



Convenience, Benefits, Security, Trust, and Innovation: A Decision-Making Framework for the Gojek Application's Gopay Feature During the COVID-19 Pandemic

Lutfia Farhatul Mahmuda¹, Nurul Setyaningrum², Retna Anggitani³

¹ Kiai Haji Achmad Siddiq State Islamic University Jember, East Java, Indonesia

² Kiai Haji Achmad Siddiq State Islamic University Jember, East Java, Indonesia

³ Kiai Haji Achmad Siddiq State Islamic University Jember, East Java, Indonesia



Abstract

Denpasar City is the capital city of Bali Province, which has medium-level potential in developing non-cash payment instruments (e-money) by becoming the most popular tourist destination in Indonesia. Currently, there are many economic activities for the people of Denpasar by utilizing GoPay services on the Gojek application as a transaction tool used to replace cash. This study aims to analyze and examine the effect of convenience, benefits, security, trust, and innovation on decisions to use the GoPay feature on the Gojek application during the Covid-19 pandemic. The method used in this research is descriptive quantitative. Sampling was done by using purposive sampling technique. This study takes a sample of respondents who use GoPay in the city of Denpasar - Bali. Was collected by 100 respondents using an online survey. The results show that the stronger the convenience, benefits, security, trust, and innovation, the stronger the influence on the decision to use the Gojek application on the GoPay feature Covid-19.

Article Info

Keywords:

E-Money, GoPay, Gojek, Financial Technology, Covid-19.

* E-mail address: Lutfiafarhatul739@gmail.com,¹ retnaiain1974@gmail.com,² nurulsetia02@gmail.com³

Articel Submitted : 2 Desember 2023

Accepted : 20 Desember 2023

Revised : 10 Desember 2023

Published : 30 Desember 2023



Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Keamanan, Kepercayaan, dan Inovasi terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Gojek pada Fitur Gopay di Masa Pandemi Covid-19

Lutfia Farhatul Mahmuda¹, Nurul Setyaningrum², Retna Anggitani³

¹ Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Jawa Timur, Indonesia

² Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Jawa Timur, Indonesia

³ Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Jawa Timur, Indonesia



Abstrak

Kota Denpasar merupakan ibu kota Provinsi Bali, yang mempunyai potensi tingkat menengah dalam pengembangan instrumen pembayaran non tunai (*e-money*) dengan menjadi destinasi wisata paling populer di Indonesia. Saat ini banyak kegiatan ekonomi masyarakat Denpasar dengan memanfaatkan layanan GoPay pada aplikasi Gojek sebagai alat transaksi yang digunakan untuk pengganti uang tunai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh kemudahan, manfaat, keamanan, kepercayaan, dan inovasi terhadap keputusan menggunakan fitur GoPay pada aplikasi Gojek di masa pandemi Covid-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. penelitian ini mengambil sampel pada responden yang menggunakan GoPay di kota Denpasar - Bali. Data berhasil dikumpulkan sejumlah 100 responden dengan menggunakan survei secara *online*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin kuat kemudahan, manfaat, keamanan, kepercayaan, dan inovasi maka semakin kuat pula pengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi Gojek pada fitur GoPay di masa pandemi Covid-19

Informasi Artikel

Kata kunci:

E-Money, GoPay, Gojek, Financial Technology, Covid-19.

* Alamat email: Lutfiafarhatul739@gmail.com,¹ retnaiain1974@gmail.com,² nurulsetia02@gmail.com³

Artikel diserahkan : 2 Desember 2023

Diterima : 20 Desember 2023

Direvisi : 10 Desember 2023

Dipublikasi : 30 Desember 2023

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang relatif cepat ini telah mempengaruhi perkembangan perekonomian dunia. Negara-negara sedang berkembang di wilayah Asia Pasifik, termasuk Indonesia menunjukkan bahwa difusi teknologi informasi berkorelasi positif cukup kuat dengan tingkat pendapatan perkapita, salah satu ukuran kesejahteraan sebuah Negara (Usman, 2017). Teknologi informasi dan komunikasi yang terus berkembang membuat perubahan dalam kehidupan manusia. Misalnya saja dalam bidang budaya, perekonomian, pertahanan, keamanan serta pendidikan. Untuk itu semua pihak yang ada didalamnya wajib berbenah dan mengikuti perkembangan yang ada (Wastakbaru, 2018).

