

**DETERMINAN MINAT PENGGUNAAN ULANG METODE
PEMBAYARAN GOPAY PADA MASYARAKAT
DI KOTA SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Syarat – Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Program Studi S1 Akuntansi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun Oleh :

TIARA JESIKA PRADIA

21210035

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA**

2024

**DETERMINAN MINAT PENGGUNAAN ULANG METODE
PEMBAYARAN GOPAY PADA MASYARAKAT
DI KOTA SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Syarat – Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Program Studi S1 Akuntansi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun Oleh :

TIARA JESIKA PRADIA

21210035

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Tiara Jesika Pradia
NIM : 21210035
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul : “DETERMINAN MINAT PENGGUNAAN METODE
PEMBAYARAN *GOPAY* PADA MASYARAKAT DI
KOTA SURAKARTA”

Disetujui dan disahkan :

Hari : Kamis
Tanggal : 10 Oktober 2024

Pembimbing,



Dewi Ika Octavia, S.E., M.Si.

NIDN : 060710951

Mengetahui,

Wakil Ketua STIE Surakarta



Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.

NIDN : 0606118902

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tiara Jesika Pradia
NIM : 21210035
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul : "DETERMINAN MINAT PENGGUNAAN ULANG
METODE PEMBAYARAN **GOPAY** PADA
MASYARAKAT DI KOTA SURAKARTA"

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIE Surakarta) dan diterima untuk memenuhi persyaratan memenuhi gelar Sarjana Akuntansi.

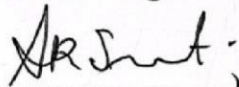
Pada Hari : Sabtu
Tanggal : 28 Desember 2024

Tim Penguji

Penguji 1 : Ari Susanti, S.Pt., M.M.

Penguji 2 : Era Trianita S, S.E., M.Si., M.B.A.

Tanda Tangan

()
()

Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta



Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.

NIDN. 0606118902

PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Tiara Jesika Pradia

NIM : 21210035

Program Studi : S1 Akuntansi

**Judul : “DETERMINAN MINAT PENGGUNAAN ULANG
METODE PEMBAYARAN *GOPAY* PADA
MASYARAKAT DI KOTA SURAKARTA”**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat adalah benar – benar hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari ditemukan bahwa skripsi saya adalah hasil plagiat dari hasil karya orang lain, maka saya bersedia membatalkan/menanggalkan gelar kesarjanaan saya atau bersedia diberikan sanksi dengan perundungan yang berlaku.

Sukoharjo, 2 Januari 2025

Pembuat Pernyataan,



Tiara Jesika Pradia

**DETERMINAN MINAT PENGGUNAAN ULANG METODE
PEMBAYARAN GOPAY PADA MASYARAKAT
DI KOTA SURAKARTA**

**TIARA JESIKA PRADIA
21210035**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh biaya administrasi, fitur layanan dan manfaat terhadap minat penggunaan ulang metode pembayaran *GoPay* pada masyarakat di Kota Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat di Kota Surakarta yang terdaftar di Badan Pusat Statistik di Kota Surakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang mengisi kuesioner. Populasi data diperoleh dari Badan Pusat Statistik di Kota Surakarta berjumlah 528.044 masyarakat dengan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden berdasarkan hasil hitungan rumus *Slovin*. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*. Analisis data memakai uji instrumen data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan bantuan program *IBM SPSS Statistic 22*. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa biaya administrasi, fitur layanan dan manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan ulang metode pembayaran *GoPay* pada masyarakat di Kota Surakarta.

Kata Kunci : Pengaruh Biaya Administrasi, Fitur Layanan, Manfaat, dan Minat Penggunaan Ulang.

**DETERMINANTS OF INTEREST IN REUSE OF THE METHOD
GOPAY PAYMENTS TO THE COMMUNITY
IN SURAKARTA CITY**

**TIARA JESIKA PRADIA
21210035**

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of administration costs, service features and benefits on interest in reusing the GoPay payment method among people in the city of Surakarta. This research uses quantitative methods. The population of this research is the people in Surakarta City who are registered with the Central Statistics Agency in Surakarta City. The data used in this research is primary data obtained from respondents who filled out the questionnaire. The population data obtained from the Central Statistics Agency in Surakarta City was 528,044 people with a sample in this study of 100 respondents based on the results of the Slovin formula calculation. The sampling method used was Non Probability Sampling with Purposive Sampling technique. Data analysis uses data instrument tests, classical assumption tests and hypothesis tests with the help of the IBM SPSS Statistics 22 program. The results of this research show that administration costs, service features and benefits have a significant effect on interest in reusing the GoPay payment method among people in the city of Surakarta.

Keywords : Influence of Administration Fees, Service Features, Benefits, and Interest in Reuse.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri – sendiri

(Hindia)

“Orang lain tidak akan bisa paham *Struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Jadi, berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak akan yang tepuk tangan kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Jadi, tetap berjuang ya!”

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah berupa skripsi ini, Peneliti persembahkan kepada :

1. Kedua Orang Tua yang telah memberikan dukungan semangat serta Do’a yang telah berikan dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Ibu Dewi Ika Octavia, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Akademik yang telah membantu memberikan dorongan dan masukan dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Adikku yang telah memberikan Do’a dan memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Keluarga yang telah memberikan dukungan dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Semua teman – teman yang telah memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. . .

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kerendahan hati dan kesabaraan yang luar biasa. Keberhasilan dalam penulisan ini tentunya tidak terlepas dari berbagai bantuan pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tua penulis yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan secara moral dan material dalam melakukan penelitian.
2. Adikku Nadhifa Sakya Pradia yang telah memberikan motivasi dan semangat untuk penulis.
3. Keluarga yang telah memberikan dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis.
4. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
5. Ibu Dewi Ika Octavia, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Akademik yang telah memberikan kepercayaan, membimbing, dorongan, saran dan masukan kepada peneliti. Terima kasih selama ini memiliki sikap kesabaran dan kerendahan hati kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta yang sudah memberikan ilmu selama perkuliahan dan Staff Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta yang sudah memberikan pelayanan kepada penulis selama perkuliahan.
7. Teman – teman penulis yang bernama Angelina, Ardelia, dan Oryza terima kasih untuk selalu kebersamai penulis dari awal mahasiswi baru (maba) hingga saat ini. Terima kasih sudah menjadi teman yang baik yang selalu memberikan motivasi, arahan dan semangat disaat penulis tidak percaya akan dirinya sendiri dan sempat hilang arah sehingga saat ini penulis dapat

menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu supaya bisa wisuda bersama – sama. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kalian.

8. Kepada Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta tempat dimana penulis menimba ilmu yang sangat bermanfaat disini dan mendapatkan teman – teman yang baik.
9. Kucing saya yang bernama Celline dan Mondut yang sudah menemani penulis dari awal perkuliahan, awal pengerjaan skripsi dan hingga saat ini.
10. Seluruh pihak – pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima Kasih buat doa dan motivasinya. Semoga rahmat Allah SWT selalu melimpah kepada kita semua.
11. dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Tiara Jesika Pradia, terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri dititik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha. Terima kasih karena tidak menyerah dalam penyusunan skripsi ini dan sudah menyelesaikan dengan sebaik mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna karena keterbatasan pengetahuan, maka dengan kerendahan hati dan dengan tangan terbuka peneliti menerima saran dan kritik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua pembaca.

Sukoharjo, 4 Oktober 2024

Peneliti

Tiara Jesika Pradia

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Landasan Teori.....	15
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Kerangka Pemikiran.....	27
D. Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Objek Penelitian	34
B. Jenis Penelitian.....	34
C. Sumber Data.....	35
D. Populasi dan Sampel	35
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Definisi Operasional Variabel.....	39
G. Teknik Analisis Data	40
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum	49
B. Karakteristik Responden.....	52
C. Analisis Data.....	56
D. Pembahasan	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jenis Metode Pembayaran	4
Tabel 2. Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. Pengelompokkan Masyarakat	36
Tabel 4. Definisi Operasional.....	39
Tabel 5. Skala Likert.....	41
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	54
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	55
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi	55
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna <i>GoPay</i>	56
Tabel 12. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	56
Tabel 13. Hasil Uji Validitas	58
Tabel 14. Hasil Uji Realibilitas.....	59
Tabel 15. Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov – Smirnov</i>	60
Tabel 16. Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 18. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	63
Tabel 19. Hasil Uji T (Uji Parsial).....	65
Tabel 20. Hasil Uji F (Uji Simultan)	66
Tabel 21. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Persentase Penggunaan Dompot Digital di Indonesia	6
Gambar 2. Kerangka Pikir.....	28
Gambar 3. Logo Aplikasi <i>GoPay</i>	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Hasil Tabulasi Data

Lampiran 3. Hasil Identitas Responden

Lampiran 4. Hasil Olah Data

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya teknologi informasi sudah memberikan dampak yang baik terhadap pertumbuhan kehidupan masyarakat dalam bidang bisnis, telekomunikasi, sosial budaya, ekonomi dan pendidikan. Teknologi informasi tersebut memudahkan masyarakat untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan efisien. Hal ini terjadi lantaran adanya teknologi informasi yang canggih, maka penggunaan teknologi informasi akan menjadi efisien dan efektif, memberikan kemudahan dalam penggunaannya oleh masyarakat. Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat tersebut menjadikan Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan kemampuannya dibidang teknologi informasi. Menurut Suprianto (2023) Keberadaan teknologi informasi tersebut dilingkungan masyarakat dapat membantu aktivitas masyarakat untuk menggunakan teknologi informasi tersebut dengan sangat efisien. Hal itu akan memberikan kemudahan masyarakat untuk beraktifitas memberikan kemudahan dalam menggunakan kecanggihan teknologi informasi tersebut. Sistem teknologi informasi merupakan sistem yang dibutuhkan bagi seorang mahasiswa dan pekerja diperusahaan atau instansi pemerintah.

