2006) menjelaskan skala likert (*likert scale*) didesain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala 5 titik dengan susunan berikut :

Angka 1 mewakili keterangan : Sangat Tidak Setuju

Angka 2 mewakili keterangan: Tidak Setuju

Angka 3 mewakili keterangan: Netral

Angka 4 mewakili keterangan: Setuju

Angka 5 mewakili keterangan: Sangat Setuju

3.3 Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian

Terdapat 3 jenis variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu variabel dependen, variabel intervening, dan variabel independen. Adapun masing-masing memiliki definisi operasional tersendiri. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah penggunaan *Go-Pay*. Terdapat 3 variabel intervening yaitu persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi risiko. Sedangkan, variabel independen dalam penelitian ini adalah kepercayaan. Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.3.1 Variabel Independen (*Independen Variabel*)

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kepercayaan (*trust*). Dalam kondisi yang terdapat unsur ketidakpastian, secara otomatis mengandung risiko. Dalam kondisi yang berisiko, diperlukan adanya kepercayaan agar pihak yang terlibat bersedia untuk mengambil tindakan (Mayer & Davis, 1995)

Terdapat 3 indikator mengenai kepercayaan (*trust*) di dalam kuesioner. Pertanyaan tersebut bersumber dari penelitian sebagaimana diungkapkan (Utami, 2016). Ketiga indikator tersebut adalah :

1. Menjaga kerahasiaan data pengguna
2. Menjaga kepercayaan pengguna
3. Menjaga keamanan proses transaksi

3.3.2. Variabel Intervening (*Intervening Variabel*)

Variabel intervening adalah variabel yang menghubungkan pengaruh antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel intervening merupakan variabel yang terletak diantara variabel - variabel independen dengan variabel - variabel dependen, sehingga variabel independen tidak langsung menjelaskan atau mempengaruhi variabel dependen. Baron dan Kenny (1986) menyatakan bahwa suatu variabel dapat berfungsi sebagai variabel intervening apabila memenuhi kondisi sebagai berikut:

- a. *Full mediation*, artinya variabel independen tidak mampu mempengaruhi secara signifikan variabel-variabel dependen tanpa melalui variabel mediator.
- b. *Part mediation*, artinya variabel independen mampu mempengaruhi secara langsung variabel dependen tanpa melalui atau melibatkan variabel mediator.
- c. *No mediation*. artinya variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen secara signifikan tanpa harus melibatkan variabel intervening atau variabel mediator.

Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai variabel intervening adalah persepsi risiko, persepsi kemudahan dan persepsi manfaat.

3.3.2.1 Persepsi Manfaat (*perceived usefulness*)

(Davis, 1989) mendefinisikan *perceived usefulness* sebagai keyakinan akan kemanfaatan, yaitu tingkatan dimana user percaya bahwa teknologi atau sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja. Persepsi manfaat (*Perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa sistem informasi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Dari definisi tersebut diketahui bahwa persepsi manfaat merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

Terdapat 3 indikator mengenai persepsi manfaat (*perceived usefulness*) di dalam kuesioner. Pertanyaan tersebut bersumber dari penelitian sebagaimana diungkapkan (Utami, 2016). Ketiga indikator tersebut adalah :

1. Transaksi lebih cepat
2. Lebih efektif
3. Meningkatkan produktivitas

3.3.2.2 Persepsi Kemudahan (*Perceived ease of use*)

(Davis, 1989) mendefinisikan *perceived ease of use* sebagai keyakinan akan kemudahan, yaitu tingkatan dimana user percaya bahwa teknologi atau sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah. Intensitas dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan.

Perceived ease of use menunjukkan seberapa jauh seorang pengguna teknologi aplikasi online berpandangan bahwa teknologi tersebut tidak banyak memerlukan upaya yang rumit (Davis, 1989). Terdapat 3 indikator mengenai persepsi kemudahan (*perceived usefulness*) di dalam kuesioner. Pertanyaan tersebut bersumber dari penelitian sebagaimana diungkapkan (Wijayanti, 2017). Ketiga indikator tersebut adalah :

1. Mudah untuk mempelajari
2. Mudah bertransaksi dimanapun
3. Mudah melakukan *top – up*

3.3.2.3 Persepsi Risiko (*Perceived Risk*)

Berdasarkan penelitian yang ada saat ini, terdapat dua bentuk ketidakpastian yang dapat muncul dalam adopsi teknologi baru: ketidakpastian lingkungan (*environmental uncertainty*) dan ketidakpastian perilaku (*behavioural uncertainty*) (Pavlou, 2003). Ketidakpastian lingkungan berasal dari jaringan komunikasi teknologi yang berada di luar kendali pengguna. Bahkan, operator teknologi informasi pun sulit untuk mengendalikan (Priyono, 2017).

Konsisten dengan perspektif ini, penelitian ini mendefinisikan *perceived risk* sebagai kepercayaan subyektif dari pengguna bahwa terdapat kemungkinan terjadinya risiko untuk mengalami kerugian ketika menggunakan layanan aplikasi dompet elektronik (Pavlou, 2003).

Terdapat 3 indikator mengenai persepsi risiko (*percieved risk*) di dalam kuesioner. Pertanyaan tersebut bersumber dari penelitian sebagaimana diungkapkan (Utami, 2016). Ketiga indikator tersebut adalah :

1. Tingginya risiko
2. Keamanan bertransaksi
3. Keamanan sistem

3.3.3. Variabel Dependen (*Dependen Variabel*)

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah penggunaan sesungguhnya (*actual use*) aplikasi *Go-Pay*. Dalam konteks sistem teknologi informasi, perilaku dikonsepsikan dalam penggunaan sesungguhnya (*actual use*) yang merupakan bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu teknologi. Dengan kata lain pengukuran penggunaan sesungguhnya (*actual use*) diukur sebagai jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan besarnya frekuensi nya. Seseorang akan puas menggunakan sistem jika meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitasnya, yang tercermin dari kondisi nyata. (Muntianah, Astuti, & Azizah, 2012)

Terdapat 3 indikator untuk variabel penggunaan sesungguhnya (*actual use*). Pertanyaan tersebut bersumber dari penelitian sebagaimana diungkapkan (Dharmesta, 2016) Ketiga indikator tersebut adalah :

1. Menggunakan jasa tertentu
2. Intensitas menggunakan
3. Menggunakan *Go-Jek* karena kebutuhan bukan karena pekerjaan

Daftar pertanyaan variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.1
Daftar pertanyaan dan sumbernya

Variabel	Pertanyaan	Sumber
Kepercayaan (<i>trust</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Saya percaya bank penerbit <i>e-money</i> menjaga kerahasiaan data saya • Saya percaya <i>e-money</i> memberikan jasa sesuai dengan apa yang mereka janjikan • Saya percaya bahwa <i>e-money</i> memiliki jaminan keamanan transaksi yang baik 	(Utami, 2016) Modifikasi
Persepsi Manfaat (<i>perceived usefulness</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Dengan menggunakan <i>e-money</i>, saya lebih cepat dalam melakukan transaksi • Dengan menggunakan <i>e-money</i> membuat pekerjaan saya lebih efektif • Dengan adanya <i>e-money</i> akan meningkatkan produktifitas saya 	(Utami, 2016) Modifikasi
Persepsi Kemudahan (<i>perceived ease of use</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Saya dapat dengan mudah mempelajari <i>e-money</i> • Saya dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dengan menggunakan <i>e-money</i> • Saya dapat melakukan top-up (isi ulang) <i>e-money</i> kapanpun dan dimanapun 	(Wijayanti, 2017) Modifikasi
Risiko (<i>risk</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa risiko yang berhubungan dengan <i>Go-Pay</i> tinggi • Saya merasa tidak aman ketika bertransaksi menggunakan <i>e-money</i> • Saya merasa khawatir saldo <i>e-money</i> saya berkurang tanpa sebab 	(Utami, 2016) Modifikasi

Lanjutan Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan dan Sumbernya

Variabel	Pertanyaan	Sumber
Penggunaan sesungguhnya (<i>Actual use</i>)	<ul style="list-style-type: none">• Saya menggunakan jasa tertentu di <i>Go-Jek</i>• Saya sering menggunakan <i>Go-Jek</i>• Saya menggunakan <i>Go-Jek</i> karena kebutuhan bukan karena pekerjaan	(Dharmesta, 2016) Modifikasi

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah teknik penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan angket, sehingga dalam waktu singkat dapat menjangkau banyak responden. Kuesioner dilakukan dengan membagi daftar pertanyaan yang ditulis dan sistematis. Kuesioner dalam penelitian ini berupa pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dalam penelitian dengan memberikan penilaian terhadap setiap pertanyaan dengan skala likert nilai 1 sampai 5 untuk jawaban setuju dan tidak setujunya responden dengan pernyataan dalam kuesioner tersebut. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan instrumen kuesioner, responden diminta untuk mengisi daftar pertanyaan dan kemudian dikembalikan kepada peneliti. Survey yang dilakukan menggunakan sarana komputer dengan memanfaatkan aplikasi *google*, yakni *google form*.