Saat ini banyak kegiatan ekonomi yang memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi untuk memudahkan masyarakat seperti transaksi jual beli online, transfer mobile, atau juga pembayaran untuk pembelian dan tagihan melalui kartu kredit atau debit yang dikeluarkan oleh bank. Perkembangan teknologi telah membawa suatu perubahan kebutuhan masyarakat atas suatu alat pembayaran yang dapat memenuhi kecepatan, ketepatan, dan keamanan dalam setiap transaksi elektronik (Wastakbaru, 2018).

Kemajuan teknologi pada era modern sekarang berpengaruh penting terhadap perubahan pada sistem pembayaran dalam bertransaksi. Masyarakat Indonesia yang dulunya banyak berbelanja dengan uang tunai, sekarang telah mengetahui serta memanfaatkan pembayaran dengan metode non tunai saat melakukan bermacam-macam transaksi. Pembayaran elektronik sebagai alat pembayaran dalam bentuk nilai yakni uang disimpan dalam media elektronik tertentu. Sistem pembayaran yang efisien dapat diukur dari kemampuan dalam menciptakan biaya yang minimal untuk mendapatkan manfaat dari suatu kegiatan transaksi. Kegiatan transaksi yang penting dalam siklus perekonomian yaitu kegiatan yang melibatkan alat pembayaran. Alat pembayaran adalah instrument dalam sistem pembayaran yang merupakan media transaksi bagi produsen maupun konsumen (Kadir, 2003).

Pembayaran dengan sistem non tunai yang dikenal saat ini yaitu uang elektronik. Uang elektronik adalah alat pembayaran dalam bentuk elektronik dimana nilai uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu (Priyono, 2017). Ada beberapa jenis yang dapat digunakan dalam pembayaran elektronik yaitu *digital cash* atau *e-cash*, *e-wallet*, *smart card*. Setiap jenis pembayaran tersebut memiliki cara transaksi yang berbeda karena punya karakteristik, fungsi, manfaat, serta keunggulan masing-masing. Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 bahwa perkembangan teknologi dan sistem informasi terus melahirkan berbagai inovasi, khususnya yang berkaitan dengan *financial technology (fintech)* dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk di bidang jasa sistem pembayaran, baik dari sisi instrumen, penyelenggara, mekanisme, maupun infrastruktur penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran (Peraturan BI, 2016).

Oleh karena itu, banyak masyarakat yang akhirnya menggunakan *e-commerce* untuk berbelanja berbagai kebutuhan. Penggunaan *e-commerce* juga sekaligus melaksanakan himbuan pemerintah agar membatasi penggunaan uang tunai atau kertas. Sejumlah swalayan atau supermarket dan pasar juga saat ini sudah banyak yang menyediakan layanan digital. Uang elektronik didefinisikan sebagai alat pembayaran dalam bentuk elektronik dimana nilai uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu (Hidayanti, 2006).

Penggunaan *e-wallet* memang sangat mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi, terlebih untuk membatasi penggunaan uang tunai atau kertas. Meskipun belum ada

pemberitahuan resmi, termasuk dari Badan Kesehatan Dunia (WHO) bahwa uang tunai bisa menjadi faktor penularan Covid-19. Namun, *psikologis public* yang menganggap bahwa uang tunai tidak bersih dapat menjadi jembatan bagi penularan virus membuat orang berasumsi untuk beralih ke pembayaran digital (Fatoni, 2020).

Beralihnya masyarakat dalam penggunaan uang tunai ke transaksi digital akhir-akhir ini menjadi menarik untuk dikaji, agar dapat diketahui sejauh mana dampak Covid-19 terhadap perilaku konsumen dalam menggubakan layanan *e-money*, salah satunya adalah penggunaan GoPay sebagai alat untuk melakukan pembayaran transaksi jual beli di Denpasar-Bali. Layanan *e-money* memang semakin populer seiring dengan meningkatnya pemakaian smartphone hingga 70% dalam lima tahun terakhir di Indonesia. Terlebih semakin banyak pilihan aplikasi uang elektronik tanpa kartu untuk bertransaksi (Cucu, 2020).

Tinjauan Literatur

Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran berasal dari dua kata yaitu manajemen dan pemasaran. Menurut Kotler dan Armstrong pemasaran adalah analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian dari program-program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan manajemen adalah proses perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*organizing*) penggerakan (*actuating*) dan pengawasan. Jadi dapat diartikan bahwa manajemen pemasaran adalah sebagai analisis, perencanaan, penerapan, dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran dengan maksud untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi (Yulianti, 2019).