Saat melakukan pembayaran transaksi, masyarakat dapat menggunakan sistem teknologi informasi tersebut untuk melakukan

pembayaran transaksi. Pembayaran pada zaman dahulu dilakukan dengan pembayaran secara tunai, hal tersebut akan memberikan ketidaknyamanan masyarakat membawa uang dalam jumlah banyak sehingga uang tersebut akan beresiko hilang apabila tidak disimpan dengan baik uang tersebut hanya boleh disimpan di dompet maka bisa menimbulkan resiko hilang. Maka dari itu, sesuai dengan perkembangan zaman yang canggih pembayaran di zaman sekarang dapat dilakukan dengan pembayaran secara non – tunai yang merupakan sistem pembayaran dilakukan secara digital (*digital payment*). Menurut Fauzi *et al.*, (2022) Pembayaran digital yaitu metode pembayaran yang cara penggunaan hanya diaplikasi smartphone untuk melakukan pembayaran atau melakukan transaksi lainnya. Hal itu akan memudahkan masyarakat untuk melakukan pembayaran atau transaksi lainnya. Karena masyarakat Indonesia zaman dahulu banyak yang berbelanja dengan metode uang tunai. Dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, hal itu membuat masyarakat telah memahami dan menggunakan pembayaran dengan metode non tunai, yaitu pembayaran *advanced* sebagai metode pembayaran yang menggunakan sistem pembayaran digital atau disebut dengan dompet elektronik (*e – wallet*).

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, pasal 1 ayat 7 yang berbunyi “Dompet Elektronik (*Electronic Wallet*) yang selanjutnya disebut dengan Dompet Elektronik adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran

dengan menggunakan kartu atau uang elektronik, dapat menampung saldo untuk melakukan pembayaran”. *E – Wallet* atau dompet elektronik merupakan layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu atau uang elektronik yang dapat juga menampung saldo/dana untuk melakukan pembayaran. Uang Elektronik juga dikenal sebagai pembayaran digital adalah alat pembayaran secara elektronik. Uang elektronik terdiri dari 2 jenis, yaitu berbasis server dan *chip*. Uang elektronik berbasis server penggunaan dengan cara menginstall aplikasi smartphone yang dalam proses pemakaiannya perlu terkoneksi dengan jaringan internet. Sedangkan, uang elektronik berbasis *chip* adalah uang elektronik dalam bentuk kartu plastik yang didukung oleh sistem keamanan yang tinggi dalam bentuk chip yang ditanam pada kartu, contohnya kartu ATM (*Automatic Teller Machine*).

Jenis metode pembayaran digital yang paling banyak digunakan masyarakat Indonesia saat berbelanja online seperti *E – Wallet*, Tunai/COD, Transfer Bank, *PayLater*, Alfamart/Indomaret, Kartu Debit, dan Kartu Kredit. Survei *Katadata Insight Center (KIC)* bekerja sama dengan Kredivo melakukan survei dengan tema *Indonesia e-Commerce Consumer Behavior Report 2023* yang berkaitan dengan perilaku pembayaran konsumen dalam berbelanja online. Survei ini dilakukan pada 18 – 31 Maret 2023 terhadap 9.239 responden menggunakan metode survei online. Hasil survei tercantum dalam tabel 1.

Tabel 1.
Jenis Metode Pembayaran yang Dimiliki Konsumen dalam Berbelanja

Jenis Metode Pembayaran	Persentase
E – Wallet	84,3%
Tunai / Cash On Delivery	61,4%
Transfer Bank	47,8%
PayLater	45,9%
Alfamart / Indomaret	28,7%
Kartu Debit	15,9%
Kartu Kredit	6,6%

Sumber : Katadata Insight Center (2023)

Menurut survei yang sudah dilakukan oleh Muhammad (2023) menunjukkan bahwa *e – wallet* menjadi metode pembayaran yang paling banyak dipilih masyarakat Indonesia dengan persentase sebesar 84,3% responden. Selanjutnya, *Tunai/Cash On Delivery* mendapatkan persentase sebesar 61,4% responden sebagai metode pembayaran mereka. Kemudian, transfer bank mendapatkan persentase sebesar 47,8% responden. *PayLater* berada di urutan keempat sebagai metode pembayaran yang dipilih masyarakat Indonesia yaitu sebesar 45,9% responden, metode pembayaran di Alfamart/Indomaret sebanyak 28,7% responden. Kartu Debit didapatkan sebanyak 15,9% responden dan terakhir yaitu Kartu Kredit didapatkan persentase sebanyak 6,6% responden.

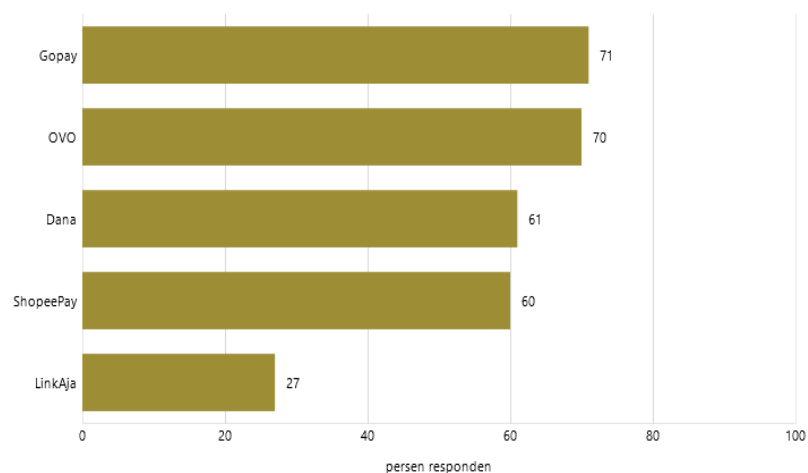
Widyanto Susanto dan Riko Abdurrahman (2024), *Head of Corporate Communications* Visa Indonesia dan Presiden Direktur Visa Indonesia mengungkapkan bahwa pembayaran melalui dompet digital (*e - wallet*) terus mengalami peningkatan dengan penggunaan pemakaian tertinggi. Pengguna dompet digital (*e - wallet*) masih didominasi oleh kelompok masyarakat yang tergolong mampu mengoperasikan *smartphone*. Menunjukkan bahwa

masyarakat di Indonesia yang semakin banyak menggunakan metode pembayaran non tunai terutama *e - wallet*. Penggunaan metode pembayaran *e - wallet* sangat penting dilakukan pada saat ketika menghadapi fenomena kemajuan teknologi yang canggih dikalangan masyarakat pada saat melakukan transaksi/pembayaran. Kondisi ini membuat kemajuan teknologi dengan menggunakan metode pembayaran secara non tunai digunakan masyarakat agar menjadi lebih efisien dan ekonomis daripada menggunakan metode pembayaran secara uang tunai (*cash*) (Handayani dan Soeparan, 2022).

E – Wallet menjadi metode pembayaran digital yang menjadi pilihan masyarakat, mereka menggunakannya saat berbelanja online atau ketika bertransaksi langsung seperti di restoran, supermarket, dan lain sebagainya. Setiap tahun penggunaan *e - wallet* terus meningkat. Menurut Tanjung *et al.*, (2024) dompet digital sebagai uang yang pembayaran dilakukan melalui smartphone dan jaringan internet. Hal itu karena metode pembayaran digital memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penggunanya untuk menjalankan transaksi pembayaran, dengan menggunakan smartphone pengguna cukup menginstall aplikasi yang diinginkan. Berdasarkan hal tersebut, metode pembayaran dompet digital menjadi paling banyak digunakan oleh masyarakat. Penggunaan masyarakat terhadap metode pembayaran (*e – wallet*) mengalami peningkatan setiap tahunnya bahkan sesudah pandemi *covid – 19*.

Survei yang sudah dilakukan oleh Ipsos di Asia Tenggara. Survei

tersebut menemukan hasil menarik bahwa pada saat belanja online, masyarakat lebih banyak menggunakan dompet digital dibanding rekening bank. Aplikasi *GoPay*, *ShopeePay*, *OVO*, *DANA* dan *LinkAja* menjadi lima aplikasi dompet digital yang paling populer dikalangan masyarakat Indonesia. Terlihat pada gambar 1, bahwa pada tahun 2022 menunjukkan pengguna *GoPay* paling banyak diminati. Survei tersebut dilakukan terhadap 1.300 responden. Berikut persentase penggunaan dompet digital di Indonesia:



Gambar 1.
Persentase Penggunaan dompet Digital di Indonesia
Sumber : databoks.katadata (2023)

Berdasarkan survei yang sudah dilakukan oleh Ahdiat (2023) Ipsos Asia Tenggara menunjukkan bahwa hasil data pengguna dompet digital terdapat lima kategori aplikasi smartphone yang paling banyak digunakan adalah aplikasi *GoPay* sudah dipakai sebanyak 71% responden, Aplikasi *OVO* sudah dipakai sebanyak 70% responden, Aplikasi *DANA* sudah dipakai sebanyak 61% responden, penggunaan aplikasi *ShopeePay* sudah dipakai sebanyak 60% responden dan kemudian penggunaan aplikasi *LinkAja* sudah

dipakai sebanyak 25% responden, berdasarkan hasil survei databoks pada tahun 2022 aplikasi *GoPay* menjadi yang terlaris dan paling banyak diminati oleh masyarakat di Indonesia.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh Wibisono (2020) dengan melibatkan 125 responden menunjukkan bahwa hasil data penggunaan *e-wallet* terdapat enam kategori *e-wallet* yang paling banyak digunakan adalah *GoPay* sebanyak 51,2%, *E Wallet OVO* sebanyak 37,6%, Kemudian *e-wallet DANA* sebanyak 7,2%, *e-wallet Link Aja* sebanyak 3,2%, *e-wallet Jenius* sebanyak 0% dan *e-wallet* jenis lainnya sebanyak 0,8%. Dapat disimpulkan bahwa jenis *e-wallet* yang paling banyak digunakan responden adalah *GoPay*.