3.5 Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Teknik analisis ini merupakan gabungan dari dua metodologi disiplin ilmu yaitu perspektif ekonometrika yang memfokuskan pada prediksi dan

psychometrika yang mampu untuk menggambarkan konsep model dengan variabel laten (variabel yang tidak dapat diukur secara langsung) akan tetapi diukur melalui indikator – indikatornya (manifest variables) (Ghozali & Latan, 2015)

Partial Least Squares merupakan metode analisis yang powerfull (Ghozali & Latan, 2015), karena tidak didasarkan pada banyak asumsi. Misalnya, data harus terdistribusi normal, sampel tidak harus besar.

Model penelitian berikut ini akan dianalisa dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan bantuan *software* PLS. SEM mengestimasi beberapa persamaan regresi berganda bersamaan dan berisi beberapa teknik statistik yang dapat digunakan pada model - model teoritis.

Tahapan analisis menggunakan PLS-SEM setidaknya harus melalui lima proses tahapan dimana setiap tahapan akan berpengaruh terhadap tahapan selanjutnya, yaitu (1) konseptualisasi model, (2) menentukan metode analisis algorithm, (3) menentukan metode resampling, (4) menggambar diagram jalur dan (5) evaluasi model. (Ghozali & Latan, 2015)

1. Konseptualisasi model

(Ghozali & Latan, 2015) Konseptualisasi model merupakan langkah awal dalam analisis PLS-SEM. Pada tahapan ini peneliti harus melakukan pengembangan dan pengukuran konstruk. Menurut Churchill (1979) terdapat delapan tahapan prosedur yang harus dilewati dalam pengembangan dan pengukuran konstruk yaitu :

- a. Spesifikasi domain konstruk
- b. Tentukan item yang merepresentasikan konstruk

- c. Pengumpulan data untuk dilakukan uji pretest
- d. Purifikasi konstruk
- e. Pengumpulan data baru
- f. Uji reliabilitas
- g. Uji validitas
- h. Tentukan skor pengukuran konstruk

2. Menentukan metode analisis algorithm

Model penelitian yang sudah melewati tahapan konseptualisasi model selanjutnya harus ditentukan metode analisis algorithm apa yang akan digunakan untuk estimasi model. Dalam PLS-SEM menggunakan program SmartPLS 3.0, metode analisis algorithm yang disediakan hanyalah algorithm PLS dengan tiga pilihan skema yaitu factorial, centroid, dan path atau struktural weighting. Skema algorithm PLS yang disarankan oleh Wold adalah path atau struktural weighting. (Ghozali & Latan, 2015)

3. Menentukan metode resampling

Umumnya terdapat dua metode yang digunakan oleh peneliti di bidang SEM untuk melakukan proses penyempelan kembali (*resampling*) yaitu, bootstrapping dan jackknifing. (Ghozali & Latan, 2015) pada penelitian ini akan menggunakan metode bootstrapping.

Boostrapping adalah metode menggunakan seluruh sampel asli untuk melakukan resampling. Metode ini sering digunakan dalam model persamaan struktural. Program aplikasi SmartPLS 3.0 hanya menyediakan metode resampling

bootstrapping dengan tiga pilihan *No Sign Changes*, *Individual Sign Changes*, dan *Construct Level Changes*.(Ghozali & Latan, 2015)

4. Menggambar diagram jalur

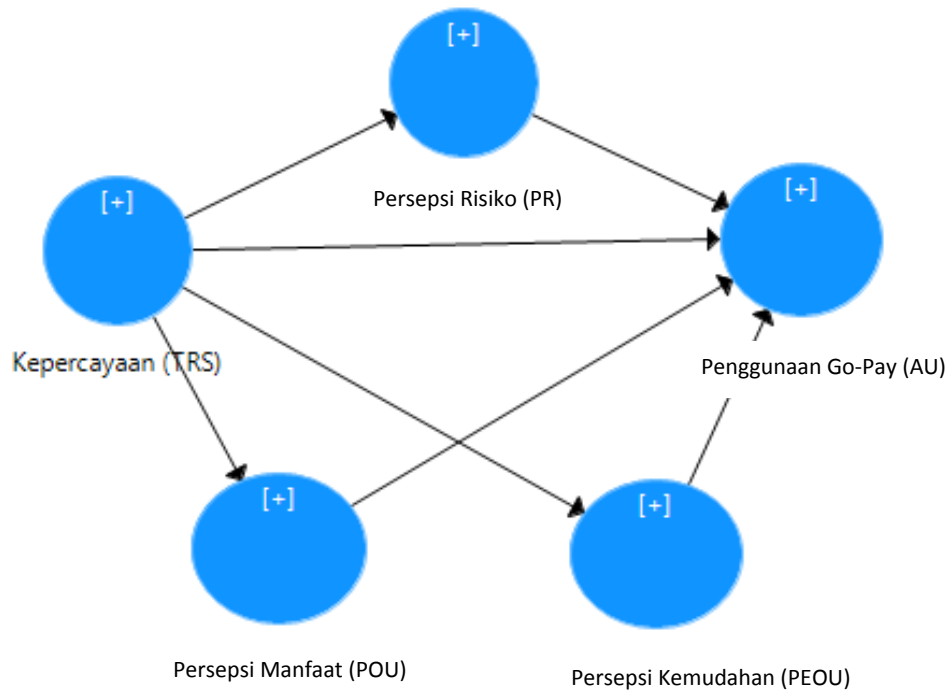
Setelah melakukan konseptualisasi model, menentukan metode analisis algorithm dan metode resampling, langkah selanjutnya adalah menggambar diagram jalur (path diagram), Falk dan Miller (1992) merekomendasikan untuk menggunakan prosedur nomogram *reticular action modeling* (RAM) (Ghozali & Latan, 2015)

5. Evaluasi model

Evaluasi model dalam PLS-SEM menggunakan program SmartPLS 3.0 dapat dilakukan dengan menilai hasil pengukuran model (measurement model) yaitu melalui analisis faktor konfirmatori atau conformatory factor analysis (CFA) dengan menguji validitas dan reliabilitas konstruk laten. Kemudian dilanjutkan dengan evaluasi model struktural dan pengujian signifikansi untuk menguji pengaruh antar konstruk atau variabel.

Menurut (Ghozali & Latan, 2015) pengujian dengan menggunakan metode PLS pada dasarnya terdiri atas 2 macam pengujian, yaitu model pengukuran (*outer model*) dan struktural model (*inner model*).

3.6 Model Penelitian



Gambar 3.1 Model Penelitian

3.7 Model Pengukuran (*Outer Model*)

3.7.1 Uji Validitas

Validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2004). Suatu tes atau instrumen pengukur dikatakan dapat mempunyai validitas tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukan pengukuran tersebut. Untuk menaksir validasi item pertanyaan, penelitian ini menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Varian yang didasarkan pada pendekatan

PLS lebih sering digunakan karena PLS tidak mengharuskan pembebanan sampel dan merupakan distribusi bebas.

Skala validasi diproses dalam dua tahap, yaitu analisis *convergent validity* dan *analisis discriminant validity*. Menurut Ghozali (2006) nilai *convergent validity* adalah nilai *loading factor* pada variabel laten dengan indikator - indikatornya, hal ini untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian ini benar-benar mampu dipahami dengan baik oleh responden sehingga tidak mengalami kesalahpahaman terhadap indikator yang digunakan. Ukuran refleksi individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Fornell dan Larck (1981) menyarankan *convergent validity* diuji dengan kriteria, yaitu:

1. Semua item *loading factor* $> 0,70$
2. *Average Variance Extracted* (AVE) $> 0,50$

Discriminant validity dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Nilai ini merupakan nilai *cross loading* faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki *discriminant* yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai akar AVE dengan nilai korelasi antar variabel laten. Nilai akar AVE harus lebih besar dari korelasi antar variabel laten.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji ini diperlukan untuk mengetahui tingkat kehandalan kuisisioner yang ada dalam penelitian ini. Kuisisioner yang handal adalah yang apabila dicobakan secara berulang-ulang kepada kelompok yang sama maka akan menghasilkan data yang

sama. Pengujian dilakukan dengan membandingkan koefisien reliabilitas dengan koefisien reliabilitas table. Jika koefisien reabilitas lebih besar daripada koefisien reliabilitas table, maka kumpulan item pertanyaan yang diuji dinyatakan reliable atau handal. Pengukuran reliabilitas konstruk dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan *composite reliability* yaitu indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* diatas 0,70.