Konsep Pemasaran

Konsep-konsep inti pemasaran meliputi: kebutuhan, keinginan, permintaan, produksi, utilitas, nilai kepuasan, pertukaran, transaksi dan hubungan pasar, pemasaran dan pasar. Kita dapat membedakan antara kebutuhan, keinginan dan permintaan. Kebutuhan adalah suatu keadaan dirasakannya ketiadaan kepuasan dasar tertentu. Keinginan adalah kehendak yang kuat akan pemuas yang spesifik terhadap kebutuhan-kebutuhan yang lebih mendalam. Sedangkan Permintaan adalah keinginan akan produk yang spesifik yang didukung dengan kemampuan dan kesediaan untuk membelinya (Yulianti, 2019).

Strategi Pemasaran

Strategi pemasaran adalah pengambilan keputusan-keputusan tentang biaya pemasaran, bauran pemasaran, alokasi pemasaran dalam hubungan dengan keadaan lingkungan yang diharapkan dan kondisi persaingan. Dalam strategi pemasaran, adalagi faktor utama yang menyebabkan terjadinya perubahan strategi dalam pemasaran yaitu: Daur hidup produk. Strategi harus disesuaikan dengan tahap-tahap daur hidup, yaitu tahap pengenalan, tahap pertumbuhan, tahap kedewasaan dan tahap kemunduran. Posisi persaingan perusahaan di pasar. Strategi pemasaran harus disesuaikan dengan posisi perusahaan dalam persaingan, apakah memimpin, menantang, mengikuti atau hanya mengambil sebagian kecil dari pasar (Yulianti, 2019).

Teknologi Informasi

Transformasi digital serta kemajuan teknologi telah membawa perubahan pada perilaku pasar. Saat ini sebagian besar konsumen lebih cenderung untuk melakukan transaksi secara *online*. Hanya dengan perangkat *smartphone* yang terhubung dengan koneksi internet,

konsumen dapat membeli berbagai kebutuhan mereka tanpa harus datang ke outlet (Wastakbaru, 2018).

Teknologi informasi dimanfaatkan oleh dunia perbankan, *e-commerce* serta *startup* dengan menghadirkan sistem secara *online*. Dengan bantuan teknologi komputer dan teknologi internet yang memungkinkan nasabah (*user*) untuk melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. Melalui mesin ATM, *e-banking* dan *mobile apps* nasabah (*user*) bebas memilih metode pembayaran atau transaksi yang mereka inginkan (Maghfira, 2018).

Financial Technology (FinTech)

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 (Rahadi, 2020).

Inovasi Financial Technology

Transformasi digital sedang berlangsung di industri jasa keuangan, dengan sejumlah inovator non bank yang menawarkan produk dan layanan teknologi keuangan yang dihadapi pelanggan dan lembaga keuangan. Transformasi digital mencakup ekonomi pasar berkembang di banyak tempat menawarkan alternatif digital yang layak bagi Bank tradisional. Salah bentuk transformasi digital adalah *Financial technology (Fintech)*. *Financial technology* merupakan teknologi inovatif yang bertujuan untuk mengoperasikan layanan keuangan tradisional menggunakan program komputer dan teknologi informasi (TI) (Rahadi, 2020).

Regulasi Fintech Di Indonesia

Perkembangan teknologi digital yang tidak bisa dibendung akan memunculkan kemudahan bagi masyarakat dan menjamurnya perusahaan yang bergerak di bidang *financial technology*. Sebagai lembaga yang memiliki wewenang untuk mengawasi lembaga keuangan di Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) akhirnya mulai memberlakukan peraturan *financial technology* (Rahadi, 2020).

Adanya payung hukum pengawasan lembaga keuangan tersebut seolah memberikan kepastian kepada masyarakat, mengingat ada juga *fintech* yang melakukan penipuan terhadap nasabahnya. Hasilnya, *fintech* OJK yang sudah terdaftar pun terkena imbasnya (Rahadi, 2020).