Menggunakan *GoPay* sebagai metode pembayaran menjadi salah satu cara untuk menggunakan *GoPay* salah satu pembayaran digital. Ketepatan masyarakat untuk memilih *GoPay* sebagai metode pembayaran digital sangatlah penting. Penelitian ini berfokus pada masyarakat yang menggunakan *GoPay* sebagai metode pembayaran pada Masyarakat di Kota Surakarta. Menurut Mariana Wijayanti selaku *Head of District Solo* Gojek Indonesia, perekonomian di Soloraya akan terus berkembang. Salah satunya didorong oleh peningkatan transaksi melalui aplikasi pembayaran *GoPay*, yang merupakan bagian dari produk teknologi finansial (Tekfin). Dari bulan januari 2018 hingga bulan desember 2019, jumlah transaksi melalui aplikasi naik 14 kali lipat, dan jumlah tagihan digital naik 21 kali lipat. Sebaliknya, ada 40.000 toko Gofood dan 80% dari mereka adalah UMKM. Mitra Gojek

berkontribusi secara nasional sebesar Rp50 triliun. Karena itu, banyak orang dari luar Kota Solo datang ke Solo untuk menikmati makanannya, dan karena itu Solo dikenal sebagai kota kuliner (N. S. Rahmawati, 2023).

GoPay adalah anak perusahaan dari Gojek yang bergerak di bidang teknologi finansial dan dikeluarkan oleh PT Dompot Anak Bangsa yang aplikasi tersebut sudah terdaftar dan sudah diawasi oleh Bank Indonesia (BI) ataupun Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Aplikasi *GoPay* merupakan uang elektronik berbasis server yang terletak di aplikasi smartphone dan memiliki kegunaan sebagai alat pembayaran transaksi dan penyimpanan uang elektronik. *GoPay* bisa digunakan sebagai transaksi pembayaran secara langsung, cara penggunaannya cukup mudah dengan melakukan secara *scan qr* setelah itu pembayaran langsung masuk ke sistem rekening *outlet*. Menurut Artina (2021) dimulai sebagai alat pembayaran tunai yang terbuat dari logam dan kertas konvensional, alat pembayaran tersebut sudah berubah menjadi uang elektronik (*e – money*) yang lebih mudah digunakan dan efisien.

GoPay merupakan dompet digital yang sudah dipakai oleh masyarakat Indonesia. Saat ini, *GoPay* sudah menjadi alat pembayaran resmi di sebagian kios, toko dan supermarket di Indonesia. Beberapa fitur khas layanan *GoPay* antara lain pembayaran listrik, transfer ke bank, pembelian tiket transportasi, dan lain sebagainya. *GoPay* sangat diminati masyarakat sehingga mayoritas masyarakat menggunakan *GoPay*. Masyarakat tidak hanya menggunakan metode pembayaran dengan *GoPay* melainkan *ShopeePay*, *OVO* dan *Dana*. Masyarakat yang menggunakan metode

pembayaran dengan *GoPay* tidak hanya di kalangan orang tua melainkan para remaja.

Minat Penggunaan ulang dapat mempengaruhi seseorang untuk melakukan hal – hal tertentu secara berulang, seperti menggunakan dan membeli lagi barang/produk. Minat sangat penting untuk mempengaruhi tingkat penggunaan atau pembelian produk tertentu. Dapat diartikan sebagai kecenderungan untuk tertarik pada suatu penggunaan produk. Menurut Latief *et al.*, (2021) Minat menggunakan metode pembayaran *GoPay* yang didasari sebagai tahap keyakinan pemakai layanan *GoPay* sebagai metode pembayaran pelunasan transaksi. Meskipun demikian, minat masyarakat menggunakan *GoPay* sebagai metode pembayaran pelunasan transaksi sangatlah penting sehingga transaksi pelunasan sangat cepat, ringkas dan efisien, transaksi tersebut langsung otomatis masuk di rekening penjual.

Menurut Natalie (2021) minat menggunakan ulang adalah ketika pelanggan menyukai pelayanan suatu perusahaan dan ingin mengunjungi atau membeli barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Aktivitas terhadap minat penggunaan pada saat melakukan pembayaran dengan *GoPay* adalah melakukan pembayaran transaksi – transaksi lain, transfer antar bank atau bank lain, pembelian tiket transportasi, pemesanan kamar hotel, dan lain sebagainya. Menurut Kumala *et al.*, (2020) Minat penggunaan *GoPay* di Indonesia saat ini paling banyak diminati oleh masyarakat karena aplikasi *GoPay* memberikan manfaat/kemudahan yang efisien pada saat melakukan transaksi pembayaran.

Menurut Kumala *et al.*, (2020) minat penggunaan terhadap *GoPay* di kalangan masyarakat dibutuhkan penelitian tentang faktor – faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan *GoPay* karena populasinya yang banyak. Faktor tersebut karena fitur layanan mudah dipahami, biaya admin yang relatif murah memberikan manfaat yang banyak sehingga masyarakat ingin tertarik menggunakan aplikasi *GoPay*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat di Kota Surakarta bernama ayu, berkaitan dengan metode pembayaran *GoPay* di Masyarakat ayu menggunakan *GoPay* tersebut karena biaya administrasi sedikit lebih murah, terus fitur layanan yang lengkap dan keamanan di fitur tersebut sangat tinggi, dan manfaat menggunakan pembayaran *GoPay* tersebut adalah lebih efisien kalau buat pembayaran tiket soalnya juga *top up GoPay*nya gampang sehingga tidak ribet. Salah satu faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk berminat menggunakan *GoPay* secara berulang karena biaya administrasi yang relatif murah, fitur fitur yang terdapat di *GoPay* sangat mudah dipahami dan tingkat keamanan yang sangat akurat, dan *GoPay* memberikan manfaat yang bagus ketika melakukan pembelian tiket kereta api.

Biaya administrasi atau disebut juga dengan biaya admin adalah sejumlah uang yang dibayarkan kepada pemilik rekening setiap bulan atau setiap ada transaksi. Maka, biaya admin tidak akan dikenakan jika pemilik melakukan transaksi sesama pengguna aplikasi *GoPay*. Biasanya, biaya admin terdapat pada cara pembayaran lainnya, contohnya pada saat

melakukan transaksi transfer ke bank lain akan dikenakan tambahan biaya admin. Hasil dari penelitian Latief *et al.*, (2021) menunjukkan bahwa pengetahuan tentang barang atau produk, biaya administrasi dan bagi hasil berpengaruh positif terhadap minat penggunaan masyarakat. Berbeda dengan penelitian Maharani *et al.*, (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, lokasi, dan biaya administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menabung.

Fitur layanan adalah fitur yang sudah tersedia di bagian internal aplikasi. Disediakan untuk memudahkan pengguna untuk melakukan kehidupan yang dibutuhkan. Kepercayaan pada masyarakat di semua fitur layanan *Mobile banking* akan meningkatkan kepercayaan masyarakat yang tinggi. Agar pengguna merasa puas dengan kinerja fitur layanan, fitur – fitur tersebut harus ter – *update* dan keamanan fitur yang sangat tinggi. Di bagian fitur layanan di *GoPay* memudahkan pengguna untuk melakukan aktivitas yang dibutuhkan masyarakat, contohnya melakukan transaksi pembayaran dan tingkat keamanan fitur layanan yang canggih membuat masyarakat percaya saat menggunakan aplikasi *GoPay*. Fitur – fitur layanan yang terdapat di *GoPay* memungkinkan seseorang untuk melakukan kemudahan bertransaksi dalam satu aplikasi dengan biaya admin yang relatif murah. Hasil dari penelitian Endriyanto & Indrarini (2022) menunjukkan bahwa Promosi dan Fitur layanan berpengaruh secara simultan terhadap minat menggunakan *e-wallet LinkAja* pada masyarakat surabaya. Berbeda dengan penelitian dari Umaningsih & Wardani (2020) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan

fitur layanan tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-money*, sedangkan keamanan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-money*. Sejalan dengan penelitian Hanafi & Kamela (2022) menunjukkan bahwa hasil fitur layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *GoPay* di Kota Padang.

Manfaat adalah suatu hal yang memiliki nilai yang dapat memberikan faedah kepada pengguna. Manfaat sangat dibutuhkan oleh masyarakat, apalagi manfaat pada saat menggunakan metode pembayaran digital untuk bertransaksi. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Artina (2021) menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan, kepercayaan dan fitur layanan secara positif dan signifikan serta secara simultan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan menggunakan *e-money* di Kota Palembang. Sedangkan, hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Rahmiyanti *et al.*, (2023) menunjukkan bahwa biaya, manfaat dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan *e-wallet* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Akuntansi STIE Surakarta). Berbeda dengan penelitian Sumadi *et al.*, (2022) menunjukkan bahwa pengaruh manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-money* di Boyolali.

Berdasarkan uraian diatas, alasan peneliti untuk melakukan penelitian ini adalah karena fakta bahwa perekonomian di Indonesia menggunakan metode pembayaran non tunai dengan semua pertimbangan yang ada, maka bisa terlihat jelas bahwa masyarakat kebanyakan menggunakan metode

pembayaran *e - wallet* terutama *GoPay* sebagai alat pembayaran berbasis elektronik.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak dalam pengambilan sampel yaitu pada penggunaan Aplikasi *GoPay* di Kota Surakarta. Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Determinan Minat Penggunaan Ulang Metode Pembayaran *GoPay* Pada Masyarakat di Kota Surakarta”** hal ini dikarenakan terdapat perbedaan hasil atau hasil penelitian yang tidak konsisten.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Biaya Administrasi berpengaruh signifikan terhadap Minat Penggunaan Ulang Metode Pembayaran *GoPay* Pada Masyarakat di Kota Surakarta ?
2. Apakah Fitur Layanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Penggunaan Ulang Metode Pembayaran *GoPay* Pada Masyarakat di Kota Surakarta ?
3. Apakah Manfaat berpengaruh signifikan terhadap Minat Penggunaan Ulang Metode Pembayaran *GoPay* Pada Masyarakat di Kota Surakarta ?