3.8 Model Struktural (*Inner Model*)

Menurut Ghozali (2006) pengujian inner model atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikan dan *R-square* dari model penelitian.

3.8.1 Uji R-Square (R^2)

Dalam menilai model dengan *partial least square* dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten.. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantive (Ghozali, 2006). Interpretasi koefisien korelasi menurut (Sugiyono, 2007) sebagai berikut :

0.00-0.199	= sangat rendah
0.20-0.399	= rendah
0.40-0.599	= sedang
0.60-0.799	= kuat
0.80-1.00	= sangat kuat

3.9 Pengujian Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis, keterdukungan hipotesis dapat dilihat dengan membandingkan nilai dari alpha dan *p-value*. Dalam proses penelitian, nilai alpha ditentukan sebelum nilai *p-value*.

Alpha atau α adalah batas kesalahan maksimal yang dijadikan patokan oleh penulis, nilai alpha yang kecil menunjukkan semakin ketatnya suatu data (data ideal). Pada penelitian ini menggunakan alpha sebesar 0.05 atau 5%, nilai ini menunjukkan tingkat keyakinan dari penulis bahwa tingkatan akurasi data yang dapat diterima adalah 95%. Sedangkan *p-value* menunjukkan seberapa ekstrim data yang kita temui di lapangan yang didapat peneliti dari hasil statistik (data aktual) (Ghozali, 2006)

Apabila diperoleh nilai $p\text{-value} \leq 0,05$ ($\alpha = 5\%$) maka dapat disimpulkan didukung, dan sebaliknya apabila lebih dari 0.05 maka disimpulkan tidak didukung. Jika hasil pengujian pada model pengukuran adalah didukung, maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh variabel laten terhadap variabel laten lainnya dan sebaliknya jika hasil pengujian pada model pengukuran adalah tidak didukung, maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel laten terhadap variabel lainnya.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan analisis data dan pembahasan, tentang pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi risiko dan kepercayaan terhadap penggunaan *Go-Pay*. Analisis ini dibagi menjadi tiga bagian, yaitu : bagian pertama, hasil pengumpulan data yang menjelaskan mengenai jumlah data yang siap dianalisis. Kedua, menjelaskan tentang deskripsi responden, merupakan hasil penelitian tentang mahasiswa yang menggunakan transaksi pembayaran *Go-Pay*, berdasar jenis kelamin, usia, jenjang pendidikan yang sedang ditempuh, dan asal universitas. Ketiga, hasil pengujian data yang berkaitan dengan uji validitas, uji reliabilitas. Keempat, pembahasan hasil penelitian yang berkaitan dengan uji hipotesis dan uji variabel intervening.

4.1 Hasil Pengumpulan Data

Kuesioner disebar melalui media *google form* dan disebar melalui sosial media. Peneliti menggunakan metode kuota sampling sehingga kuesioner yang didapat harus memenuhi kuota yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu sebanyak 100 responden dengan menggunakan media *google form* dan diolah menggunakan software *Partial Least Square* yaitu SmartPLS 3.0

Tabel 4.1
Data Kuesioner yang Disebar

Keterangan	Jumlah
Responden dari Universitas Gadjah Mada	25
Responden dari Universitas Negeri Yogyakarta	25
Responden dari Universitas Sanata Dharma	25
Responden dari Universitas Pembangunan Nasional Yogyakarta	25
Total	100

Sumber : Data Primer yang Diolah 2018

4.2 Analisis Karakteristik Responden

Analisis karakteristik responden dalam penelitian ini menjelaskan karakteristik individu yang melakukan transaksi menggunakan *Go-Pay*. Karakteristik responden tersebut adalah jenis kelamin, usia, jenjang pendidikan yang sedang ditempuh, dan asal universitas.

4.2.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk dan jasa, hal ini berkaitan dengan tingkat kepentingan masing-masing jenis kelamin. Dari hasil kuesioner yang telah disebarakan diperoleh hasil seperti terlihat pada **Tabel 4.2**

Tabel 4.2
Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	34	34%
Wanita	66	66%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah 2018

Berdasarkan **Tabel 4.2** Dapat diketahui bahwa 66% responden berjenis kelamin wanita dan sisanya 34 % responden berjenis kelamin pria.

4.2.2 Usia Responden

Dari hasil kuesioner yang telah disebarakan diperoleh hasil distribusi frekuensi berdasarkan usia responden seperti terlihat pada **Tabel 4.3**

Tabel 4.3

Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
<20 tahun	7	7%
21-25 tahun	90	90%
26-30 tahun	2	2%
>30	1	1%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer yang Diolah 2018.

Berdasarkan Tabel 4.3 Dapat diketahui bahwa 7% responden berusia kurang dari 20 tahun, berusia antara 21 – 25 tahun sebesar 90% persen, berusia antara 26-30 tahun sebesar 2% dan berusia lebih dari 30 tahun sebesar 1 persen. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa yang menggunakan *Go-Pay* berusia antara 21-25 tahun.

4.2.3 Jenjang Pendidikan yang Ditempuh

Dari hasil kuesioner yang telah disebarakan diperoleh hasil distribusi frekuensi berdasarkan jenjang pendidikan yang ditempuh seperti terlihat pada **Tabel 4.4** berikut.

Tabel 4.4

Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan yang Ditempuh

Jenjang pendidikan	Frekuensi	Persentase
Diploma (D3)	11	11%
Strata 1 (S1)	86	86%
Strata 2 (S2)	3	3%
Total	100	100%

Sumber : data Primer diolah 2018.

Berdasarkan **Tabel 4.4** Dapat diketahui bahwa 86% responden menempuh jenjang pendidikan S1, sebesar 11% menempuh jenjang pendidikan D3 dan sebesar 3% menempuh jenjang pendidikan S2. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa yang menggunakan *Go-Pay* sedang menempuh pendidikan S1.

4.2.4 Universitas asal

Dengan menggunakan kuota sampling, peneliti membatasi sebanyak 25 responden setiap universitas. Dari hasil kuesioner yang telah disebarakan diperoleh hasil distribusi frekuensi berdasarkan asal universitas seperti terlihat pada **Tabel**

4.5

Tabel 4.5

Klasifikasi Responden Berdasarkan Asal Universitas

Keterangan	Jumlah
Responden dari Universitas Gadjah Mada	25
Responden dari Universitas Negeri Yogyakarta	25
Responden dari Universitas Sanata Dharma	25
Responden dari Universitas Pembangunan Nasional Yogyakarta	25
Total	100

Sumber : Data Primer diolah, 2018.

4.3 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

Uji instrumen dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas. Tujuan pengujian ini adalah untuk mengukur sejauh mana tingkat validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian.

4.3.1 *Convergent Validity*

Convergent validity dilihat dari nilai *outer loading* instrument dan *square root of average extracted (AVE)*. Nilai *outer loading* merupakan nilai antara konstruk dan instrumen yang merupakan proporsi variansi dari sebuah item.

Validitas dikatakan memiliki nilai yang baik jika nilai *loading factor* lebih besar dari 0.70 dan nilai AVE lebih besar dari 0.5 Fornell dan Larck (1981) Berikut ini adalah hasil perhitungan nilai loading factor dan AVE yang disajikan pada **Tabel 4.6**

Tabel 4.6
Result for outer loadings (convergent validity)

Variabel	Pertanyaan	Item	Loading	AVE
Penggunaan Go-Pay (Actual Use)	Menggunakan jasa tertentu	AU1	0.898	0.781
	Intensitas menggunakan	AU2	0.835	
	Menggunakan <i>Go-Jek</i> karena kebutuhan bukan karena pekerjaan	AU3	0.916	
Persepsi kemudahan (Perceived Ease Of Use)	Mudah untuk mempelajari	PEOU1	0.782	0.621
	Mudah bertransaksi dimanapun	PEOU2	0.804	
	Mudah melakukan <i>top-up</i>	PEOU3	0.778	
Persepsi manfaat (Perceived Of Usefulness)	Transaksi lebih cepat	POU1	0.857	0.729
	Lebih efektif	POU2	0.914	
	Meningkatkan produktivitas	POU3	0.786	
Persepsi risiko (Perceived Risk)	Tingginya risiko	PR1	0.638	0.626
	Keamanan transaksi	PR2	0.914	
	Keamanan sistem	PR3	0.789	
Kepercayaan (Trust)	Menjaga kerahasiaan data pengguna	TRS1	0.865	0.734
	Menjaga kepercayaan pengguna	TRS2	0.834	
	Menjaga keamanan proses transaksi	TRS3	0.871	

Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil pengujian validitas seperti pada **Tabel 4.6** menunjukkan bahwa *outer loading* belum seluruhnya diatas 0.7. Item yang perlu dihapus dalam hal ini yaitu PR1 dengan nilai 0.638. Berdasarkan tabel 4.6 *outer loading* belum dapat disimpulkan bahwa validitas konvergen terpenuhi. Artinya bahwa keberadaan antara korelasi antar instrumen yang berbeda semuanya belum cukup valid. Hasil dari penghapusan item akan ditunjukkan dalam **Tabel 4.7**

Tabel 4.7
Initial Item Loadings dan AVE

Variabel	Pertanyaan	Item	Loading	AVE
Penggunaan Go-Pay (Actual Use)	Menggunakan jasa tertentu	AU1	0.898	0.781
	Intensitas menggunakan	AU2	0.835	
	Menggunakan <i>Go-Jek</i> karena kebutuhan bukan karena pekerjaan	AU3	0.916	
Persepsi kemudahan (Perceived Ease Of Use)	Mudah untuk mempelajari	PEOU1	0.782	0.734
	Mudah bertransaksi dimanapun	PEOU2	0.804	
	Mudah melakukan <i>top-up</i>	PEOU3	0.778	
Persepsi manfaat (Perceived Of Usefulness)	Transaksi lebih cepat	POU1	0.857	0.729
	Lebih efektif	POU2	0.914	
	Meningkatkan produktivitas	POU3	0.786	
Persepsi risiko (Perceived Risk)	Keamanan transaksi	PR2	0.935	0.752
	Keamanan sistem	PR3	0.794	
Kepercayaan (Trust)	Menjaga kerahasiaan data pengguna	TRS1	0.865	0.734
	Menjaga kepercayaan pengguna	TRS2	0.835	
	Menjaga keamanan proses transaksi	TRS3	0.871	

Sumber: Data Primer diolah, 2018.

4.3.2 Discriminant Validity

Untuk melihat validitas dari konstruk, dapat diketahui dengan cara membandingkan nilai AVE setiap konstruk dengan korelasi konstruk lainnya. Model mempunyai *discriminant validity* yang baik jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dan konstruk lainnya. Tabel 4.8 dibawah ini menunjukkan hasil output korelasi antar konstruk.

Tabel 4.8

Discriminant Validity

	Penggunaan Go-Pay	Kepercayaan	Persepsi Kemudahan	Persepsi Manfaat	Persepsi Risiko
Penggunaan Go-Pay (AU)	0.884*				
Kepercayaan (TRS)	0.606	0.857*			
Persepsi kemudahan (PEOU)	0.616	0.501	0.788*		
Persepsi manfaat (POU)	0.574	0.582	0.531	0.854*	
Persepsi risiko (PR)	-0.322	-0.389	-0.228	-0.246	0.867*

Sumber: Data Primer diolah, 2018

**Akar AVE, perhitungan dijelaskan pada tabel 4.9*

Tabel 4.9

Akar Average Variance Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted (AVE)	Akar AVE
Penggunaan Go-Pay	0.781	0.884
Kepercayaan	0.734	0.857
Persepsi Kemudahan	0.621	0.788
Persepsi Manfaat	0.729	0.854
Persepsi Risiko	0.752	0.867

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa akar AVE pada seluruh konstruk lebih tinggi daripada korelasi antar variabel. Sebagai contoh pada variabel persepsi manfaat memiliki akar AVE 0.854 lebih besar daripada korelasi antara persepsi manfaat dengan penggunaan *Go-Pay* sebesar 0.574, persepsi manfaat dengan kepercayaan sebesar 0.582, persepsi manfaat dengan persepsi kemudahan sebesar 0.531. Begitu juga dengan nilai akar AVE untuk variabel yang lain seluruhnya lebih besar dari koefisien korelasi antar variabel.

Dengan demikian konstruk variabel penggunaan *Go-Pay*, kepercayaan, persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko dapat dinyatakan valid karena akar AVE > koefisien korelasinya, artinya seluruh variabel ini telah memiliki *discriminant validity* yang tinggi. Selain membandingkan akar AVE dengan korelasi konstruk, *discriminant validity* dapat dilihat juga dari *cross loading* antara indikator dengan konstruknya, dan hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut.

Tabel 4.10 Cross Loading

	Kepercayaan (Actual Use)	Persepsi Kemudahan (Perceived Ease Of Use)	Persepsi Manfaat (Perceived Of Usefulness)	Persepsi Risiko (Perceived Risk)	Kepercayaan (Trust)
AU1	0.898	0.536	0.495	-0.381	0.534
AU2	0.835	0.468	0.417	-0.182	0.501
AU3	0.916	0.615	0.592	-0.280	0.567
PEOU1	0.509	0.782	0.487	-0.272	0.530
PEOU2	0.473	0.804	0.433	-0.053	0.307
PEOU3	0.465	0.778	0.312	-0.186	0.303
POU1	0.505	0.558	0.857	-0.129	0.531
POU2	0.518	0.435	0.914	-0.283	0.508
POU3	0.444	0.355	0.786	-0.222	0.447
PR2	-0.330	-0.275	-0.302	0.935	-0.410
PR3	-0.206	-0.074	-0.073	0.794	-0.229
TRS1	0.504	0.486	0.454	-0.285	0.865
TRS2	0.486	0.424	0.488	-0.384	0.835
TRS3	0.565	0.381	0.550	-0.329	0.871

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Cross Loading merupakan korelasi loading tertinggi pada sebuah konstruk daripada konstruk yang lain. Contoh dari konstruk TRS dengan kepercayaan pada tabel yang memiliki korelasi tertinggi sebesar 0.871. Nilai loading tersebut dapat dikatakan paling tinggi diantara korelasi antara TRS dengan penggunaan *Go-Pay*, persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi risiko. Hasil yang sama juga terjadi pada konstruk yang lain dengan masing masing indikatornya. Mangacu pada *rule of thumbs, discriminant validity* akan dianggap baik jika nilai *cross loading* lebih dari 0.7 dalam tabel diatas semua konstruk memenuhi prasyarat tersebut. Dengan nilai *cross loading* yang tinggi pada sebuah blok konstruk laten daripada konstruk lainnya, hal ini dapat disimpulkan bahwa indikator berkorelasi lebih baik dengan variabel latennya dibandingkan dengan variabel laten lainnya.

4.3.3 Reliability

Disamping uji validitas konstruk, dilakukan juga uji reliabilitas konstruk yang dapat dinilai dari *composite reliability*. Uji reliabilitas dilakukan untuk dapat mengetahui tingkat kestabilan suatu alat ukur. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* yang besarnya lebih dari 0.7 untuk confirmatory research dan 0.60-0.70 masih dapat diterima untuk explanatory research (Ghozali, 2014). Berikut ini adalah hasil penelitian yang didapatkan dari hasil pengolahan data menggunakan *partial least square* yang disajikan dalam **Tabel 4.11**

Tabel 4.11
Composite Reliability

	Composite Reliability
Penggunaan Go-Pay	0.914
Kepercayaan	0.892
Persepsi Kemudahan	0.831
Persepsi Manfaat	0.890
Persepsi Risiko	0.857

Sumber : Data diolah, 2018

Dari Tabel 4.11 hasil output *composite reliability* menunjukkan nilai yang memuaskan yaitu nilai masing–masing variabel diatas 0.70. Nilai tersebut menunjukkan konsistensi dan stabilitas instrumen yang digunakan sangat tinggi. dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa reliabilitas instrumen terpenuhi. Nilai *composite reliability* terendah terdapat di variabel persepsi kemudahan sebesar 0.831, sedangkan yang tertinggi ada di angka 0.914 pada variabel penggunaan *Go-Pay*.

4.4 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah model yang diterima memenuhi *discriminant validity*, berikutnya dilakukan pengujian model struktural (*inner model*). Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai R-square yang merupakan uji *goodness-fit model* (Ghozali & Latan, 2015). Nilai R-square digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut ini adalah perhitungan *inner model* dari data yang didapatkan dan digunakan oleh peneliti menggunakan *partial least square*.