Konsep E-money

Electronic Money menurut Bank Indonesia adalah Uang Elektronik (*Electronic Money*) didefinisikan sebagai alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut: (Rahadi, 2020) Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip. *E-money* sendiri bisa berbasis *Hardware* dan *Software* dan yang akan dibahas peneliti disini adalah *E-money* berbasis *software* yang menggunakan *mobilepayment system* (GoPay) (Maghfira, 2018).

Dasar Hukum E-money

Hukum menggunakan dan bertransaksi menggunakan *emoney* pada dasarnya sama hukumnya seperti menggunakan uang kertas biasa karena keduanya memiliki fungsi yang

sama yaitu sebagai alat pembayaran atas transaksi jual beli barang atau jasa yang dilakukan oleh para konsumen dalam maksud pemenuhan akan kebutuhannya (Anam, 2018).

Menurut perspektif syariah, hukum atas *e-money* adalah halal. Kehalalan ini berlandaskan kaidah; setiap transaksi dalam muamalah pada dasarnya diperbolehkan kecuali jika ada dalil yang jelas mengharamkannya, maka saat itu hukumnya akan berubah menjadi haram, maka dari itu setiap *chip* atau *server e-money* yang dikeluarkan haruslah memenuhi ketentuan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah agar penggunaan tidak menjadi haram. Dalam penjelasan dan peraturan Bank Indonesia No.7/46/PBI/2005, tentang akad penghimpunan dan penyaluran dana yang melaksanakan usaha berdasarkan prinsip syariah, pasal 2 ayat 3 menjelaskan bahwa prinsip transaksi dalam Islam adalah: Tidak mengandung *maysir* dan tidak menimbulkan *riba* (Anam, 2018).

Bentuk-Bentuk Uang Elektronik (E-Money)

Uang elektronik (*e-money*) memiliki media elektronik yang berfungsi sebagai penyimpan nilai uang (*monetary value*) yang dibedakan menjadi dua jenis, yaitu: Uang elektronik yang nilai uangnya selain dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh penerbit juga dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh pemegang (Handayani, 2016).

Pembayaran Non Tunai

Pembayaran dengan media non tunai membuat seseorang lebih mudah melakukan *overspending*. Secara khusus, bahwa kartu kredit membuat orang leluasa dalam berhutang dan menggunakan uang. Penggunaan kartu kredit dapat mendorong seseorang dalam berperilaku kompulsif karena tersedianya dana yang dapat digunakan secara terus-menerus. Kemudahan dalam melakukan pembayaran sudah semakin berkembang di dunia. Banyak media pembayaran yang memudahkan orang, seperti kartu kredit, kartu debit, penggunaan rekening bank hingga *e-money* (Kumala Sari, 2019).

Aplikasi GoJek

PT.GoJek Indonesia adalah perusahaan teknologi digital yang membantu masyarakat sebagai solusi masalah yang sedang terjadi saat ini. GoJek menjadi mitra bagi pengendara-pengendara ojek untuk mempermudah masyarakat menghadapi kemacetan dan kepadatan kota. GoJek bukan hanya menyediakan layanan untuk menghantarkan seseorang mencapai tempat tujuannya, namun GoJek saat ini sudah memiliki berbagai produk untuk memberikan kemudahan terhadap masalah masyarakat saat ini (Kumala Sari, 2019).

Fitur GoJek

Fitur-fitur yang berada di Aplikasi GoJek di kategori GoJek beberapa fitur yang dapat digunakan oleh konsumen, kategori ini lebih dominan untuk pengantaran konsumen atau jasa:

Tabel 1 : Fitur GoJek

No	Fitur	Pengertian
1	Go-Ride	Layanan transportasi sepeda motor yang sebelumnya adalah ojek-ojek konvensional yang kemudian dijadikan mitra untuk bersama-sama memberikan manfaat lebih dengan menggunakan <i>mobile service</i> sehingga seluruh pemesanan dapat dikendalikan dengan aplikasi GoJek dengan menggunakan Go-Ride