4. Apakah Biaya Administrasi, Fitur Layanan dan Manfaat secara bersama – sama (simultan) berpengaruh terhadap Minat Penggunaan Ulang Metode Pembayaran GoPay Pada Masyarakat di Kota Surakarta ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah Biaya Administrasi berpengaruh signifikan terhadap Minat Penggunaan Ulang Metode Pembayaran *GoPay* Pada Masyarakat di Kota Surakarta.
2. Untuk mengetahui apakah Fitur Layanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Penggunaan Ulang Metode Pembayaran *GoPay* Pada Masyarakat di Kota Surakarta.
3. Untuk mengetahui apakah Manfaat berpengaruh signifikan terhadap Minat Penggunaan Ulang Metode Pembayaran *GoPay* Pada Masyarakat di Kota Surakarta.
4. Untuk mengetahui apakah Biaya Administrasi, Fitur Layanan dan Manfaat berpengaruh signifikan terhadap Minat Penggunaan Ulang Metode Pembayaran *GoPay* Pada Masyarakat di Kota Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian diatas, maka peneliti proposal skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi sebagai berikut :

1. Bagi Objek Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan biaya administrasi, fitur layanan dan manfaat terhadap minat penggunaan ulang metode pembayaran *GoPay* pada masyarakat di Kota Surakarta.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, hasil dari peneliti ini dapat dijadikan referensi sebagai sarana untuk penelitian selanjutnya tentang biaya administrasi, fitur layanan dan manfaat terhadap minat penggunaan ulang metode pembayaran *GoPay* pada masyarakat di Kota Surakarta.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Pada penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Technology Acceptance Model* adalah suatu model yang dapat digunakan untuk menganalisis faktor – faktor yang dapat mempengaruhi diterimanya suatu sistem informasi tersebut. TAM digunakan untuk menjelaskan faktor – faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap pengguna teknologi baru. Teori TAM diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 adalah adaptasi dari *Theory Of Reasoned Action (TRA)* terhadap suatu teknologi. Menurut Saharah (2022) TAM digunakan untuk menilai penerimaan sistem oleh pengguna dengan berfokus pada persepsi kegunaan dalam meningkatkan kinerja pekerjaan dan kemudahan penggunaan. Ini digunakan untuk memprediksi sikap pengguna terhadap teknologi tertentu. Memberikan manfaat langsung dan jangka panjang untuk organisasi dan individu termasuk peningkatan kinerja, efisiensi, dan kenyamanan finansial dan waktu.

Penelitian ini menggunakan teori TAM untuk menganalisis dan memahami faktor – faktor yang mempengaruhi apakah suatu teknologi diterima atau tidak. Menurut Kurniawan *et al.*, (2022) salah satu konsep yang dianggap baik untuk menjelaskan bagaimana pengguna menerima

sistem teknologi informasi adalah TAM. Variabel biaya administrasi, fitur layanan dan manfaat yang relevan dengan penelitian ini sejalan dengan teori TAM, menjelaskan tiga hal yang mendorong seseorang untuk menggunakan suatu teknologi, yaitu pengaruh kemanfaatan, kemudahan, sikap pengguna. Menurut Sunarya (2022) model TAM menggambarkan aspek adopsi internet yang dengan mudah memengaruhi penggunaannya, model ini menggunakan dua variabel yaitu kegunaan (*usefulness*) dan kemudahan (*ease of use*).

Menurut Suadnyana *et al.*, (2023) penerimaan teknologi informasi baru dapat digambarkan dengan suatu teori. Sejalan dengan penelitian tersebut, maka penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu biaya administrasi, fitur layanan, dan manfaat. Pada penelitian ini variabel biaya administrasi berhubungan dengan teori TAM berkaitannya dengan persepsi kebermanfaatan yang merupakan bagian dari TAM. Variabel fitur layanan berkaitan dengan persepsi kemudahan yang merupakan bagian dari TAM. Sedangkan, variabel manfaat berkaitan dengan persepsi kegunaan (*usefulness*) yang merupakan bagian dari TAM.

Menguraikan hubungan teori TAM dengan penelitian ini adalah untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan dan perilaku. Model ini bisa menggambarkan bahwa minat penggunaan metode pembayaran *GoPay* dapat dipengaruhi oleh biaya administrasi, fitur layanan, dan manfaat serta untuk model teori TAM diharapkan bisa

menggambarkan suatu penerimaan keputusan terhadap variabel minat penggunaan ulang metode pembayaran *GoPay* pada masyarakat.

2. Minat Penggunaan Ulang Aplikasi *GoPay*

Menurut Ramadhan *et al.*, (2023) penggunaan berulang merupakan suatu perilaku dan setiap bentuk diawali dengan niat. Minat penggunaan ulang adalah suatu ketertarikan produk yang membuat seseorang merasa untuk menggunakan produk tersebut secara berulang. Apalagi, di zaman sekarang minat terhadap penggunaan aplikasi *GoPay*, karena metode pembayaran yang efisien. Masyarakat akan merasakan sikap yang menguntungkan diri sendiri jika mereka menilai penggunaan teknologi sebagai penerimaan atau penolakan. Minat penggunaan adalah sikap atau perilaku seseorang yang terlibat dalam suatu kegiatan (Desvronita, 2021). Menggunakan metode pembayaran *GoPay* sebagai salah satu jenis aplikasi dari kesiapan seseorang dalam menggunakan metode pembayaran.

Menurut Ernawati (2020) minat penggunaan ulang adalah sebagai tingkat keinginan atau niat masyarakat untuk menggunakan teknologi informasi secara terus menerus dengan asumsi bahwa masyarakat memiliki akses terhadap teknologi tersebut. Menurut Abrilia & Tri (2020) minat adalah perilaku untuk melakukan keinginan yang tidak selalu statis agar dapat merubah keinginan seiring berjalannya waktu. Dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap penggunaan metode pembayaran elektronik dalam bertransaksi, banyak jenis aplikasi metode pembayaran non tunai.

Saat ini banyak pengguna menggunakan metode pembayaran elektronik berbasis seluler, termasuk *GoPay*, *OVO*, *Dana*, *ShopeePay*. Menurut Brilliant *et al.*, (2023) *GoPay* dianggap paling banyak digunakan. Indikator minat penggunaan menurut Agustino (2021) antara lain :

- a) Ketertarikan kepada aplikasi
- b) Informasi dan fasilitas jelas
- c) Senang
- d) Tingkat keinginan
- e) Kenyamanan Pengguna

Ketertarikan untuk menggunakan *GoPay* sebagai metode pembayaran membuat pengguna merasa keamanannya untuk melakukan transaksi sangat akurat. Karena, pengguna tidak perlu khawatir akan kecurangan akun atau saldo yang terdapat di *GoPay* tersebut. Informasi dan fasilitas yang terdapat sudah sangat jelas dan rinci, pada saat pembuatan akun *GoPay* untuk pertama kali terdapat informasi yang harus disetujui oleh pengguna. Menggunakan *GoPay* sebagai salah satu metode pembayaran yang aman pada saat transaksi, membuat pengguna merasa senang pada saat melakukan transaksi pembayaran dengan *GoPay* karena tingkat keamanan yang cukup teliti dan kemudahan fiturnya. Hal itu akan membuat pengguna memiliki keinginan untuk terus menggunakan *GoPay* sebagai metode pembayaran karena keamanannya yang akurat dan teliti. Kenyamanan pengguna terhadap gambar logo *GoPay*, fitur – fitur yang mudah dipahami,

tata cara yang mudah dicermati, dan desain internal aplikasi *GoPay* yang sangat nyaman dipandang oleh mata (Agustino, 2021).

3. Biaya Administrasi

Biaya Administrasi atau disebut juga dengan biaya admin adalah sejumlah pembayaran yang dibebankan kepada pemilik akun setiap melakukan transaksi. Maka, tidak akan dikenakan biaya admin jika pemilik melakukan transaksi sesama pemilik akun *GoPay*. Menurut (Blog ,2023) dalam dunia bisnis, biaya admin merupakan biaya yang bersifat umum, tidak berkaitan langsung dengan biaya produksi dan biaya penjualan. Misalnya, biaya untuk utilitas seperti biaya telepon, listrik, dan air. Kemudian, biaya pemeliharaan, iuran, termasuk biaya upah tenaga kerja tak langsung. Pada dasarnya, biaya administrasi berhubungan dengan fungsi administrasi umum suatu bisnis dan pengawasan aktivitas secara keseluruhan. Jenis biaya ini berfungsi mendukung operasional bisnis. Karena, ada tambahan uang yang dikeluarkan untuk kebutuhan administrasi cenderung bersifat tetap.

Pada penelitian variabel biaya administrasi memiliki keberhubungan dengan teori TAM yaitu persepsi kebermanfaatan yang dijelaskan melalui variabel biaya administrasi, bahwa masyarakat merasa biaya administrasi yang dibebankan sesuai dengan jasa yang diberikan oleh *GoPay* kepada masyarakat yang menggunakan *GoPay* (Adelia & Diatmika, 2024).

Menurut Septianingrum (2020) Biaya administrasi dikenakan untuk jasa – jasa yang memerlukan administrasi tertentu. Pembebanan biaya administrasi biasanya dikenakan untuk pengelolaan sesuatu fasilitas tertentu, Seperti biaya administrasi simpanan, biaya administrasi kredit, biaya administrasi transfer, biaya administrasi lainnya. Yang termasuk kedalam biaya administrasi adalah penetapan kebijakan, perencanaan administrasi, dan pengendalian di seluruh perusahaan. Menurut Kurniawan *et al.*, (2022) terdapat dua persyaratan yang harus dipenuhi agar biaya administrasi tidak termasuk kedalam riba yang dilarang oleh Agama Islam. Pertama, biaya administrasi harus dihitung berdasarkan biaya yang sebenarnya yang akan digunakan untuk menyelesaikan transaksi seperti biaya gaji, utilitas, materai, pendidikan, telekomunikasi. Kemudian yang kedua, tidak boleh mengaitkan persentase biaya administrasi dengan jumlah dana yang disediakan kecuali persentase tersebut menunjukkan biaya sebenarnya yang dikeluarkan untuk menyelesaikan pendanaan. Indikator biaya administrasi (biaya admin) menurut Adelia & Diatmika (2024) yaitu :

- a) Biaya admin yang relatif murah
- b) Terdapat *discount* atau *voucher*
- c) Biaya transfer

Biaya yang akan dikenakan pengguna saat melakukan transaksi pembayaran dikenakan tambahan biaya yang relatif murah, agar pengguna merasa cocok untuk menggunakan *GoPay* sebagai metode pembayaran.