Tabel 4.12
Pengujian *Inner Model*

Variabel	R Square
Penggunaan Go-Pay	0.528
Persepsi Kemudahan	0.251
Persepsi Manfaat	0.338
Persepsi Risiko	0.151

Sumber : Data diolah, 2018

Hasil koefisien determinasi *R-square* variabel penggunaan *Go-Pay* menunjukkan nilai sebesar 0.528 yang berarti menurut (sugiyono, 2007) terdapat hubungan sedang antara persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan persepsi risiko terhadap penggunaan *Go-Pay*. Penggunaan *Go-Pay* 52.8% dapat dijelaskan oleh persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan persepsi risiko sedangkan sisanya sebesar 47.2% dijelaskan variabel lainnya.

Koefisien determinasi *R-square* variabel persepsi kemudahan menunjukkan nilai sebesar 0.251 yang berarti menurut (sugiyono, 2007) terdapat hubungan yang rendah antara variabel kepercayaan terhadap variabel persepsi kemudahan. Persepsi kemudahan 25.1% dapat dijelaskan oleh kepercayaan dan sisanya sebesar 74.9% dijelaskan variabel lainnya.

Koefisien determinasi *R-square* variabel persepsi manfaat menunjukkan nilai sebesar 0.338 yang berarti menurut (sugiyono, 2007) terdapat hubungan yang rendah antara variabel kepercayaan terhadap variabel persepsi manfaat. Persepsi manfaat sebesar 33.8% dapat dijelaskan oleh kepercayaan sedangkan sisanya sebesar 66.2% dijelaskan variabel lainnya.

Koefisien determinasi *R-square* variabel persepsi risiko menunjukkan nilai sebesar 0.151 yang berarti menurut (sugiyono, 2007) terdapat hubungan yang sangat rendah antara variabel kepercayaan terhadap variabel persepsi risiko.

Persepsi risiko sebesar 15.1% dapat dijelaskan oleh kepercayaan sedangkan sisanya sebesar 84,9% dijelaskan variabel lainnya.

4.5 Pengujian Hipotesis

Dari pengolahan data, pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan memperhatikan parameter path dalam *path coefficient* dan tingkat signifikansinya pada T-statistik. Tabel 4.10 menunjukkan hubungan antar variabel yang dihipotesiskan. Parameter path dalam *path coefficient* akan menggambarkan hubungan positif atau negatif dari variabel yang dihipotesiskan. Jika *p-value* lebih kecil dari 0.05 maka hipotesis didukung.

Tabel 4.13
Path Coefficient

Hipotesis	Path	Original Sample	P-Value	Kesimpulan
H1	TRS -> PR	(-)0.389	0.000	didukung
H2	TRS -> POU	0.582	0.000	didukung
H3	TRS -> PEOU	0.501	0.000	didukung
H4	PR -> AU	(-)0.083	0.184	tidak didukung
H5	POU -> AU	0.206	0.023	didukung
H6	PEOU -> AU	0.347	0.000	didukung

Sumber : Data primer diolah, 2018

Path Coefficients

	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics (O...	P Values
Kepercayaan (TRS) -> Actual Use (AU)	0.279	0.275	0.102	2.751	0.003
Kepercayaan (TRS) -> Perceived Ease Of Use (PEOU)	0.501	0.510	0.074	6.790	0.000
Kepercayaan (TRS) -> Perceived Of Usefulness (POU)	0.582	0.581	0.063	9.228	0.000
Kepercayaan (TRS) -> Perceived Risk (PR)	-0.389	-0.400	0.088	4.407	0.000
Perceived Ease Of Use (PEOU) -> Actual Use (AU)	0.347	0.347	0.089	3.906	0.000
Perceived Of Usefulness (POU) -> Actual Use (AU)	0.206	0.209	0.103	2.005	0.023
Perceived Risk (PR) -> Actual Use (AU)	-0.083	-0.086	0.092	0.902	0.184

Gambar 4.1 Hasil Bootstrapping

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

4.5.1 Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah kepercayaan berpengaruh negatif terhadap persepsi risiko. Dari Tabel 4.13 menunjukkan *original sample* kepercayaan terhadap persepsi risiko adalah sebesar -0.389 dan nilai *p-values* sebesar 0.000. Pada tingkat signifikansi 5% hubungan antara kepercayaan terhadap persepsi risiko didukung karena nilai *p-value* < 0.05, sehingga dapat diartikan bahwa kepercayaan berpengaruh negatif terhadap persepsi risiko.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh negatif terhadap persepsi risiko. Besarnya persepsi risiko, menurunkan kepercayaan pengguna terhadap *Go-Pay*.

Ketika pengguna *Go-Pay* tidak percaya terhadap penggunaan *Go-Pay* seperti tidak terjaganya kerahasiaan data, tidak sesuainya jasa yang dijanjikan dengan kenyataan serta jaminan keamanan yang buruk maka persepsi pengguna terhadap risiko buruk yang akan terjadi jika menggunakan *Go-Pay* akan meningkat sehingga pengguna enggan bertransaksi menggunakan *Go-Pay*.

Hasil ini sesuai dengan penelitian (Pavlou, 2003), (Priyono, 2017) dan (Firdayanti, 2013) yang membuktikan kepercayaan berpengaruh negatif terhadap persepsi risiko. Sehingga, hipotesis pertama penelitian ini **didukung**.

4.5.2 Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah kepercayaan berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat. Dari Tabel 4.13 menunjukkan *original sample* kepercayaan terhadap persepsi manfaat adalah sebesar 0.582 dan nilai *p-values* sebesar 0.000. Pada tingkat signifikansi 5% hubungan antara kepercayaan terhadap

persepsi manfaat didukung karena nilai $p\text{-value} < 0.05$, sehingga dapat diartikan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepercayaan berhubungan positif terhadap persepsi manfaat. Semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap *Go-Pay*, maka akan meningkatkan persepsi pengguna terhadap manfaat menggunakan *Go-Pay*.

Dengan meningkatnya kepercayaan pengguna terhadap transaksi yang dilakukan melalui dompet elektronik *Go-Pay* akan memberi manfaat bagi penggunanya diantaranya akan menghemat waktu karena menggunakan *Go-Pay* transaksi akan diproses secara cepat tanpa perlu mengeluarkan uang atau menunggu kembalian. Dengan penghematan waktu tersebut dapat membuat pekerjaan lebih efektif sehingga waktunya dapat digunakan untuk kegiatan yang lain, sehingga produktifitas pengguna dalam bekerja dapat meningkat.

Hasil ini sesuai dengan penelitian (Pavlou, 2003) dan (Priyono, 2017) yang membuktikan kepercayaan berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat. Sehingga, hipotesis kedua penelitian ini **didukung**.

4.5.3 Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah kepercayaan berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan. Dari Tabel 4.13 menunjukkan *original sample* kepercayaan terhadap persepsi kemudahan adalah sebesar 0.501 dan nilai $p\text{-values}$ sebesar 0.000. Pada tingkat signifikansi 5% hubungan antara kepercayaan terhadap persepsi kemudahan didukung karena nilai $p\text{-value} < 0.05$, sehingga dapat diartikan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kemudahan menggunakan *Go-Pay*. Semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap *Go-Pay*, maka akan meningkatkan persepsi pengguna terhadap kemudahan menggunakan *Go-Pay*.

Dengan meningkatnya kepercayaan pengguna terhadap transaksi yang dilakukan melalui dompet elektronik *Go-Pay* akan memberi kemudahan bagi penggunanya diantaranya mempelajari *Go-Pay* bertransaksi dimana saja menggunakan *Go-Pay* dan melakukan *top-up* atau isi ulang saldo *Go-Pay* kapan saja.

Hasil ini sesuai dengan penelitian (Pavlou, 2003) yang membuktikan kepercayaan berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan dalam transaksi *e-commerce*. Sehingga, hipotesis ketiga penelitian ini **didukung**.

4.5.4 Pengujian Hipotesis Keempat (H4)

Hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap penggunaan *Go-Pay*. Dari Tabel 4.13 menunjukkan *original sample* persepsi risiko terhadap penggunaan *Go-Pay* adalah sebesar -0.083 dan nilai *p-values* sebesar 0.165. Pada tingkat signifikansi 5% hubungan antara persepsi risiko terhadap penggunaan *Go-Pay* tidak didukung karena nilai *p-value* > 0.05, sehingga dapat diartikan bahwa persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap penggunaan *Go-Pay*.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap penggunaan *Go-Pay*. Tingginya persepsi pengguna terhadap risiko penggunaan *Go-Pay*, maka akan menurunkan penggunaan *Go-Pay*.