2	Go-Car	Layanan transportasi beroda empat yang sebelumnya adalah supir taksi konvensional yang kemudian dijadikan mitra untuk bersama-sama memebrikan manfaat lebih dengan menggunakan <i>mobile service</i> sehingga seluruh pemesan dapat dikendalikan dengan aplikasi GoJek.
3	Go-Food	Layanan pesan antar makanan yang diorder lewat aplikasi GoJek dan diantarkan oleh driver GoJek sampai lokasi yang di tuju.
4	Go-Sent	Layanan pesan antar barang yang konsumennya meminta untuk diantarkan oleh driver GoJek barangnya (konsumen) ketempat tujuan yang diinginkan.
5	Go-Festival	<i>Event</i> yang diselenggarakan oleh PT. GoJek di suatu tempat selama kontrak tempat satu tahun. Tempat <i>event</i> tersebut yakni seperti <i>event</i> kuliner tetapi pembayarannya hanya menggunakan transaksi dari GoPay.
6	Go-Box	Layanan pesan antar berupa barang yang muatannya lebih banyak dan diantarkan oleh driver GoJek.
7	Go-Tix	Layanan untuk memasan tiket transportasi yang dipesan lewat aplikasi GoJek.
8	Go-Med	Suatu layanan kalaborasi antara GoJek dan Halodoc, Go-Med sebenarnya tidak melayani produk apa pun, tetapi pihak GoJek menghubungkan pengguna dengan lebih dari 1.000 apotek di Jabodetabek, Bandung dan Surabaya.
9	Go-Deals	Layanan yang menyediakan berbagai promosi terbaik yang tidak dapat didapatkan di tempat lain, banyak berbagai tawaran yang menarik yang ditawarkan. Berbagai jenis penawaran menarik dengan pilihan <i>voucher</i> untu bersantap, berbelanja, hobi, hiburan, perjalanan dan <i>voucher</i> lainnya untuk setiap layanan GoJek.
10	Go-Pay	Merupakan dompet elektronik yang dikembangkan oleh perusahaan GoJek yang digunakan sebagai layanan pembayaran selama menggunakan aplikasi GoJek. Perusahaan GoJek mengawali bisnisnya dari jasa transportasi sepeda motor yang kemudian memperluas jaringan bisnisnya dengan menawarkan bermacam layanan. Di kategori GoPay dapat digunakan oleh konsumen, kategori ini lebih dominan untuk transaksi atau pembayaran dan jasa. Seperti Go- Bills, Go-Point, Go-Pulsa, Go-Massage, Go-Clean, Go-Glam.

Metode, Data, dan Analisis

Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian terkait penggunaan sosial media ini didesain dalam bentuk penelitian lapangan (*field research*), dimana dalam penelitian ini, data dan informasinya yang diperoleh merupakan hasil dari kegiatan lapangan penelitian. Sedangkan pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang

spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Definisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan lebih baik bila disertai dengan gambar, table, grafik, atau tampilan lainnya (Sandu Siyoto, 2015).

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Berdasarkan definisi tersebut, maka populasi dari penelitian ini adalah pengguna layanan GoPay yaitu pelanggan Gojek yang berada di wilayah Denpasar. Alasan pengguna layanan GoPay di wilayah Bali dipilih, karena perkembangan teknologi di Indonesia semakin pesat terutama di bidang *financial technology* dan penelitian mengenai penggunaan GoPay di masa pandemi Covid-19. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha untuk mencari penyebab penggunaan GoPay. Alasan menggunakan pelanggan Gojek sebagai populasi dikarenakan pelanggan merupakan responden yang melakukan pembayaran dengan GoPay.

Sampel dan Teknik Penentuan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono, 2013). Teknik penarikan sampel non-probabilita adalah suatu teknik penarikan sampel yang mendasarkan pada setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan yang sama. Anggota yang satu memiliki kesempatan lebih besar dibandingkan dengan anggota yang lain sehingga hasil dari suatu penelitian yang menggunakan teknik.

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data yang akan digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer dengan penyebaran kuesioner (Sandu Siyoto, 2015).

Hasil dan Diskusi

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis telah dapat menemukan jawaban dari setiap pokok permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Penelitian menggunakan metode regresi pasti akan mendapatkan persamaan yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa besar nilai atau pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil penelitian dalam menjawab masalah-masalah yang telah dirumuskan di awal.

Kemudahan terhadap keputusan menggunakan GoPay dibentuk oleh mudah dipelajari, mudah dioperasikan, dan mudah melakukan top-up dalam keputusan menggunakan GoPay. Kemudahan menentukan keputusan konsumen untuk keputusan menggunakan GoPay yang berarti, pengukuran kemudahan terhadap keputusan menggunakan GoPay telah

memenuhi keselarasan dan pengukuran kemudahan terhadap keputusan menggunakan GoPay. Hal ini berarti semakin mudah pelayanan yang diberikan oleh GoJek, maka semakin kuat keputusan konsumen untuk menggunakan layanan GoPay.