Pada setiap bulan atau mingguan *GoPay* memberikan *discount* atau *voucher* kepada pengguna untuk membuat penggunanya merasa nyaman, senang dan meningkatkan tingkat pengguna. Biaya transfer adalah kegiatan pengguna untuk memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan perintah sipemberi amanat yang ditujukan untuk keuntungan seseorang yang ditunjuk sebagai penerima transfer. Biasanya, biaya transfer yang dilakukan akan dikenakan tambahan biaya admin (Adelia & Diatmika, 2024).

4. Fitur Layanan

Fitur layanan adalah fitur yang sudah tersedia di bagian internal aplikasi. Disediakan untuk memudahkan pengguna untuk melakukan kehidupan yang dibutuhkan. Kekuatan yang akan meningkatkan kepercayaan di sini adalah kepercayaan untuk semua fitur layanan *Mobile banking*. Agar pengguna merasa puas dengan kinerja layanan, fitur – fitur ini harus memenuhi kebutuhan pengguna. Di bagian fitur layanan di *GoPay* memudahkan pengguna untuk melakukan aktivitas yang dibutuhkan. Pada penelitian variabel fitur layanan memiliki keberhubungan dengan teori TAM yaitu persepsi kemudahan yang dapat dijelaskan melalui variabel fitur layanan, bahwa fitur – fitur yang sudah diberikan oleh *GoPay* bahwa fitur – fiturnya mudah dipahami, dan disaat melakukan pembayaran sangat efisien. Menurut Meileny (2020) menjelaskan bahwa fitur adalah karakteristik produk yang digunakan untuk melengkapi fungsi aplikasi. Kualitas fitur aplikasi dapat diukur melalui keragaman fitur, kesesuaian fitur, dan

keunggulan fitur. Indikator fitur layanan menurut Abrilia & Tri (2020) yaitu:

- a) Kemudahan mengakses informasi.
- b) Berbagai fitur layanan
- c) Berbagai layanan transaksi.
- d) Inovasi jasa
- e) Performa

Kemudahan mengakses informasi adalah memudahkan pengguna untuk mengakses informasi yang lengkap dan keamanan yang sangat akurat. Keragaman layanan transaksi adalah layanan transaksi yang tersedia di aplikasi *GoPay* sangat beragam, sehingga membuat pengguna merasa nyaman untuk menggunakan fitur layanan tersebut. Keragaman fitur adalah fitur yang diberikan oleh aplikasi *GoPay* selalu *update* dengan perkembangan zaman. Inovasi jasa adalah memberikan inovasi kepada pengguna untuk menggunakan *GoPay* sebagai metode pembayaran. Performa yang terdapat di *GoPay* sebagai metode pembelajaran sangat baik dan efektif (Abrilia & Tri, 2020).

5. Manfaat

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) manfaat dapat diartikan guna atau faedah, laba atau untung. Dari pengertian diatas, dapat diartikan bahwa keuntungan pasti akan mengubah suatu fungsi tertentu dalam suatu pranata. Dengan memanfaatkan teknologi metode pembayaran

GoPay keuntungan pengguna menjadi tolak ukur masyarakat. Sikap positif dalam menggunakan metode pembayaran lewat *GoPay*, contohnya dengan memakai layanan *GoPay* agar metode pembayaran menjadi lebih efisien dan efektif. Karena, dengan layanan ini masyarakat bisa melakukan pembayaran tanpa menggunakan uang tunai melainkan menggunakan *e – money*. Dengan metode pembayaran menggunakan *GoPay* memberikan manfaat yang banyak kepada penggunanya untuk memudahkan dalam bertransaksi.

Pada penelitian ini variabel manfaat memiliki hubungan dengan Teori TAM yaitu persepsi kebermanfaatan yang dapat dijelaskan melalui variabel manfaat, bahwa *GoPay* memberikan manfaat yang dibutuhkan oleh penggunanya. Menurut Robaniyah & Kurnianingsih (2021) menjelaskan bahwa persepsi manfaat merupakan suatu pandangan subjektif pengguna terhadap manfaat yang diperolehnya dari menggunakan suatu layanan uang elektronik. Pada konteks penulisan, pengguna melihat manfaat penggunaan metode pembayaran *GoPay* untuk meningkatkan kinerja pengguna. Ketika mereka menggunakan dompet elektronik untuk transaksi, pengguna telah merasakan adanya manfaat menggunakan *GoPay* sebagai metode pembayaran. Menurut Sukmawati dan Kowanda (2022) mereka menjadi senang karena sudah menggunakan *GoPay* sebagai pilihan yang tepat untuk metode pembayaran yakin bahwa *GoPay* dapat meningkatkan kinerja dan bermanfaat bagi pengguna. Indikator manfaat menurut Robaniyah dan Kurnianingsih (2021) antara lain :

- a) Mempermudah pekerjaan
- b) Kepercayaan
- c) Kepuasan
- d) Memiliki manfaat

Menggunakan *GoPay* sebagai metode pembayaran untuk pengguna akan mempermudah pekerjaan atau transaksi secara *online*. Tingkat kepercayaan yang besar akan membuat pengguna untuk mempercayakan *GoPay* sebagai metode pembayaran yang mudah. Kepuasan pengguna saat melakukan *GoPay* akan meningkatkan pengguna merasa puas, karena pada saat melakukan transaksi pembayaran pengguna akan merasakan kemudahan dalam hal bertransaksi. Untuk cara – cara melakukan transaksi pembayaran tersebut tidak rumit atau berbelit. Menggunakan *GoPay* sebagai metode pembayaran akan membuat pengguna memiliki manfaat untuk melakukan transaksi pembayaran tersebut. Karena, memberikan manfaat apabila pengguna tersebut tidak memiliki kartu rekening/ATM (Robaniyah & Kurnianingsih, 2021).

B. Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu dan jurnal yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 2
Penelitian Terdahulu

No	Nama & Tahun	Judul	Variabel X	Variabel Y	Hasil
1.	Suadnyana <i>et al.</i> , (2023)	Pengaruh Biaya Administrasi, Pengetahuan Keuangan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi <i>E-Wallet GoPay</i> Pada Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2018)	Pengaruh Biaya administrasi Pengetahuan Keuangan Kemudahan Pengguna	Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi <i>E-Wallet GoPay</i> Pada Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2018)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa biaya administrasi, pengetahuan keuangan, dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi <i>e-wallet GoPay</i> .
2.	Adelia & Diatmika (2024)	Pengaruh Faktor Psikologis, Biaya Administrasi, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan <i>Mobile banking</i> di Masa Pandemi Covid – 19.	Pengaruh Faktor Psikologis Biaya Administrasi Fitur Layanan	Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan <i>Mobile banking</i> di Masa Pandemi Covid – 19.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel <i>bandwagon effect</i> , Biaya Administrasi, dan Fitur Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> di masa <i>pandemic covid – 19</i> .

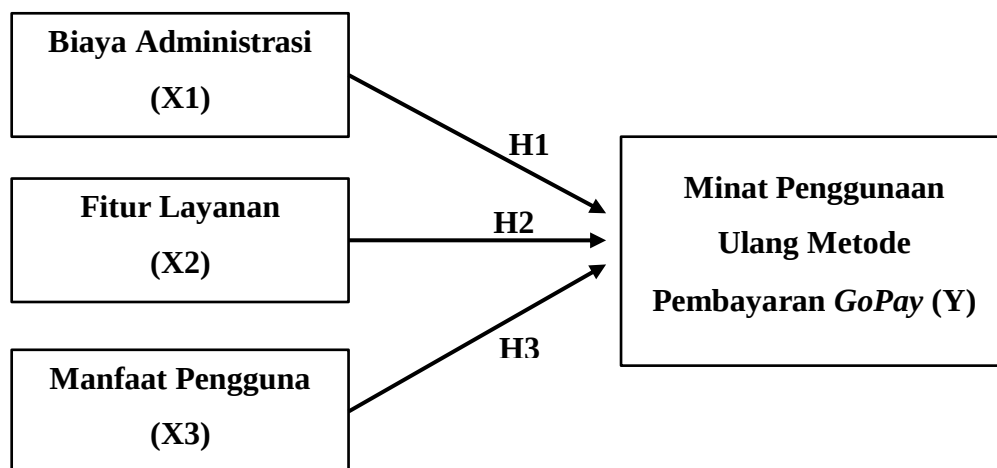
3.	Tanjung <i>et al.</i> , (2020)	Pengaruh margin keuntungan dan biaya administrasi terhadap minat nasabah pembiayaan KPR syariah pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Binjai	Pengaruh margin keuntungan Pengaruh biaya administrasi	Terhadap minat nasabah pembiayaan KPR syariah pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Binjai	Berdasarkan variabel biaya administrasi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah, sedangkan margin keuntungan tidak berpengaruh signifikan
4.	Endriyanto & Indrarni (2022)	Pengaruh Promosi dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan <i>E-Wallet Linkaja</i> (Studi Kasus di Surabaya)	Pengaruh Promosi Fitur Layanan	Terhadap minat menggunakan <i>e-wallet LinkAja</i> (Studi Kasus di Surabaya)	Berdasarkan Hasil pengujian menyimpulkan jika promosi dan fitur layanan mempunyai dampak positif dan signifikan kepada minat memakai <i>e-wallet Link Aja</i> .
5.	Kurniarningsih <i>et al.</i> , (2020)	Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan <i>E-Money</i> di Jawa Tengah.	Pengaruh Persepsi Manfaat Kemudahan Penggunaan Fitur Layanan Kepercayaan	Terhadap Minat Penggunaan <i>E-Money</i> di Jawa Tengah.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, fitur layanan dan kepercayaan berpengaruh positif pada minat dalam menggunakan <i>e-money</i> .

