

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KEAMANAN, DAN
INTENSITAS PENGGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGGUNAAN *E-WALLET GOPAY* DI SURAKARTA**

SKRIPSI



Oleh:

Ayu Evitasari

19120004

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2024**

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KEAMANAN, DAN
INTENSITAS PENGGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGGUNAAN *E-WALLET GOPAY* DI SURAKARTA**

Skripsi

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan
gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen**

Oleh:

Ayu Evitasari

19120004

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ayu Evitasari
NIM : 19120004
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Sistem, Keamanan, Intensitas
Penggunaan Keputusan Penggunaan *E-Wallet GoPay* Di
Surakarta

Disetujui dan disahkan:

Hari : Kamis

Tanggal : 21 Maret 2024

Pembimbing



Aditya Lilivan, S.M.B., M.M

NIDN. 0606118902

Mengetahui,

Wakil Ketua I STIE Surakarta



Aditya Lilivan, S.M.B., M.M

NIDN. 0606118902

PENGESAHAN SKRIPSI

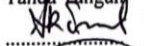
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ayu Evitasari
NIM : 19120004
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Sistem, Keamanan, Intensitas
Penggunaan Keputusan Penggunaan *E-Wallet GoPay* Di
Surakarta

Disetujui dan disahkan:

Hari : Kamis
Tanggal : 21 Maret 2024

Tim Penguji
Ketua : Ari Susanti, S.Pt, M.M.
Anggota : Aditya Liliyan, S.M.B, M.M.

Tanda Tangan



Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta




Dr. Budi Istiyanto, SE., MM., MH

NIDN. 0625127401

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KEAMANAN, DAN INTENSITAS PENGUNAAN TERHADAP KEPUTUSANPENGUNAAN *E-WALLET* *GOPAY* DI SURAKARTA

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diterbitkan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Surakarta, 21 Maret 2024

Yang Memberi Pernyataan


METERA
TEMBAK
CGALX002294550
Ayu Evitasari

MOTTO

“Maka nikmat Tuhanmu manakah yang kamu dustakan?”
(QS. Ar-Rahman: Ayat 13)

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”
(QS. Al-Insyirah: Ayat 6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”
(QS. Al-Baqarah: Ayat 216)

“Barang siapa yang menempuh suatu jalan untuk menuntut ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga”
(Hadist Riwayat Imam Muslim)

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.”
(Thomas Alva Edison)

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, hidayah-Nya dan atas dukungan dari orang-orang tercinta dan terkasih, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Untuk orang tua yang tercinta Ibu Sri Wahyuni yang senantiasa mendo'akan dan memberikan dukungan serta motivasi kepada saya sehingga dapat menyelesaikan tahap studi ini.
2. Untuk suami tercinta Muhammad Junian Firdaus yang selalu memberikan dukungan materiil, senantiasa mendo'akan saya sehingga dapat menyelesaikan tahap studi ini.
3. Sahabat saya Mazaya dan teman seperjuangan saya Avelia dan Gita yang selalu mendukung dan menjadi penyemangat dalam penyelesaian studi tahap ini.
4. Bapak Andry Nurtantiono, S.E., M.M selaku dosen pembimbing akademik dan Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M.M dosen pembimbing skripsi yang selama ini sudah membimbing saya selama saya menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta dan membantu saya hingga menyelesaikan tahap studi ini.
5. Almamaterku tercinta.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat hidayah-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Keamanan, dan Intensitas Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet GoPay* Di Surakarta”. Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk melengkapi tugas guna menyelesaikan Program Studi Strata 1 (S1) pada jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta. Dalam penyusunan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Penyusunan Skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H.. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta
2. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.. Selaku Wakil Ketua I S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta
3. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.. Selaku Pembimbing Penelitian Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan penelitian
4. Orang tua, suami dan sahabat saya yang telah memberikan dukungan moral dan materil kepada penulis
5. Seluruh rekan mahasiswa Prodi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Surakarta, 21 Maret 2024

Ayu Evitasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Teori Yang Relevan	10
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Pikir	23
D. Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	26

