

## **PERSEPSI KEMUDAHAN, RESIKO DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN GOPAY (Studi kasus pada Mahasiswa UNIBA Surakarta)**

**Buyung Nova Tri Anggono \*)**

**Istiatin \*)**

**Solichul Hadi A B \*)**

### **Abstract**

The aims of this study is to determine and explain the simultaneous and partial influence of perceptions of ease, risk and trust in the decision to use Gopay. The research method of this study was quantitative descriptive method. The population is all active student of Batik Islamic Surakarta University. The number of sample was determined by using Slovin formula which has result of 100 respondents. The sampling technique was using purposive sampling method meanwhile questionnaire was used to collect the data. The technique of the data analysis used in this study are the classical assumption test instrument and hypothesis test (multiple linear regression analysis, F test, t test and coefficient of determination) with the help of SPSS Statistics. The results of this study shows that the variable perception of ease, risk and trust affect the decision to use Gopay. The t-test results shows the perception of ease affect the decision to use Gopay. The risk does not affect the decision to use Gopay. Trust influences the decision to use Gopay. Suggestions from this research are Gopay should increase its convenience, reduce risk, and maintain credibility so that consumers will continue to trust Gopay.

**Keywords:** Perception of ease, risk, trust, decision of use.

### **Pendahuluan**

Di jaman modern sekarang ini masyarakat menginginkan sesuatu yang praktis dan cepat. Pemenuhan kebutuhan manusia menjadi sesuatu yang penting. Kemudahan dan kehandalan Gopay sebagai alat pembayaran non-tunai membuat masyarakat menggunakannya. Gopay mempunyai daya tarik tersendiri, karena berbagai fungsi dan

\*) *Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Batik Surakarta*

kemudahan yang ditawarkan.

Keputusan menggunakan Gopay dirasa tepat bagi masyarakat yang mempunyai aktifitas padat dan menginginkan sesuatu yang serba praktis. Semakin tinggi persepsi kemudahan, semakin tinggi pula keputusan beli konsumen (Putra, Sukaadmadja & Giantari, 2016). Kemudahan penggunaan inilah yang dirasa membuat masyarakat memutuskan beralih menggunakan Gopay.

Pembayaran non-tunai lebih praktis dan efisien membuat masyarakat merasa dimudahkan dan dimanjakan. Persepsi kemudahan berpengaruh langsung terhadap minat konsumen (Liu & Tai, 2016). Pengguna berharap selama bertransaksi dengan Gopay dapat menghemat waktu, usaha dan tenaga.

Dalam setiap pengambilan keputusan, resiko selalu menyertainya, begitupun dengan keputusan pembelian. Resiko berpengaruh negatif maupun tidak signifikan terhadap keputusan pembelian (Putra, Sukaadmadja & Giantari, 2016). Hal ini berarti, ketika resiko yang akan diterima membesar dalam suatu layanan berakibat makin mengecilnya keputusan bertransaksi pada *customer*.

Minat menggunakan uang elektronik dipengaruhi juga oleh kepercayaan secara positif, semakin besar kepercayaan akan meningkatkan persepsi penggunaan uang elektronik yang dipengaruhi oleh makin besarnya rasa percaya seseorang tersebut (Pratama & Saputra, 2019). Konsumen yang menggunakan Gopay berarti telah memiliki keyakinan tinggi terhadap layanan tersebut yang akhirnya akan membuat mereka bertahan untuk tetap menggunakannya.

Berdasarkan pemaparan yang telah disampaikan, peneliti berpendapat layak melakukan penelitian yang berjudul “persepsi kemudahan, resiko dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan Gopay (Studi kasus pada Mahasiswa UNIBA Surakarta)”.

## **Tinjauan Pustaka**

### ***Keputusan Penggunaan***

Setiadi (2015:415) berpandangan *consumer decision making* merupakan proses integrasi penggabungan informasi guna mengolah dan memilih beberapa tindakan yang akan diputuskan, kemudian memutuskan satu tindakan yang diambil. Keputusan proses pengintergrasian dari alternatif yang dipaparkan dengan nyata dalam bertingkah laku yang dikehendaki.

Menurut Tjiptono (2015:156) keputusan pembelian adalah keikutsertaan secara nyata dalam upaya mendapatkan, memutuskan barang maupun layanan tak terkecuali keputusan yang diambil juga turut menyertai upaya-upaya yang dilakukan.

### ***Persepsi Kemudahan***

Jogiyanto (2007:115) berpandangan Persepsi kemudahan ialah seberapa jauh individu yakin akan terbebas dari upaya nyata ketika menggunakan teknologi.