6.	Setiawan <i>et al.</i> , (2022)	Analisis Fitur Layanan dan Keamanan Terhadap Penggunaan Dompot Digital	Pengaruh Fitur Layanan Pengaruh Keamanan	Terhadap Penggunaan Dompot Digital.	Menunjukkan bahwa hasil fitur layanan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dompet digital.
7.	Widyasanti & Suarnayasa (2023)	Pengaruh Literasi Keuangan dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan <i>E-Wallet</i> Mahasiswa Prodi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha	Pengaruh Literasi Keuangan Persepsi Manfaat	Terhadap Minat Penggunaan <i>E-Wallet</i> Mahasiswa Prodi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha	Literasi keuangan dan persepsi manfaat secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan <i>e-wallet</i> mahasiswa Prodi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
8.	Sidiq & Imaningsih (2022)	<i>The Influence of Perceived Ease Of Use, Perceived Benefit, And User Innovation, On Intention To Re-Use Gopay Mediated By The Role Of Customer Attitude In Jakarta</i>	<i>Perceived Ease Of Use</i> <i>Perceived Benefit</i> <i>User Innovation</i>	<i>On Intention To Re-Use Gopay Mediated By The Role Of Customer Attitude In Jakarta</i>	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan pengguna, manfaat dan inovasi pengguna menunjukkan bahwa hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan Ulang GoPay.
9.	Rahmawati &	<i>Trust Mediates the Effect of Perceived</i>	<i>Perceived Benefits</i>	<i>Interest in Reusing</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel manfaat

Anwar (2023)	<i>Benefits and Perceived Convenience on the Interest in Reusing Electronic Money</i>	<i>Perceived Convenience</i>	<i>Electronic Money</i>	berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan ulang <i>e-money</i> .
--------------	---	------------------------------	-------------------------	---

C. Kerangka Pemikiran

Untuk menjelaskan konsep – konsep penelitian, maka dibentuk kerangka berpikir. Menurut Sugiyono (2024) kerangka berpikir yang dihasilkan dapat berupa kerangka berpikir yang asosiatif/hubungan maupun komparatif/perbandingan. Oleh karena itu, kerangka berpikir dibuat ketika akan memaparkan konsep-konsep penelitian. Berikut merupakan kerangka pikir yang sudah dibuat oleh peneliti :



Gambar 2.
Kerangka Pikir

Berdasarkan gambar diatas, merupakan kerangka pemikiran yang disajikan dalam bentuk gambar, terdapat dua variabel yaitu variabel

independen dan variabel dependen. Pada penelitian ini mempunyai variabel independen biaya administrasi, fitur layanan dan manfaat. Serta memiliki variabel dependen yaitu minat penggunaan ulang metode pembayaran *GoPay*.

D. Hipotesis

1. Pengaruh Biaya Administrasi Terhadap Minat Penggunaan Ulang Metode Pembayaran *GoPay*

Minat penggunaan ulang didefinisikan sebagai keinginan seseorang untuk melakukan perilaku tertentu secara berulang saat mereka ingin melakukan kegiatan. Minat penggunaan bisa diartikan sebagai situasi disaat seseorang memiliki keinginan untuk melakukan sesuatu secara berulang, dalam hal ini adalah minat menggunakan ulang metode pembayaran *GoPay*. *GoPay* adalah salah satu metode pembayaran yang dikenakan tambahan biaya administrasi, biaya administrasi dikenakan saat melakukan *top up* atau pembayaran transaksi. Menurut Suadnyana dan Astawa (2023) *GoPay* disukai oleh masyarakat karena praktis, mudah diakses, dan banyak *voucher* atau *diskon*. Ada juga yang tidak bisa menggunakan *GoPay* karena malas saat mendaftarkan akun, tidak memiliki kuota internet, jaringan internet tidak tersedia dan tidak memiliki *smartphone*. Definisi biaya administrasi atau disebut juga dengan biaya admin adalah sejumlah pembayaran yang dibebankan oleh konsumen dikenakan biaya tambahan pertransaksi. Biaya administrasi merupakan bagian dari transaksi - transaksi yang dilakukan oleh pengguna. Biasanya setiap transaksi dikenakan tambahan biaya.

Pengenaan biaya administrasi pada transaksi metode pembayaran *GoPay* dapat mempengaruhi seseorang untuk memiliki keinginan menggunakan metode pembayaran tersebut. Biaya admin *GoPay* yang rendah akan cenderung membuat seseorang untuk lebih memilih menggunakan metode pembayaran *GoPay* dibanding metode pembayaran lainnya, namun apabila biaya admin *GoPay* ternyata tinggi, maka seseorang akan lebih memilih metode pembayaran lainnya dibanding menggunakan *GoPay*.

Sejalan dengan penelitian dari Adelia & Diatmika (2024) menunjukkan bahwa biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan *mobile banking* di masa pandemi covid – 19. Teori tersebut sejalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM), dimana biaya administrasi berhubungan dengan persepsi kebermanfaatan karena masyarakat merasa bahwa biaya yang dibebankan sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat.

H1 : Biaya Administrasi berpengaruh terhadap Minat Penggunaan Ulang Metode Pembayaran *GoPay* Pada Masyarakat di Kota Surakarta.

2. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Penggunaan Ulang Metode Pembayaran *GoPay*.

Minat Penggunaan ulang adalah suatu aktivitas seseorang untuk melakukan transaksi pembayaran secara berulang kali. Definisi fitur layanan adalah jika pengguna merasa kebutuhan transaksinya sudah

dipenuhi oleh fitur - fitur dari layanan tersebut maka pengguna akan merasakan kenyamanan terhadap fitur – fitur yang sangat lengkap dan merasa aman terhadap identitas didalam akun. Apabila di aplikasi *GoPay* tersebut sudah dilengkapi fitur keamanan yang ketat, maka masyarakat akan merasa nyaman terhadap keamanan akun tersebut. Fitur layanan berpengaruh terhadap Minat Penggunaan Ulang Metode Pembayaran *GoPay*, karena Fitur Layanan membuat pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi pembayaran di aplikasi *GoPay*, Maka dari itu tingkat keamanan fitur di Aplikasi *GoPay* sangat tinggi. *GoPay* memiliki banyak fitur layanan yang dimiliki contohnya Fitur Pembayaran, Fitur Transfer ke Bank, Fitur Keamanan Akun, Akun yang bersifat Privasi, dan lain sebagainya.

Sejalan dengan penelitian Endriyanto & Indrarini (2022) menunjukkan hasil bahwa promosi dan fitur layanan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *e – wallet LinkAja* pada masyarakat Surabaya. Dan penelitian Oktaviana *et al.*, (2023) menunjukkan hasil bahwa pengaruh persepsi kemudahan pengguna dan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *ShopeePay* diKota Bekasi, sedangkan persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan *ShopeePay* diKota Bekasi. Teori tersebut sejalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM), dimana fitur layanan memiliki keberhubungan dengan persepsi kemudahan karena masyarakat

merasa bahwa fitur – fitur layanan yang diberikan oleh *GoPay* sangat mudah dipahami oleh kalangan masyarakat.

H2 : Fitur Layanan Berpengaruh Terhadap Minat Penggunaan Ulang Metode Pembayaran *GoPay* Pada Masyarakat diKota Surakarta.

3. Pengaruh Manfaat Terhadap Minat Penggunaan Ulang Metode Pembayaran *GoPay*

Minat Penggunaan adalah suatu aktivitas seorang pengguna untuk memiliki keinginan secara berulang kali. Menurut Putri *et al.*, (2022) minat adalah suatu keinginan seseorang untuk melakukan sesuatu berperilaku, maka dari itu seseorang itu akan memiliki keinginan atau minat untuk melakukan sesuatu atau hal – hal lainnya secara terus menerus. Keinginan tersebut bisa diartikan sebagai keinginan untuk melakukan pembayaran dengan *GoPay* dengan terus menerus hal tersebut membuat masyarakat menggunakan pembayaran dengan *GoPay* apabila melakukan pembayaran *no cash* akan lebih praktis. Manfaat adalah manfaat yang diperoleh akan menyebabkan perubahan terhadap suatu fungsi tertentu. Menurut Putri *et al.*, (2022) sebuah kemanfaatan yang dalam penggunaannya memiliki hal yang bermanfaat untuk meningkatkan minat pengguna terhadap fitur baru yang diberikan oleh perusahaan perbankan dan non – bank termasuk sistem pembayaran *non tunai*.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurnianingsih *et al.*, (2020) adalah hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh persepsi

manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, fitur layanan, dan kepercayaan terhadap minat penggunaan *e-money* di Jawa Tengah berpengaruh positif pada minat dalam menggunakan *e-money*. Penelitian Sidiq & Imaningsih (2022) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan pengguna, manfaat dan inovasi pengguna menunjukkan bahwa hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan Ulang *GoPay*. Penelitian Widyasanti dan Suarmanayasa (2023) menunjukkan hasil Pengaruh Literasi Keuangan dan Persepsi Manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e - wallet* mahasiswa Prodi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha. Teori tersebut sejalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM), dimana manfaat memiliki keberhubungan dengan persepsi kebermanfaatan karena masyarakat merasa bahwa *GoPay* sudah memberikan manfaat yang sangat baik untuk memenuhi keinginan masyarakat saat melakukan pembayaran transaksi menggunakan *GoPay*.