A. Objek Penelitian	26
B. Jenis Dan Sumber Data	26
C. Populasi Dan Sampel	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Definisi Operasional.....	28
F. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	37
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	37
B. Identitas Responden (Deskripsi Responden)	38
C. Analisis Data	41
D. Pembahasan.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Yang Relevan.....	19
Tabel 2 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	39
Tabel 6 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan/ Uang Saku	40
Tabel 7 Hasil Uji Validitas Keputusan Penggunaan	41
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	41
Tabel 9 Hasil Uji Validitas Keamanan.....	42
Tabel 10 Hasil Uji Validitas Intensitas Penggunaan.....	42
Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 12 Hasil Uji Normalitas	43
Tabel 13 Hasil Uji Multikolinearitas	44
Tabel 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	45
Tabel 15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel 16 Hasil Uji t.....	48
Tabel 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 <i>E-Wallet</i> Menurut Survei Populix	2
Gambar 2 GoPay Aman	5
Gambar 3 Grafik Intensitas Penggunaan Dompet Digital (Per Minggu)	7
Gambar 4 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 5 Kurva Uji t	35
Gambar 6 Uji Normalitas <i>P-Plot</i>	43
Gambar 7 Grafik <i>Scatterplot</i>	45
Gambar 8 Uji t Kualitas Sistem	49
Gambar 9 Uji t Keamanan	50
Gambar 10 Uji t Intensitas Penggunaan	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	59
Lampiran 2 Data Scoring 20 Responden Uji Instrumen	64
Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen	65
Lampiran 4 Data Penelitian.....	69
Lampiran 5 Output Deskripsi Responden	70
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	71
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	73
Lampiran 8 Hasil Uji t.....	74
Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	75

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem, keamanan dan intensitas penggunaan *e-wallet* GoPay di Surakarta. Pendekatan kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *e-wallet* GoPay. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik *sampling* menggunakan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dengan menggunakan teknik kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan analisis statistik yaitu uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji F, uji t, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* GoPay. Secara parsial keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* GoPay. Secara parsial intensitas penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* GoPay. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R²* sebesar 0,506 atau sebesar 50,6% menunjukkan bahwa keputusan penggunaan *e-wallet* GoPay dipengaruhi oleh kualitas sistem, keamanan dan intensitas penggunaan, sedangkan sisanya 49,4% dijelaskan oleh variabel lain.

Kata kunci : Keputusan Penggunaan *E-Wallet*, Kualitas Sistem, Keamanan, Intensitas Penggunaan

ABSTRACT

This study was conducted to determine and analyze the effect of system quality, security and intensity of use of the GoPay e-wallet in Surakarta. The quantitative approach used in this study. The population in this study were GoPay e-wallet users. The number of samples was 100 respondents. The sampling technique used simple random sampling technique. Data collection using questionnaire techniques. Data analysis techniques used statistical analysis, namely classical assumption test, multiple linear regression test, F test, t test, and coefficient of determination (R^2).

The results showed that partially the quality of the system has a positive and significant effect on the decision to use the GoPay e-wallet. Partially, security has a positive and significant effect on the decision to use the GoPay e-wallet. Partially, the intensity of use has a positive and significant effect on the decision to use the GoPay e-wallet. The results of the coefficient of determination test obtained an Adjusted R2 value of 0.506 or 50.6% indicate that the decision to use the GoPay e-wallet is influenced by system quality, security and intensity of use, while the remaining 49.4% is explained by other variables.