Menurut Silvia (2014:11) persepsi kemudahan penggunaan diartikan sebagai rasa yakin konsumen ketika menggunakan suatu teknologi adalah hal yang tidak terlalu sulit dan tidak perlu upaya besar penggunaannya.

### ***Resiko***

Rao, Kim, dan Ferrin (2014) berpendapat, resiko adalah rasa yakin seseorang bagaimana kemungkinan adanya kerugian dari sebuah aktifitas. Bagi seseorang, resiko adalah penghambat besar ketika mempertimbangkan mungkinkah bertransaksi atau tidak secara nyata

### ***Kepercayaan***

Muda (2016) mendefinisikan kepercayaan dalam konteks transaksi non-tunai sebagai kerelaan seseorang ketika mengandalkan penyedia jasa *e-money* dan keputusan diambil ketika upaya yang dilakukan menjadikan seseorang beresiko pada penyedia jasa *e-money*.

### **Metode Penelitian**

Kuantitatif dipilih sebagai metode dalam penelitian ini. Populasinya merupakan Mahasiswa aktif UNIBA Surakarta. Penelitian dilakukan sejak Oktober 2019 sampai Januari 2020. Sampel yang digunakan 100 Mahasiswa diambil menggunakan rumus Slovin. Metode analisis data yang digunakan, uji validitas, reliabilitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, uji F (simultan), uji t (parsial) dan uji R<sup>2</sup>.

### **Hasil dan Analisis Data**

Dari perhitungan menggunakan *SPSS Statistics 21* diperoleh analisa dengan hasil deskriptif responden, uji instrument, asumsi klasik dan hipotesis.

a. Deskripsi Responden

1) Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Orang	Persentase
Pria	38	38%
Wanita	62	62%
Jumlah	100	100%

Diketahui bahwa responden Mahasiswa Universitas Islam Batik Surakarta pengguna Gopay di dominasi dari jenis kelamin wanita 62%, sisanya pria 38%.

2) Tempat Tinggal

Tempat Tinggal	Frekuensi (Orang)	Presentase
Rumah	70	70%
Kos	30	30%
Jumlah	100	100%

Diketahui bahwa 70% mahasiswa tinggal di rumah. Sedangkan sisanya 30% tinggal di kos/kontrakan.

3) Status Bekerja

Status	Frekuensi (Orang)	Presentase
Bekerja	47	47%
Tidak Bekerja	53	53%
Jumlah	100	100%

Diketahui bahwa 47% Mahasiswa bekerja. Mahasiswa tidak bekerja sebesar 53%.

4) Pendapatan atau Uang Saku

Pendapatan/Uang Saku	Frekuensi (Orang)	Persentase
< 1 Juta	70	70%
1 – 2 Juta	13	13%
> 2 Juta	17	17%
Jumlah	100	100%

Diketahui besar uang yang diterima Mahasiswa yang bekerja maupun tidak setiap bulannya. Hasilnya di dominasi pendapatan 1 juta atau kurang dengan persentase 70%. Mahasiswa dengan pendapatan di atas 1 juta sampai dengan 2 juta sebesar 13%. Terakhir mahasiswa yang pendapatannya di atas 2 juta sebanyak 17%.

5) Kurun Waktu Menggunakan Gopay

Waktu Menggunakan Gopay	Frekuensi (Orang)	Persentase
< 6 Bulan	70	70%
7 - 12 Bulan	10	10%
> 12 Bulan	20	20%
Jumlah	100	100%

Diketahui kurun waktu responden menggunakan Gopay. Mahasiswa yang menggunakan Gopay kurang dari 6 bulan sebanyak 70%. Mahasiswa yang menggunakan Gopay 7-12 bulan sebanyak 10% dan yang menggunakan Gopay di atas 2 tahun sebesar 20%.

### *Uji Instrument*

#### a) Uji Validitas

Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Hasil
Keputusan Penggunaan	0,787	0,195	Valid
	0,870		
	0,739		
	0,788		
	0,816		
Persepsi Kemudahan	0,674	0,195	Valid
	0,755		
	0,782		
	0,716		
	0,530		
Resiko	0,757	0,195	Valid
	0,761		
	0,781		
	0,794		
	0,729		
Kepercayaan	0,781	0,195	Valid
	0,716		
	0,637		
	0,722		
	0,637		

Hasil uji  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , menunjukkan semua variabel valid.

#### Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Kriteria <i>Nunally</i>	Keterangan
Persepsi Kemudahan	0,728	0,6	Reliabel
Resiko	0,822	0,6	Reliabel
Kepercayaan	0,738	0,6	Reliabel
Keputusan Penggunaan	0,858	0,6	Reliabel

Nilai *cronbach alpha* > 0,6 membuktikan seluruh variabel reliabel.

## Uji Asumsi Klasik

### a) Uji Normalitas

	<i>Unstandardized Residual</i>	Keterangan
<i>N</i>	100	Data Terdistribusi normal
Nilai <i>Kolmogorov</i>	1,119	
<i>Sig.</i>	0,164	

Uji normalitas dibuktikan pada tabel di atas dengan nilai *Sig.* 0,164 > 0,05. Menunjukkan sebaran data normal.

### b) Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keputusan
Persepsi kemudahan	0,873	1,145	Bebas multikolinieritas
Resiko	0,974	1,027	Bebas multikolinieritas
Kepercayaan	0,853	1,173	Bebas multikolinieritas

Semua variabel terbebas dari multikolinieritas. VIF dibawah 10 begitu juga dengan *tolerance* diatas 0,1.

### c) Uji Heteroskedastisitas

Variabel	<i>Sig.</i>	Keterangan
Persepsi kemudahan	0,444	Bebas heteroskedastisitas
Resiko	0,435	Bebas heteroskedastisitas
Kepercayaan	0,187	Bebas heteroskedastisitas

Keseluruhan variabel nilai *Signifikansinya* > 0,05 artinya semua variabel bebas heteroskedastisitas.

## Uji Regresi

Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = -0,516 + 0,619PK + 0,053R + 0,242K + e$$

Regresi di atas dapat diinterpretasikan:

- $\alpha = -0,516$  menunjukkan bahwa nilai konstanta -0,516 dengan parameter negatif. Tanpa adanya variabel persepsi kemudahan, resiko dan kepercayaan maka keputusan penggunaan menurun.
- $\beta_1 = 0,619$  menunjukkan apabila variabel persepsi kemudahan naik satu satuan mengakibatkan peningkatan keputusan penggunaan sebesar 0,619. Asumsi variabel resiko dan kepercayaan tetap.

- c)  $\beta_2 = 0,053$  menunjukkan apabila variabel resiko naik satu satuan mengakibatkan peningkatan keputusan penggunaan sebesar 0,053. Asumsi variabel persepsi kemudahan dan kepercayaan tetap.
- d)  $\beta_3 = 0,242$  menunjukkan apabila variabel kepercayaan naik satu satuan mengakibatkan peningkatan keputusan penggunaan sebesar 0,242. Asumsi variabel persepsi kemudahan dan resiko tetap.

### ***Uji F (uji secara simultan)***

Hasil uji F menunjukkan  $F_{hitung}$  sebesar 27,715 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,70. Jadi  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sehingga  $H_0$  ditolak, artinya persepsi kemudahan, resiko dan kepercayaan berpengaruh simultan terhadap keputusan penggunaan Gopay pada Mahasiswa UNIBA Surakarta.

### ***Uji t (uji secara parsial)***

- a) Hasil uji t variabel persepsi kemudahan menunjukkan  $t_{hitung} (6,681) > t_{tabel} (1,984)$  taraf signifikansinya 0,000 maka  $H_0$  ditolak sehingga terdapat pengaruh persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan Gopay.
- b) Hasil uji t variabel resiko menunjukkan  $t_{hitung} (0,709) > t_{tabel}$  taraf signifikansi 0,480 maka  $H_0$  diterima sehingga tidak terdapat pengaruh resiko terhadap keputusan penggunaan Gopay.
- c) Hasil uji t variabel kepercayaan menunjukkan  $t_{hitung} (3,045) > t_{tabel} (1,984)$  taraf signifikansi 0,003 maka  $H_0$  ditolak sehingga terdapat pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan Gopay.

### ***Uji R<sup>2</sup> (koefisien determinasi)***

Hasil uji koefisien determinasi sebesar 0,447.

## **Pembahasan**

### **a. Uji Simultan**

Hasil uji simultan persepsi kemudahan, resiko dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan Gopay pada Mahasiswa UNIBA Surakarta dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel} (27,715 > 2,70)$ , nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$ . Terlihat adanya pengaruh simultan persepsi

kemudahan, resiko dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan Gopay pada Mahasiswa UNIBA Surakarta.

b. Uji t (parsial)

Hasil uji secara parsial  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , hal tersebut membuktikan variabel tetap berpengaruh terhadap variabel bebas.