H3 : Manfaat Berpengaruh Terhadap Minat Penggunaan Ulang Metode Pembayaran *GoPay* Pada Masyarakat di Kota Surakarta.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang biaya administrasi, fitur layanan dan manfaat terhadap minat penggunaan ulang metode pembayaran *GoPay* pada masyarakat di Kota Surakarta. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Biaya administrasi berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan ulang metode pembayaran *GoPay* pada masyarakat di Kota Surakarta.
2. Fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan ulang metode pembayaran *GoPay* pada masyarakat di Kota Surakarta.
3. Manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan ulang metode pembayaran *GoPay* pada masyarakat di Kota Surakarta.
4. Berdasarkan hasil dari perhitungan regresi menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,669% atau sebesar 66,9%. Besarnya angka koefisien determinasi (R^2) maka dapat diartikan bahwa variabel biaya administrasi, fitur layanan dan manfaat berpengaruh secara simultan terhadap variabel minat penggunaan ulang metode pembayaran *GoPay*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka peneliti akan memberikan beberapa saran. Saran tersebut diberikan dengan tujuan agar dapat berguna bagi masyarakat. Berikut beberapa saran yang peneliti berikan sebagai berikut :

1. Terkait dengan variabel biaya administrasi, saran untuk PT Gojek Indonesia (*GoPay*) diharapkan untuk tarif tambahan biaya administrasi dengan harga yang lebih murah dari sebelumnya. Dengan tambahan biaya administrasi yang berbeda dari aplikasi *e – wallet* lainnya.
2. Terkait variabel fitur layanan, saran untuk PT Gojek Indonesia (*GoPay*) diharapkan untuk memberikan kelengkapan fitur – fitur layanan yang lebih canggih, lengkap. Untuk pembaruan teknologi selalu terbaru agar mendukung kemajuan aplikasi *GoPay*. Tingkat keamanan akun dan kerahasiaan identitas diri yang sangat tinggi. Kemudian, fitur – fitur yang diberikan mudah dipahami sehingga masyarakat tidak kesusahan.
3. Terkait variabel manfaat, saran untuk PT Gojek Indonesia (*GoPay*) diharapkan untuk memberikan manfaat yang beragam dan berbeda dengan aplikasi *e – wallet* lainnya. Memberikan tambahan fitur untuk melakukan pembayaran/pembelian transaksi atau tiket.
4. Masyarakat yang belum menggunakan *GoPay*, diharapkan untuk menginstall aplikasi dan menggunakan *GoPay* sebagai metode pembayaran dengan tujuan untuk mempermudah bertransaksi.
5. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan objek/tempat penelitian yang berbeda atau lokasi yang berbeda.
6. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak, serta menambahkan referensi penelitian yang lebih baru agar hasil penelitian yang lebih baik.

7. Peneliti selanjutnya diharapkan menambah serta mengembangkan variabel – variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini seperti : Persepsi kemudahan, *brand image*, dan promosi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N. D., & Tri, S. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 8(3), 1006–1012.
- Achmad Fauzi, Shifa Ashila Salwa, Aniar Safitri, Eka Amelia Chiesa Julianti, & Sindy Nur Fazriyah. (2022). Analisis Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran Digital Dan Digital Marketing Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 11–17. <https://doi.org/10.56127/jekma.v2i1.409>
- Adelia, K. T., & Diatmika, I. P. G. (2024). Pengaruh Faktor Psikologis, Biaya Administrasi dan Fitur Layanan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 15(01), 213–225. <https://doi.org/10.23887/jap.v15i01.48980>
- Adi Ahdiat. (2023). Survei Pengguna Dompot Digital GoPay dan OVO Bersaing Ketat. *Katadata.Co.Id*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/25/survei-pengguna-dompot-digital-GoPay-dan-ovo-bersaing-ketat>
- Artina, N. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat , Persepsi Kemudahan , Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan E-Money Di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang*, 11(1), 120–131.
- Badan Pusat Statistik, K. S. (2024). *Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan (Jiwa)*. <https://surakartakota.bps.go.id/indicator/12/313/1/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-kota-surakarta.html>
- Bambang Suprianto. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Blog, A. (n.d.). *Biaya Adminitrasi: Definisi, Fungsi dan Contohnya*. Amarth.Com. <https://amartha.com/en/blog/pendana/money-plus/biaya-administrasi-definisi-fungsi-dan-contohnya/>
- Brilliant, B., Dharmanto, A., Dwikotjo, F., & Sumantyo, S. (2023). *TRANSPORTASI UMUM DI KOTA BEKASI (Studi Pengguna Commuter Line)*. 2, 3057–3073.
- Budi Darma. (2021). *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS* (Guepedia/Br (ed.)). www.guepedia.com.

- Candra Susanto, P., Ulfah Arini, D., Yuntina, L., Panatap Soehaditama, J., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504>
- Center, K. I. (2023). *Jenis Metode Pembayaran yang Dimiliki Konsumen dalam Berbelanja*. Databoks.Katadata. <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/2ee1a5c2bc6f0bb/e-wallet-metode-pembayaran-utama-konsumen-belanja-online>
- databoks.katadata. (2023). *Persentase Penggunaan Dompot Digital di Indonesia*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/6dbd888ba54ceb6/survei-pengguna-dompot-digital-gopay-dan-ovo-bersaing-ketat>
- Desvronita. (2021). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi MInat Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet Menggunakan Technology Acceptance Model. *Jurnal Akmenika*, 18.
- Desyunda, I. A., Hostiadi, D. P., & Huizen, R. R. (2024). *Analisis Pengaruh Seleksi Fitur Terhadap Pengukuran Korelasi Pada Pemetaan Penilaian Kinerja Karyawan Berdasarkan Data Kuesioner*. 1(2), 888–893.
- Endriyanto, R., & Indrarini, R. (2022). Pengaruh Promosi dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Linkaja (Studi Kasus di Surabaya). *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 5(1), 67–80. <https://doi.org/10.26740/jekobi.v5n1.p67-80>
- Hanafi, A., & Kamela, I. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital (Gopay) Di Kota Padang. *Jfek*, 21(2), 2–4. <https://ejurnal.bunghatta.ac.id/index.php/JFEK/article/view/21336>
- Hastuti Olivia, Dika Fadillah Tanjung, S. (2020). Pengaruh Margin Keuntungan dan Biaya Administrasi Terhadap Minat Nasabah Pembiayaan Kpr Syariah Pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Binjai. *Seminar Nasional Teknologi Komputer &Sains (SAINTEKS)*, 521–529. <https://doi.org/978-602-52720-7-3>
- id.wikipedia.org, & PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa. (2019). *Wikipedia Ensiklopedia*. Wikipedia. https://id.wikipedia.org/wiki/Berkas:Gopay_logo.svg
- Idcloudhost. (2020). *E - Money GoPay: Sejarah, Pengertian,Fitur dan Pembayaran*. Idcloudhost.Com. <https://idcloudhost.com/blog/e->

money-go-pay-sejarah-pengertian-fitur-dan-pembayarannya/

- Kadek Suadnyana, I Gede Putu Banu Astawa, I. P. G. D. (2023). Pengaruh Biaya Administrasi, Pengetahuan Keuangan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi E-Wallet Gopay Pada Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2018). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*, 14(02), 419–430.
- Kumala, D. C., Pranata, J. W., & Thio, S. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, Dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 19–29. <https://doi.org/10.9744/jmp.6.1.19-29>
- Kurnianingsih, H., Maharani, T., Tinggi, S., & Ekonomi, I. (2020). *Pengaruh Persepsi Manfaat , Persepsi Kemudahan Penggunaan , Fitur Layanan , Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Di. 1*, 1–13.
- Kurniawan, R., Akbar, W., Safitri, N. A., & Theara, R. (2022). Regulasi Dan Implementasi Biaya Administrasi Pada Perbankan Syariah. *Jurnal Ilmu Hukum Tambun Bungai*, 7(1), 98–117. <https://doi.org/10.61394/jihtb.v7i1.221>
- Lalu Agustino. (2021). Pengaruh Promosi, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet. *Ekonomi Bisnis*, 17(3), 401–422.
- Latief, F., Dirwan, & Idris, M. (2021). Determinan Minat Penggunaan E-wallet ShopeePay. *JIMEA Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 157–166.
- Lili Ibrahim Sidiq, & Dr. Erna S. Imaningsih. (2022). The Influence of Perceived Ease Of Use, Perceived Benefit, And User Innovation, On Intention To Re-Use Gopay Mediated By The Role Of Customer Attitude In Jakarta. *International Journal of Scientific Research in Science and Technology*, 315–321. <https://doi.org/10.32628/ijrst229560>
- Meileny, F. dan T. I. W. (2020). Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(2), 1–9.
- Mifta Amalia Saharah. (2022). *ANALISIS PENERIMAAN TERHADAP PENGGUNA APLIKASIDOMPET DIGITAL INDONESIA (DANA) DI KOTAJAMBI MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*. Universitas Jambi.