Persepsi risiko adalah tingkat ketidakpastian yang harus ditanggung oleh konsumen jika melakukan transaksi secara online. Ketika akan melakukan transaksi secara online, risiko yang dihadapi oleh pelanggan cenderung lebih besar dibandingkan dengan membeli secara langsung. Ketika berada pada ketidakpastian dan tingginya persepsi terhadap risiko-risiko yang akan dihadapi, konsumen enggan untuk melakukan transaksi secara online.

Hasil ini tidak sesuai dengan penelitian (Priyono, 2017) dan (Langelo, 2013) yang membuktikan persepsi risiko berpengaruh positif terhadap penggunaan dompet elektronik *Go-Pay*. Tetapi hasil tersebut sesuai dengan penelitian (Priambodo&Prabawani,n.d) dan (Pavlou, 2003) yang mendapatkan hasil bahwa persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap penggunaan *Go-Pay*. Sehingga, hipotesis keempat penelitian ini **tidak didukung**.

4.5.5 Pengujian Hipotesis Kelima (H5)

Hipotesis kelima dalam penelitian ini adalah persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap penggunaan *Go-Pay*. Dari Tabel 4.13 menunjukkan *original sample* persepsi manfaat terhadap penggunaan *Go-Pay* adalah sebesar 0.206 dan nilai *p-values* sebesar 0.021. Pada tingkat signifikansi 5% hubungan antara persepsi manfaat terhadap penggunaan *Go-Pay* didukung karena nilai *p-value* < 0.05, sehingga dapat diartikan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap penggunaan *Go-Pay*.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap penggunaan *Go-Pay*. Semakin tinggi persepsi pengguna terhadap manfaat menggunakan *Go-Pay*, maka semakin tinggi penggunaan *Go-Pay*.

Persepsi manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Davis, 1989). Hasil penelitian (Davis, 1989) menjelaskan bahwa persepsi manfaat mempengaruhi secara positif terhadap penggunaan sistem informasi.

Hasil ini sesuai dengan penelitian (Langelo, 2013) dan (Indriastuti&wicaksono, 2014) yang membuktikan persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap penggunaan *Go-Pay*. Sehingga, hipotesis kelima penelitian ini **didukung**.

4.5.6 Pengujian Hipotesis Keenam (H6)

Hipotesis keenam dalam penelitian ini adalah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *Go-Pay*. Dari Tabel 4.13 menunjukkan *original sample* persepsi kemudahan terhadap penggunaan *Go-Pay* adalah sebesar 0.347 dan nilai *p-values* sebesar 0.000. Pada tingkat signifikansi 5% hubungan antara persepsi kemudahan terhadap penggunaan *Go-Pay* didukung karena nilai *p-value* < 0.05, sehingga dapat diartikan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *Go-Pay*.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *Go-Pay*. Semakin tinggi persepsi pengguna terhadap kemudahan, maka semakin tinggi penggunaan *Go-Pay*.

Konsep kemudahan penggunaan menunjukkan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari penggunanya untuk bisa menggunakannya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan sistem informasi dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pengguna. Apabila sistem informasi mudah digunakan, maka pengguna akan cenderung untuk menggunakan sistem informasi tersebut.

Hasil ini sesuai dengan penelitian (Langelo, 2013) dan (Indriastuti&wicaksono, 2014) yang membuktikan persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *Go-Pay*. Sehingga, hipotesis keenam penelitian ini **didukung**.

4.5.7 Hasil Uji Intervening

Efek dari variabel intervening atau mediasi dapat dilakukan apabila efek utama variabel independen terhadap variabel dependen adalah signifikan (Baron dan Kenney, 1986). Jika hal tersebut tidak terpenuhi, maka pengujian efek mediasi tidak perlu dilanjutkan karena biasanya hasilnya pasti tidak signifikan. Dari gambar 4.2 dapat diketahui hubungan kepercayaan terhadap penggunaan *Go-Pay* adalah sebesar 0.326 dan nilai *p-values* sebesar 0.000. Pada tingkat signifikansi 5% hubungan antara kepercayaan terhadap penggunaan *Go-Pay* positif karena nilai *p-value* < 0.05. Dengan demikian, syarat untuk melakukan uji efek mediasi telah terpenuhi dan dapat dilakukan karena variabel kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan *Go-Pay*.

Gambar 4.2 Hasil Uji Intervening *total indirect effect*

Total Indirect Effects

	Original Sample (O)	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics (O...	P Values
Kepercayaan (TRS) -> Actual Use (AU)	0.326	0.331	0.076	4.294	0.000
Kepercayaan (TRS) -> Perceived Ease ...					
Kepercayaan (TRS) -> Perceived Of U...					
Kepercayaan (TRS) -> Perceived Risk ...					
Perceived Ease Of Use (PEOU) -> Act...					
Perceived Of Usefulness (POU) -> Ac...					
Perceived Risk (PR) -> Actual Use (AU)					

Untuk menyatakan bahwa variabel persepsi risiko, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan adalah benar merupakan variabel intervening yang mempengaruhi variabel dependen maka dilihat melalui tingkat signifikansinya yang di tampilkan pada penjelasan di bawah ini:

Gambar 4.3 Hasil Uji Intervening *specific indirect effect*

Specific Indirect Effects

	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Dev...	T Statis...	P Values
Kepercayaan (TRS) -> Perceived Ease Of Use (PEOU) -> Actual Use (AU)	0.174	0.177	0.051	3.416	0.000
Kepercayaan (TRS) -> Perceived Of Usefulness (POU) -> Actual Use (AU)	0.120	0.119	0.058	2.083	0.019
Kepercayaan (TRS) -> Perceived Risk (PR) -> Actual Use (AU)	0.032	0.035	0.040	0.815	0.208

Tabel 4.14

Path Coefficients (Mean, T-Values)

Path	Original Sample	P Values	Kesimpulan	Efek Variabel Intervening
TRS-> PR-> AU	(+) 0.032	0.208	Tidak Didukung	No
TRS -> AU	(+) 0.326	0.000	Didukung	Mediation
TRS-> POU -> AU	(+)0.120	0.019	Didukung	Part
TRS-> AU	(+) 0.326	0.000	Didukung	Mediation
TRS -> PEOU -> AU	(+) 0.174	0.000	Didukung	Part
TRS -> AU	(+) 0.326	0.000	Didukung	Mediation

Sumber : Data diolah, 2018

Dengan menggunakan nilai *p-value* sebesar 0.05 atau 5% sebagai pengukur signifikan atau tidaknya hubungan antar variabel, maka hasil data tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Variabel persepsi risiko (PR) berperan sebagai variabel intervening *no mediation* antara variabel independen kepercayaan (TRS) dan variabel dependen penggunaan *Go-Pay* (AU). Hal ini disebabkan karena variabel independen kepercayaan berpengaruh terhadap variabel dependen penggunaan *Go-Pay* tanpa melalui variabel persepsi risiko.
- b. Variabel persepsi manfaat (POU) berperan sebagai variabel intervening *part mediation* antara variabel independen kepercayaan (TRS) dan variabel dependen penggunaan *Go-Pay* (AU). Hal ini disebabkan karena variabel kepercayaan dapat berpengaruh terhadap variabel persepsi manfaat dan juga berpengaruh terhadap penggunaan *Go-Pay*. Dengan demikian, variabel independen kepercayaan dapat mempengaruhi penggunaan *Go-Pay* dengan atau tanpa melalui variabel persepsi manfaat terlebih dahulu.
- c. Variabel persepsi kemudahan (PEOU) berperan sebagai variabel intervening *part mediation* antara variabel independen kepercayaan (TRS) dan variabel dependen penggunaan *Go-Pay* (AU). Hal ini disebabkan karena variabel kepercayaan dapat berpengaruh terhadap variabel persepsi kemudahan dan juga berpengaruh terhadap penggunaan *Go-Pay*.

Dengan demikian, variabel independen kepercayaan dapat mempengaruhi penggunaan *Go-Pay* dengan atau tanpa melalui variabel persepsi kemudahan terlebih dahulu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Kepercayaan berpengaruh negatif terhadap persepsi risiko. Besarnya persepsi risiko, menurunkan kepercayaan pengguna terhadap *Go-Pay*.
2. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat. Semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap *Go-Pay*, maka akan meningkatkan persepsi pengguna terhadap manfaat menggunakan *Go-Pay*.
3. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kemudahan menggunakan *Go-Pay*. Semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap *Go-Pay*, maka akan meningkatkan persepsi pengguna terhadap kemudahan menggunakan *Go-Pay*.
4. Persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap penggunaan *Go-Pay*. Tingginya persepsi pengguna terhadap risiko penggunaan *Go-Pay*, maka akan menurunkan penggunaan *Go-Pay*.
5. Persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap penggunaan *Go-Pay*. Semakin tinggi persepsi pengguna terhadap manfaat menggunakan *Go-Pay*, maka semakin tinggi penggunaan *Go-Pay*.

6. Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *Go-Pay*. Semakin tinggi persepsi pengguna terhadap kemudahan, maka semakin tinggi penggunaan *Go-Pay*.
7. Persepsi manfaat dan kemudahan terbukti dapat menjadi variabel intervening (*part mediation*) terhadap variabel independen kepercayaan pada variabel dependen penggunaan *Go-Pay*. Sedangkan persepsi risiko tidak mampu menjadi variabel intervening.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Terdapat beberapa keterbatasan yang kemungkinan dapat berpengaruh terhadap hasil penelitian. Beberapa keterbatasan tersebut diantaranya :

1. Subjek penelitian ini hanya terbatas pada mahasiswa saja, sehingga kesimpulan ini belum dapat digeneralisasikan untuk sampel pengguna *Go-Pay* secara umum.
2. Lokasi penelitian ini hanya terfokus pada 4 universitas saja.
3. Jumlah responden hanya 100 dikarenakan adanya keterbatasan waktu.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka ada beberapa saran yang direkomendasikan kepada penelitian selanjutnya antara lain:

1. Menambah responden penelitian tidak hanya terbatas pada mahasiswa namun juga pengguna *Go-Pay* lainnya.
2. Menambah lokasi penelitian menjadi lebih luas sehingga dapat mewakili penggunaan *Go-Pay* secara keseluruhan.

3. Penelitian selanjutnya diharapkan mempertimbangkan variabel independen lain misal loyalitas, daya tarik promosi dan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. (2016). Frequently Asked Question Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Indonesia. Retrieved from <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/fintech/Contents/default.aspx>
- Bank Indonesia, G. B. (2018). Teknologi Finansial (Fintech). Retrieved April 11, 2018, from <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/fintech/Contents/default.aspx>
- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness , Perceived Ease of Use , and User Acceptance of Technology. *Management Information System*, 13(3), 319–340.
- Dharmesta, R. P. (2016). *Investigasi Pengaruh Risiko terhadap Penggunaan Aplikasi Go-Jek di Yogyakarta*. Universitas Islam Indonesia.
- Firdayanti, R. (2013). Persepsi Risiko Melakukan E-commerce dengan Kepercayaan Konsumen dalam Membeli Produk Fashion Online. *Journal of Sosial and Industrial Psychology*, 2(1), 64–68.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Inexperience and Experience With Online Stores : The Importance of TAM and Trust. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 50(3), 307–321.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smart PLS 3.0 untuk penelitian empiris* (2nd ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Go-Jek. (2018). Apa Keuntungan Menggunakan Go-Pay. Retrieved January 30, 2018, from <https://www.go-jek.com/faq/layanan/go-pay/#apa-keuntungan-menggunakan-go-pay>
- Gunadarma, A. U., Trihasta, D., Fajaryanti, J., Gunadarma, U., Gunadarma, U., & Sistem, E. (2008). “ E-payment ” SISTEM, (Kommit), 20–21.
- Hartawan, T. (2017, December). Medan Perang Para Unicorn. *Tempo*, 78–79.
- Indriastuti, M., & Wicaksono, R. H. (2014). Influencers E-Money in Banking Sector. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 4(2), 10–17.
- Langelo, A. S. E. (2013). Perceived Usefulness , Perceived Ease Of Use , Perceived Risk Impact to Lecturers ’ Internet Banking Adoption. *EMBA*,

- I(4), 1571–1580.
- Mahardika, H. (2016, May). Hutan Rimba Digital Payment. *Marketing 05 XVI*, 92.
- Mahribi, M. A. (2016, May). Pionir Solusi Pembayaran Elektronik Lokal. *Marketing 05 XVI*, 91.
- Mayer, R. C., & Davis, J. H. (1995). AN INTEGRATIVE MODEL OF ORGANIZATIONAL TRUST, *20(3)*, 709–734.
- Muntianah, S. T., Astuti, E. S., & Azizah, D. F. (2012). Pengaruh Minat Perilaku terhadap Actual Use Teknologi Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Profit Universitas Brawijaya Malang*, *6(1)*, 88–113.
- Pavlou, P. A. (2003). Consumer Acceptance of Electronic Commerce : Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model. *International Journal of Electronic Commerce*, *7(3)*, 101–134.
- Priambodo, S., & Prabawani, B. (n.d.). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Semarang).
- Priyono, A. (2017). Analisis Pengaruh Trust dan Risk dalam Penerimaan Teknologi Dompot Elektronik Go-Pay. *Siasat Bisnis*, *21(1)*, 88–106. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol21.iss1.art6>
- ristekdikti. (2017). 100 besar perguruan tinggi non politeknik dan 25 besar perguruan tinggi politeknik di indonesia tahun 2017. In *siaran pers nomor : 54/SP/HM/BKKP/IV/2017*. Indonesia: Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan tinggi. Retrieved from <https://ristekdikti.go.id/100-besar-perguruan-tinggi-non-politeknik-dan-25-besar-perguruan-tinggi-politeknik-di-indonesia-tahun-2017/>
- Saleh, C., & Purnomo, M. R. A. (2014). *Metodologi Penelitian : Sebuah Petunjuk Praktis* (2nd ed.). Yogyakarta: Jaya Abadi.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis* (4th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Utami, R. A. (2016). *Pengaruh Kualitas Sistem dan Layanan, Kepercayaan, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko terhadap Sikap Penggunaan E-money (Studi Kasus: Mahasiswa Prodi Akuntansi Universitas Islam Indonesia)*. Universitas Islam Indonesia.

Wijayanti, F. (2017). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Risiko terhadap Minat Menggunakan E-money (Studi kasus : Mahasiswa Universitas Islam Indonesia)*. Universitas Islam Indonesia.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

KUESIONER FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGUNAAN SISTEM PEMBAYARAN GO-PAY (Studi Kasus : Mahasiswa di Yogyakarta)

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan di atas, maka dengan hormat saya,

Nama : Maghfira

Nim : 14312273

Jurusan : Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Memohon kesediaan Saudara/i mengisi kuesioner yang saya ajukan ini secara jujur dan apa adanya. Daftar pertanyaan ini disusun semata – mata untuk penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang strata satu (S1) jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Kuesioner ini berisi faktor faktor yang berpengaruh terhadap sistem pembayaran *Go-Pay* pada *Go-Jek* dari segi persepsi manfaat (*usefulness*), persepsi kemudahan (*ease of use*), persepsi risiko (*risk*) dan kepercayaan (*trust*).

Atas partisipasi Saudara/i dalam mengisi daftar pertanyaan kuesioner ini saya ucapkan terimakasih. Semoga Saudara/i dimudahkan dalam menjalani segala urusan.

Mahasiswa,

Pembimbing,

Maghfira

Yuni Nustini, Dra.,MAFIS.,AK., CA., Ph.D.

**KUESIONER FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENGUNAAN SISTEM PEMBAYARAN GO-PAY
(STUDI KASUS : MAHASISWA DI YOGYAKARTA)**

Identitas responden

Nama : _____
Usia : <20 26-30
 20-25 >30
Jenis kelamin : (Pria / Wanita)
Universitas : _____
Jenjang pendidikan sekarang : (D3/S1/S2/S3)
Lama penggunaan Go-Pay : <1 tahun >3tahun
 1-3 tahun

Keterangan

Go-Pay adalah dompet virtual yang bisa digunakan untuk melakukan pembayaran semua transaksi dalam aplikasi *Go-Jek*. Mulai dari transportasi seperti *Go-Ride*, *Go-Car*, dan *Go-Busway*, membeli makanan dengan *Go-Food*, berbelanja dengan *Go-Mart* atau *Go-Shop*, mengirim barang dengan *Go-Send* atau *Go-Box*, membeli pulsa dan paket data dengan *Go-Pulsa*, sampai pembelian tiket bioskop atau acara dengan *Go-Tix*, semua bisa dibayar menggunakan *Go-Pay*.

Semua pertanyaan membutuhkan jawaban berupa pandangan dan opini yang diukur dengan skala 1-5. Tidak ada jawaban benar dan salah pada setiap pertanyaan. Bapak/Ibu/Saudara/i cukup memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia pada jawaban yang dianggap paling sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap penggunaan *Go-Pay*.