- 1) Variabel persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan Gopay pada Mahasiswa UNIBA Surakarta menunjukkan hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,681 > 1,984$ ), signifikansinya  $0,000 < 0,05$ . Hasil tersebut membuktikan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan Gopay pada Mahasiswa UNIBA Surakarta. Hasil tersebut diperkuat oleh penelitian relevan Wibowo, Rosmauli dan Suhud (2015) dari hasil penelitiannya bahwa keputusan penggunaan *e-money card* dipengaruhi secara signifikan oleh persepsi kemudahan.
- 2) Hasil uji t variabel resiko terhadap keputusan penggunaan Gopay pada Mahasiswa UNIBA Surakarta dengan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,709 < 1,984$ ), signifikansi  $0,480 > 0,05$ . Hasil ini membuktikan keputusan penggunaan Gopay pada Mahasiswa UNIBA Surakarta tidak dipengaruhi oleh resiko. Penelitian tersebut sama dengan hasil penelitian Haidari dan Tileng (2018) yang mengatakan resiko tidak mempunyai pengaruh terhadap *intention to use Gopay*.
- 3) Uji parsial kepercayaan terhadap keputusan penggunaan Gopay pada Mahasiswa UNIBA Surakarta terlihat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,045 > 1,984$ ), signifikansinya  $0,003 < 0,05$ . Hasil ini membuktikan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan Gopay pada Mahasiswa UNIBA Surakarta. Sejalan dengan penelitian Faradilla dan Soesanto (2016) yang mengatakan kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap keputusan beli.

c. Uji R<sup>2</sup>

Hasil uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) 0,447, keputusan penggunaan Gopay dipengaruhi persepsi kemudahan, resiko dan juga kepercayaan dengan nilai 44,7%. Sisanya 55,3% dipengaruhi variabel yang tidak disebutkan.

## **Simpulan dan Saran**

### ***Simpulan***

- 1) Uji simultan (uji F) persepsi kemudahan, resiko dan kepercayaan mempunyai pengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan penggunaan Gopay pada Mahasiswa UNIBA Surakarta.
- 2) Hasil uji t menunjukkan
  - a) Persepsi kemudahan mempunyai pengaruh terhadap keputusan menggunakan Gopay di kalangan Mahasiswa UNIBA Surakarta.
  - b) Resiko tidak mempunyai pengaruh terhadap keputusan Mahasiswa UNIBA Surakarta dalam menggunakan Gopay.
  - c) Kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap keputusan Mahasiswa UNIBA Surakarta dalam menggunakan Gopay.
- 3) Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 44,7%.

### ***Saran***

- 1) Semakin membuka akses ke berbagai sektor umum dan bekerja sama dengan berbagai pihak yang memungkinkan penggunaan Gopay. Sehingga pengguna makin merasakan kemudahan Gopay.
- 2) Gopay hendaknya mengurangi faktor-faktor resiko agar masyarakat semakin tertarik menggunakan Gopay. Perbaiki sistem secara cepat dan meminimalisir gangguan layanan agar pelanggan semakin merasa aman ketika menggunakan gopay. Karena pada dasarnya Gopay dirancang agar lebih aman daripada uang tunai.
- 3) Gopay hendaknya menjaga dan mempertahankan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepercayaan yang berpengaruh terhadap keputusan penggunaan Gopay. Mendengarkan keluhan dan saran dari masyarakat kemudian meresponnya dengan cepat supaya masyarakat tetap percaya menggunakan Gopay.

## Daftar Pustaka

- Gia shie Liu. Tan Pham Tai. 2016. *A study of factors affecting the intention to use mobile payment in Vietnam.*
- I Putu Adi Putra, Agus Purnama, I Gede Putu Sukaadmadja, G.A.K Giantari, 2016, Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi resiko terhadap kepercayaan dan niat beli *e-ticket* Traveloka.
- Istiatin. 2018. Modul Metodologi Penelitian. Universitas Islam Batik, Surakarta.
- J. Setiadi. Nugroho. 2015. *Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Kencana.
- Kim J.H M, D. L. Ferrin dan H. R. Rao. 2014. *A trust consumer decision making model in e-commerce: Role of trust, perceived risk, and their attendents. Decissions support systems.*
- Maryam, Siti. 2015. *Statistik Induktif*. Surakarta: Uniba Press.
- Pawenang, Supawi dan Kustiyah, Eny. 2011. *Pengantar Ekonometrika*. Yogyakarta: Idea Press.
- Tjiptono Fandy, 2015, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Edisi 4 : ANDI.