Manfaat terhadap keputusan menggunakan GoPay dibentuk oleh pembayaran cepat, membuat pekerjaan mudah, dan transaksi lebih efektif dalam keputusan menggunakan GoPay. Manfaat menentukan keputusan konsumen untuk keputusan menggunakan GoPay yang berarti, pengukuran manfaat terhadap keputusan menggunakan GoPay telah memenuhi keselarasan dan pengukuran manfaat terhadap keputusan menggunakan GoPay. Hal ini berarti semakin bermanfaat pelayanan yang diberikan oleh GoJek, maka semakin kuat keputusan konsumen untuk menggunakan layanan GoPay.

Keamanan terhadap keputusan menggunakan GoPay dibentuk oleh keamanan yang cukup untuk melindungi informasi pribadi, data tidak akan mudah dicuri, dan identitas saya tidak akan digantikan oleh pihak lain dalam keputusan menggunakan GoPay. Keamanan menentukan keputusan konsumen untuk keputusan menggunakan GoPay yang berarti, pengukuran keamanan terhadap keputusan menggunakan GoPay telah memenuhi keselarasan dan pengukuran keamanan terhadap keputusan menggunakan GoPay. Hal ini berarti semakin aman pelayanan yang diberikan oleh GoJek, maka semakin kuat keputusan konsumen untuk menggunakan layanan GoPay.

Kepercayaan merupakan variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap keputusan menggunakan GoPay. Besarnya PT.GoJek dapat dipercaya, memiliki reputasi yang baik sebagai aplikasi teknologi keuangan dan kompeten sebagai aplikasi teknologi keuangan, memperkuat keputusan untuk menggunakan GoPay. Konsumen akan merasa lebih yakin bahwa menggunakan GoPay adalah keputusan yang tepat dalam menggunakan GoPay, karenanya kepercayaan untuk menggunakan GoPay sangat kuat dipengaruhi oleh kepercayaan. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa untuk meningkatkan keputusan menggunakan GoPay, PT.GoJek harus memperhatikan variabel-variabel yang ada terutama variabel kepercayaan konsumen yang berpengaruh dominan terhadap memperkuat keputusan untuk menggunakan GoPay.

Inovasi terhadap keputusan menggunakan GoPay dibentuk oleh teknologi tersebut cerdas, teknologi tersebut menarik, dan Teknologi tersebut disukai oleh pengguna dalam keputusan menggunakan GoPay. Inovasi menentukan keputusan konsumen untuk keputusan menggunakan GoPay yang berarti, pengukuran inovasi terhadap keputusan menggunakan GoPay telah memenuhi keselarasan dan pengukuran inovasi terhadap keputusan menggunakan GoPay. Hal ini berarti semakin berinovasi pelayanan yang diberikan oleh GoJek, maka semakin kuat keputusan konsumen untuk menggunakan layanan GoPay.

Kesimpulan dan Saran

Kemudahan terhadap keputusan menggunakan GoPay telah memenuhi keselarasan dan pengukuran kemudahan terhadap keputusan menggunakan GoPay. Hal ini berarti semakin mudah pelayanan yang diberikan oleh GoJek, maka semakin kuat keputusan konsumen untuk menggunakan layanan GoPay. Manfaat terhadap keputusan menggunakan GoPay telah memenuhi keselarasan dan pengukuran manfaat terhadap keputusan menggunakan GoPay. Hal ini berarti semakin bermanfaat pelayanan yang diberikan oleh GoJek, maka semakin kuat keputusan konsumen untuk menggunakan layanan GoPay. Keamanan terhadap keputusan menggunakan GoPay telah memenuhi keselarasan dan

pengukuran keamanan terhadap keputusan menggunakan GoPay. Hal ini berarti semakin aman pelayanan yang diberikan oleh GoJek, maka semakin kuat keputusan konsumen untuk menggunakan layanan GoPay. variabel Kepercayaan konsumen yang berpengaruh dominan terhadap memperkuat keputusan untuk menggunakan GoPay. berinovasi pelayanan yang diberikan oleh GoJek, maka semakin kuat keputusan konsumen untuk menggunakan layanan GoPay.