Keterangan

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

N : Netral

SS : Sangat Setuju

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Kepercayaan (<i>Trust</i>)						
1	Saya percaya pada kemampuan <i>Go-Pay</i> untuk melindungi data saya					
2	Saya percaya <i>Go-Pay</i> memberikan jasa sesuai dengan apa yang mereka janjikan					
3	Saya percaya bahwa <i>Go-Pay</i> memiliki jaminan keamanan transaksi yang baik					

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Persepsi Manfaat (<i>Perceived of Usefulness</i>)						
1	Dengan menggunakan <i>Go-Pay</i> saya lebih cepat melakukan transaksi					
2	Dengan menggunakan <i>Go-Pay</i> membuat pekerjaan saya lebih efektif					
3	Dengan adanya <i>Go-Pay</i> akan meningkatkan produktifitas saya					

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Persepsi Kemudahan (<i>Perceived Ease of use</i>)						
1	Saya dapat dengan mudah mempelajari <i>Go-Pay</i>					
2	Saya dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dengan menggunakan <i>Go-Pay</i>					
3	Saya dapat melakukan top-up (isi ulang) <i>Go-Pay</i> kapanpun dan dimanapun					

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Persepsi Risiko (<i>Perceived Risk</i>)						
1	Saya merasa risiko yang berhubungan dengan <i>Go-Pay</i> tinggi					
2	Saya merasa tidak aman ketika bertransaksi menggunakan <i>Go-Pay</i>					
3	Saya khawatir saldo <i>Go-Pay</i> saya berkurang tanpa sebab					

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Penggunaan <i>Go-Pay</i> (<i>Actual Use</i>)						
1	Saya menggunakan jasa tertentu di <i>Go-Jek</i> dan membayar menggunakan <i>Go-Pay</i>					
2	Saya menggunakan <i>Go-Pay</i> beberapa kali dalam satu minggu					
3	Saya menggunakan <i>Go-Pay</i> karena kebutuhan					

Lampiran 2. Data Responden

Jenis kelamin	Umur	Pendidikan Sekarang	Asal Universitas
Wanita	20-25	S1	UNY
Wanita	20-25	S1	UNY
Pria	20-25	S1	UGM
Pria	20-25	S1	UGM
Wanita	20-25	S1	UPN
Pria	20-25	S1	UPN
Wanita	20-25	S1	UNY
Wanita	20-25	S1	UGM
Wanita	20-25	S1	UNY
Pria	20-25	S1	UNY
Wanita	20-25	S1	UNY
Wanita	20-25	S1	UNY
Pria	20-25	S1	UNY
Pria	20-25	S1	UNY
Pria	20-25	S1	UNY
Pria	20-25	S1	UNY
Pria	20-25	S1	UNY
Wanita	20-25	S1	UGM
Wanita	20-25	D3	UNY
Wanita	20-25	S1	USD
Pria	20-25	S1	UGM
Pria	26-30	S2	UGM
Wanita	20-25	S1	USD
Wanita	20-25	S1	USD
Wanita	20-25	S1	UNY
Pria	20-25	S1	USD
Pria	20-25	S1	USD
Wanita	20-25	S1	USD
Wanita	20-25	S1	UPN

Lanjutan Lampiran Data Responden

Pria	20-25	S1	UPN
Wanita	20-25	S1	UPN
Wanita	20-25	S1	UNY
Wanita	20-25	D3	UGM
Wanita	20-25	S1	UNY
Pria	20-25	S1	UPN
Wanita	20-25	S1	USD
Wanita	20-25	S1	UPN
Wanita	20-25	S1	UPN
Wanita	20-25	S1	USD
Wanita	20-25	S2	UGM
Wanita	20-25	S1	UNY
Wanita	20-25	S1	UNY
Wanita	20-25	S1	UPN
Wanita	20-25	S1	UNY
Wanita	20-25	S1	UPN
Pria	20-25	S1	UGM
Pria	20-25	S1	UGM
Pria	20-25	S1	USD
Wanita	20-25	S1	UNY
Wanita	20-25	S1	UPN
Wanita	<20	D3	UNY
Pria	20-25	S1	UPN
Pria	20-25	S1	UPN
Pria	20-25	S1	UGM
Wanita	20-25	S1	USD
Pria	26-30	S2	UGM
Pria	20-25	S1	UPN
Pria	20-25	S1	UGM

Lanjutan Lampiran Data Responden

Pria	<20	S1	UPN
Wanita	20-25	S1	UPN
Wanita	20-25	D3	UPN
Wanita	20-25	S1	USD
Wanita	20-25	S1	USD
Wanita	20-25	S1	USD
Wanita	20-25	S1	USD
Wanita	20-25	S1	USD
Wanita	20-25	S1	USD
Wanita	20-25	S1	USD
Wanita	20-25	S1	USD
Pria	20-25	S1	USD
Pria	<20	S1	USD
Wanita	20-25	S1	UNY
Wanita	20-25	S1	USD
Wanita	20-25	S1	USD
Wanita	<20	D3	UNY
Wanita	20-25	S1	UNY
Pria	20-25	S1	UGM
Pria	20-25	D3	UGM
Wanita	<20	D3	UGM
Wanita	20-25	D3	UGM
Pria	20-25	S1	UGM
Wanita	20-25	S1	UPN
Wanita	20-25	S1	USD
Wanita	20-25	S1	UNY
Pria	>30	D3	UGM
Wanita	20-25	S1	UPN
Pria	20-25	S1	UGM

Lanjutan Lampiran Data Responden

Wanita	20-25	S1	USD
Wanita	20-25	S1	UGM
Pria	20-25	D3	UNY
Pria	20-25	S1	UGM
Wanita	20-25	S1	UPN
Wanita	20-25	S1	UPN
Wanita	20-25	S1	UPN
Wanita	20-25	S1	UGM
Wanita	<20	S1	UGM
Wanita	20-25	S1	UPN
Wanita	20-25	S1	UPN
Pria	20-25	S1	UPN
Wanita	20-25	D3	UGM
Wanita	20-25	S1	USD

Lampiran 3. Data Kuesioner

TRS1	TRS2	TRS3	POU1	POU2	POU3	PEU1	PEU2	PEU3	PR1	PR2	PR3	AU1	AU2	AU3
3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4
3	3	3	5	4	3	5	5	3	3	3	4	4	3	4
5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	1	5	3	5
3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	2	3	2	3
2	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3
4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	2	2	4	4	4
3	3	3	4	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4
5	5	5	5	5	3	5	5	3	1	1	1	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4
3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5
2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5
3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2
5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	2	2	4	5	4
5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5

Lanjutan Lampiran Data Kuesioner

5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	3	5	1	1	1	5	5	5
3	2	3	5	5	3	4	3	3	3	3	2	2	1	3
4	4	4	5	4	4	5	2	2	3	2	2	4	4	4
3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	2	3	3	2	5
3	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	4	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	5	3	1	2	1	1	3	2	2
3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	2	4	4	4	4
5	4	4	5	3	3	5	4	4	3	2	2	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	2	2	5	5	5
3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	1	2
2	4	1	3	3	1	4	5	4	2	2	1	3	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	5	4	5	5	4	4	5	5	1	1	1	5	4	5
4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	4	3	4
2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2
3	3	4	4	3	3	2	4	4	2	3	1	4	3	2
3	3	3	4	4	3	4	4	5	2	2	3	3	3	3
3	3	2	5	4	3	4	4	5	3	3	5	3	2	4
4	4	5	5	5	4	5	5	4	2	2	3	3	3	5
3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	2	2	2
4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	2	1	5	5	5
2	3	2	4	3	2	1	4	4	4	4	5	1	1	1
3	4	3	5	5	4	4	5	4	3	2	3	3	1	2
4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	2	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3
3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	1	5	3	2
4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4
3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3
3	4	5	5	5	5	4	4	4	2	2	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5
3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5
4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	2	2	5	2	3

Lanjutan Lampiran Data Kuesioner

3	3	5	5	5	5	2	3	3	2	2	3	4	3	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2
3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	2	5	5	5
4	4	4	5	4	4	5	5	4	2	2	2	5	3	3
4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5
4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4
4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	2	1	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	2	4
4	4	4	5	5	3	4	5	2	4	3	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	3	5	4	5	2	3	1	5	4	4
3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	1
3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	3
3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	2	1	5	2	5
3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	4
3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	1	1
3	4	4	5	5	5	5	5	5	2	1	1	5	1	5
3	4	2	5	5	3	5	4	5	2	2	4	5	1	5
3	3	3	4	4	3	2	4	2	5	5	5	1	1	1
3	3	4	5	5	5	5	5	4	3	2	3	4	4	4
2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2
3	4	4	5	4	1	4	5	5	5	3	5	4	2	4
3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	1	1	3	1	4
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	1	3

Lampiran 4

Gambar Hasil PLS algorithm