- Muhammad, N. (2023). *Metode Pembayaran Digital yang Paling Banyak Digunakan Warga RI saat Belanja Online*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/06/20/e-wallet-metode-pembayaran-digital-yang-paling-banyak-digunakan-warga-ri-saat-belanja-online>
- Nopy Ernawati, L. N. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan pada Aplikasi OVO. *Jurnal Manajemen STEI*, 03 Number, 27–37.
- Nugrah Leksono Putri Handayani, & Poppy Fitrijanti Soeparan. (2022). Peran Sistem Pembayaran Digital Dalam Revitalisasi UMKM. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, 1(3), 20–32. <https://doi.org/10.56444/transformasi.v1i3.425>
- Nurchaya, W. A., Arisanti, N. P., & Hanandhika, A. N. (2023). Penerapan Uji Asumsi Klasik untuk Mendeteksi Kesalahan Pada Data Sebagai Upaya Menghindari Pelanggaran Pada Asumsi Klasik. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(12), 472–481.
- Oktaviana, I., Nursal, M. F., & Wulandari, D. S. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan ShopeePay Di Kota Bekasi. *Jurnal Economina*, 2(10), 2806–2822. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i10.905>
- Prof. Dr. Sugiyono. (2024). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF dan R&D* (M. Dr.Ir. Sutopo. S.Pd (ed.); Edisi Kedu).
- Putri, N. I., Munawar, Z., & Komalasari, R. (2022). Minat Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Pasca Pandemi. *SISFOTEK: Sistem Informasi Dan Teknologi*, 6, 155–160.
- R Maharani, T Supriyanto, M. R. (2021). Faktor - faktor yang mempengaruhi minat menabung di Bank Syariah (Studi Kasus pada BSI EX BSM). *Jurnal Syarikah*, 7(2), 127–136.
- Rahmawati, N. S. (2023). *PENGARUH KEMUDAHAN, MANFAAT, DAN RISIKOTERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN E-WALLET GOPAY PADA MAHASISWA MUSLIM DI SOLO RAYA*. Universitas Islam Negeri Surakarta.
- Rahmawati, P., & Anwar, M. (2023). Trust Mediates the Effect of Perceived Benefits and Perceived Convenience on the Interest in Reusing Electronic Money. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 2(3), 855–870. <https://doi.org/10.55927/ministal.v2i3.4889>

- Rahmiyanti, Firdha; Pratama, R. H. (2023). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PENGGUNAAN E-WALLET (Studi Kasus pada Mahasiswa Akuntansi STIE Surakarta). *Peran Kepuasan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah*, 2(3), 310–324. <https://bnr.bg/post/101787017/bsp-za-balgaria-e-pod-nomer-1-v-buletinata-za-vota-gerb-s-nomer-2-pp-db-s-nomer-12>
- Ramadhan, I. F., Zulkarnain, Z., & Ananda, F. (2023). The Effect of Consumer Satisfaction on Reuse Intention of Digital Wallet Services (E-Wallet) in Indonesia. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies*, 38(2), 262. <https://doi.org/10.52155/ijpsat.v38.2.5323>
- Robaniyah, L., & Kurnianingsih, H. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Ovo. *Image: Jurnal Riset Manajemen*, 10(1), 53–62. <https://doi.org/10.17509/image.v10i1.32009>
- Septian Ibnu Wibisono. (2020). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Serta Persepsi Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet* [Universitas Muhammadiyah Surakarta]. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/84337>
- Septianingrum, E. (2020). *Pengaruh Biaya Administrasi dan Religiusitas Terhadap Minat Menabung Dosen IAIN Metro di Perbankan Syariah (Studi Kasus IAIN Metro)*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
- Setiawan, W., Sunaryo, D., & AR, K. (2022). Analisis Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Penggunaan Dompot Digital (Shopee Pay). *Digital Business Journal*, 1(1), 52. <https://doi.org/10.31000/digibis.v1i1.6602>
- Sukmawati, K., & Kowanda, D. (2022). Keputusan Penggunaan E-Wallet Gopay Berdasarkan Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(05), 66–72. <https://doi.org/10.56127/jukim.v1i05.481>
- Sumadi, Haris Romdhoni, A., & Fatakhurohim. (2022). Analisis Faktor Kepercayaan, Manfaat Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat di Boyolali). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(02), 2195–2201. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i2.5976>
- Sunarya, I. M. (2022). *Pengaruh faktor persepsi terhadap minat penggunaan layanan dompet digital (e-wallet) melalui pendekatan teori technology acceptance model*. 5(3), 1414–1422.

- Tanjung, A., Tobing, C. T. L., Ar, N. A., & Pane, S. G. (2024). Analisis Sistem Pembayaran Menggunakan Dompot Digital. *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, 7(1), 282–289. <https://doi.org/10.31539/intecom.v7i1.8911>
- Tiara Natalie, G. L. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan dan Persepsi Resiko pada Pemabayaran Elektronik Terhadap Minat Menggunakan Ulang Gopay (Studi Kasus di Kalangan Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma). *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 830–838.
- Wahyu Prastiwi Umaningsih, & Dewi Kusuma Wardani. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan E-Money. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi*, 21, 113–119. <https://doi.org/10.29407/jae.v5i3.14057>
- Widyanto Susanto dan Riko Abdurrahman. (2024). *Visa ungkap pengguna dompet digital RI meningkat 92 persen pada 2023*. Antara.News.Com. <https://www.antaranews.com/berita/4018272/visa-ungkap-pengguna-dompot-digital-ri-meningkat-92-persen-pada-2023>
- Widyasanti, I. A. H., & Suarmanayasa, I. N. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet Mahasiswa Prodi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 9(2), 145–154. <https://doi.org/10.23887/bjm.v9i2.64250>

LAMPIRAN

Lampiran 1.
Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN TUGAS AKHIR
DETERMINAN MINAT PENGGUNAAN ULANG METODE
PEMBAYARAN GOPAY PADA MASYARAKAT DI KOTA SURAKARTA

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan nama saya Tiara Jesika Pradia, Mahasiswi Program Studi Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIES). Dalam rangka penyusunan Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menempuh gelar sarjana. Saat ini saya sedang melakukan penelitian yang berjudul "**Determinan Minat Penggunaan Ulang Metode Pembayaran GoPay Pada Masyarakat di Kota Surakarta**". Penelitian ini dibawah bimbingan Ibu Dewi Ika Octavia, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Untuk pengisian kuesioner ini, memiliki kriteria sebagai berikut :

1. Pengguna atau mengenal *GoPay*.
2. Masyarakat yang berusia > 17 Tahun.
3. Domisili di Kota Surakarta (*diisi sesuai kecamatannya*).

Demi tercapainya tujuan penelitian ini, maka saya memohon ketersediaan Saudara/i untuk melengkapi dan mengisi angket/kuesioner yang telah disediakan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Atas ketersediannya dan partisipasi saudara/i dalam mengisi angket/kuesioner berikut, saya mengucapkan banyak Terima Kasih^{^ ^}

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Hormat Saya

Tiara Jesika Pradia

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - ☐ Laki – laki
 - ☐ Perempuan
3. Usia :
 - ☐ 17 – 20 Tahun
 - ☐ 21 – 25 Tahun
 - ☐ 26 – 30 Tahun
 - ☐ 31 – 35 Tahun
 - ☐ > 36 Tahun
4. Pekerjaan :
 - ☐ Wiraswasta
 - ☐ Pegawai Negeri Sipil (PNS)
 - ☐ Ibu Rumah Tangga (IRT)
 - ☐ Mahasiswa/Pelajar
 - ☐ Pegawai Swasta
 - ☐ Lainnya
5. Apakah anda berdomisili di Kota Surakarta ?
 - ☐ Karesidenan Surakarta
 - ☐ Kecamatan Jebres
 - ☐ Kecamatan Banjarsari
 - ☐ Kecamatan Pasar Kliwon
 - ☐ Kecamatan Laweyan
 - ☐ Kecamatan Serengan
6. Apakah anda pernah menggunakan *GoPay* sebagai metode pembayaran ?
 - ☐ Ya
 - ☐ Tidak
7. Sudah berapa lama anda menggunakan *GoPay* sebagai metode pembayaran ?

- 1 – 2 Kali
- 3 – 5 Kali
- > 6 Kali

B. Petunjuk Pengisian

- 1 Pernyataan – pernyataan dibawah ini mohon untuk diidi secara jujur sesuai dengan kenyataan yang ada.
- 2 Pilih salah satu angka pada skala 1 – 5 sebagai pendapat saudara/i dalam menjawab pertanyaan yang diberikan berdasarkan keterangan berikut :
 - Sangat Tidak Setuju (STS)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Netral (N)
 - Setuju (S)
 - Sangat Setuju (SS)
- 3 Setiap pertanyaan hanya bisa dijawab dengan 1 jawaban.

Pengisian Kuesioner

Biaya Administrasi (X1)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Menurut saya, biaya administrasi pada <i>GoPay</i> sangat terjangkau dan relatif murah.					
2.	Saya merasa <i>GoPay</i> menawarkan berbagai macam <i>discount</i> atau voucher.					
3.	Setiap transaksi transfer antar bank atau bank lain selalu dikenakan biaya administrasi.					

(Sumber : Adelia dan Diatmika (2024))

Fitur Layanan (X2)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa fitur – fitur layanan yang terdapat di <i>GoPay</i> memiliki akses layanan yang mudah untuk digunakan.					

2.	Saya pernah melakukan metode pembayaran non tunai seperti melakukan pembayaran SPP, pembelian tiket transportasi, pembelian listrik atau air, pembayaran ojek online dan lain – lain.					
3.	Saya merasa puas terhadap keberagaman fitur – fitur layanan keamanan yang tersedia didalam aplikasi.					
4.	Saya merasa tertarik untuk memakai inovasi teknologi <i>GoPay</i> karena dapat memudahkan pengguna dan kemanannya yang sangat akurat.					
5.	Saya merasa tertarik karena <i>GoPay</i> memberikan performa yang menarik kepada pengguna.					

(Sumber : Kurnianingsih *et al.*, (2020)

Manfaat (X3)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa tertarik menggunakan metode pembayaran <i>GoPay</i> membuat saya mempermudah pekerjaan saya.					
2.	Saya pikir menggunakan metode pembayaran <i>GoPay</i> berkaitan dengan kepentingan pengguna sekarang.					
3.	Saya merasa puas dengan menggunakan <i>GoPay</i> sebagai metode pembayaran untuk melakukan transaksi.					
4.	Menurut saya metode pembayaran <i>GoPay</i> mudah untuk digunakan.					

(Sumber : Robaniyah dan Kurnianingsih (2021)

Minat Penggunaan Ulang (Y)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya akan merekomendasikan <i>GoPay</i> kepada teman/saudara/keluarga saya, agar tertarik untuk menggunakan <i>GoPay</i> sebagai metode pembayaran.					
2.	Informasi dan fasilitas yang tersedia di <i>GoPay</i> sangat jelas dan akurat.					
3.	Secara keseluruhan, saya senang menggunakan <i>GoPay</i> sebagai metode pembayaran.					
4.	Tingkat keinginan yang tinggi untuk menggunakan <i>GoPay</i> sebagai metode pembayaran.					
5.	Kecukupan fasilitas membuat saya nyaman untuk menggunakan <i>GoPay</i> sebagai metode pembayaran.					

(Sumber : Agustino (2021))