Referensi

- Adiyanti, Arsita Ika. (2015). "Pengaruh Pendapatan, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Daya Tarik Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan E-Money (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Brawijaya)." *Jurnal Ilmiah* 2 (1).
- Al-Qur'an dan Terjemahannya. Jakarta: Departemen Agama.
- Al-Zuhaili, Wahab. (2004). *Al-Fiqh Al-Islamy wa Adillatuhu*, Juz V. Damsyiq: dar al-Fikri al-Ma'ashirah, Cet- IV. Penerjemah. Abdul Hayyie Al-Kaffani, dkk, Cet X. Jakarta: Gema Insani.
- Anam, Choiril, M.El. (2018). *E-Money (Uang Elektronik) dalam Perspektif Hukum Syari'ah* . Kediri: Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
- Baihaqi, Ahmad. (2016). *Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Sistem Pembayaran Elektronik Menggunakan Teknologi Acceptance Model (TAM)*. Universitas Gunadarma: Jurnal Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi.
- Bahri, Asep Saiful. (2016). *Konsep Uang Elektronik dan Peluan Implementasinya pada Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Peraturan bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik)*. Jakarta: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah.
- Bank Indonesia. (2006). *Dampak Pembayaran Non Tunai terhadap Perekonomian dan Kebijakan Moneter*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Buyung Nova Tri Anggono dkk. (2020). "Persepsi Kemudahan, Resiko dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan GoPay". *Jurnal Ilmiah Ekonomi*. 15 (1).
- Cania, Silva Cita. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan GoPay Pada Pelanggan Maupun Pengemudi Go-Jek*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Dari, Aulia Wulan, (2018). *Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Penggunaan Dan Manfaat Aplikasi Berbasis Financial Technology Pada Layanan GoPay*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Dindin Solahudin, dkk. (2020). *Analisis Kepemimpinan Di Indonesia Dalam Kerangka Tanggap-Darurat Covid-19*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 54/DSNMUI/ X/2006.Tentang Syariah Card. Ditetapkan di Jakarta tertanggal 11 Oktober 2006.

- Habsari Candraditya. (2013). "Analisis Penggunaan Uang Elektronik". *Diponegoro Journal of Management*. 2 (3).
- Hidayanti, Siti. dkk. (2006). *Operasional E-money*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Huwaydi, T., Hakim, M, S., & Persada, S. F. (2018). Analisis Deskriptif Pengguna GoPay di Surabaya. *Jurnal Teknik*. 7(1)
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keprilaku*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kadir, Abdul. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Edisi Revisi. Yogyakarta: ANDI.
- Karim, Mustofa Abdul. (2018). *Pengaruh Penerimaan Sistem Pembayaran GoPay Menggunakan Tam (Technology Acceptance Model) Terhadap Intensitas Penggunaan Layanan GoJek Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*.
- Maghfira. (2018). *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem Pembayaran GoPay*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Misno BP, Abdurrahman. dkk. (2020). *Covid-19: Wabah, Fitnah dan Hikmah*. Bogor: Pustaka Amma Alamia.
- Mubarok, Muhammad Iqbal. (2017). *Minat Untuk Menggunakan GoPay Pada Layanan Go-Ride*. Semarang, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Piero, Malvin. (2018). *Promosi Penjualan, Pembayaran Non Tunai, Lingkungan Sosial, Dan Kondisi Keuangan Terhadap Compulsive Buying: Kasus Pada Mahasiswa Di Surabaya*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Priyono, A. (2017). "Analisis Pengaruh *Trust* dan *Risk* dalam Penerimaan Teknologi Dompot Elektronik GoPay." *Jurnal Siasat Bisnis*. 21 (1).
- Priambodo, Singgih & Bulan Prabawani. (2016). "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Masyarakat Di Kota Semarang)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 5 (2).
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009. Tentang Uang Elektronik (*Electronic money*). Ditetapkan di Jakarta tertanggal 13 April 2009.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014. Tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009. Tentang uang Elektronik (*Emoney*). Ditetapkan di Jakarta oleh Bank Indonesia pada tahun 2014.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/17/PBI/2016. Tentang Elektronik Money.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/46/PBI/2005. Tentang Akad penghimpunan dan Penyaluran Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah. Ditetapkan di Jakarta tertanggal 14 November 2015. Peraturan

Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Ditetapkan di Jakarta oleh Bank Indonesia tertanggal 9 November 2016.