Keywords: E-Wallet Usage Decisions, System Quality, Security, Intensity of Use

BAB I

PENDAHULUAN

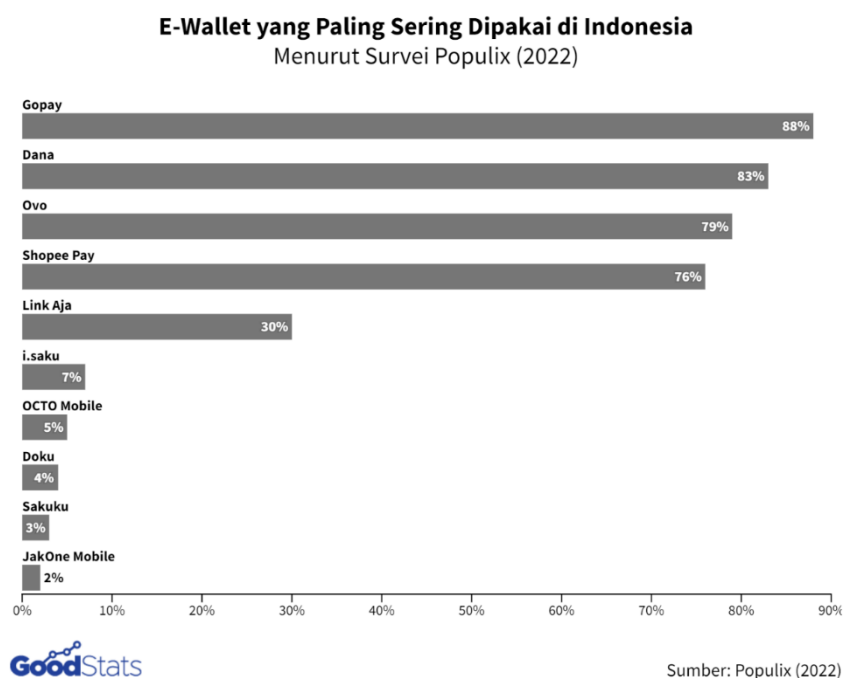
A. Latar Belakang Masalah

Teknologi saat ini mengalami perkembangan pesat yang mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk cara kita bertransaksi dan menggunakan uang. Salah satu inovasi yang mencuri perhatian adanya kemunculan *e-wallet*, sebuah teknologi yang merevolusi cara kita menyimpan dan menggunakan uang secara digital. Kemajuan teknologi digital, seperti internet yang semakin cepat dan luas jangkauannya, serta penyebaran smartphone yang meluas, telah membuka pintu bagi konsep *e-wallet*. *E-wallet*, atau dompet elektronik, suatu aplikasi yang memungkinkan pengguna menyimpan uang mereka dalam bentuk digital dan melakukan berbagai transaksi keuangan dengan mudah dan cepat.

Salah satu keunggulan teknologi *e-wallet* yakni kemudahan penggunaan. Pengguna hanya perlu mengunduh aplikasi *e-wallet* yang sesuai dengan perangkat mereka, membuat akun, dan menghubungkannya dengan sumber dana mereka, seperti rekening bank atau kartu kredit. Pengguna *e-wallet* dengan beberapa ketukan pada layar ponsel, mereka dapat melakukan pembayaran atau transfer uang dalam hitungan detik, tanpa perlu repot membawa uang tunai atau kartu fisik. Selain kemudahan penggunaan, *e-wallet* juga menawarkan keamanan yang lebih baik. Sebagian besar *e-wallet* menggunakan teknologi enkripsi yang canggih untuk melindungi data pengguna dan transaksi mereka. Selain itu, beberapa *e-wallet* juga menerapkan lapisan keamanan tambahan, seperti otentikasi dua faktor atau teknologi biometrik, seperti pemindai sidik jari atau pemindai wajah, untuk memastikan hanya pemilik akun yang sah yang dapat mengakses dan menggunakan *e-wallet* mereka.

E-wallet juga memberikan fleksibilitas yang lebih besar dalam pengelolaan keuangan. Pengguna dapat dengan mudah melacak dan mengatur pengeluaran mereka melalui fitur pelaporan dan notifikasi yang disediakan oleh aplikasi *e-wallet* (Rahmawati & Yuliana, 2020). Beberapa *e-wallet* juga menawarkan program loyalitas atau *cashback* yang memberikan insentif kepada pengguna

untuk menggunakan *e-wallet* mereka dalam bertransaksi. Tidak hanya itu, *e-wallet* juga membuka peluang *wallet* mereka dalam bertransaksi. Tidak hanya itu, *e-wallet* juga membuka peluang baru bagi para pelaku usaha. Banyak toko dan penyedia jasa telah mengadopsi *e-wallet* sebagai metode pembayaran yang diterima, sehingga memudahkan pelanggan mereka. Selain itu, *e-wallet* juga mendukung transaksi online, membuka peluang bisnis online yang lebih luas dan meningkatkan aksesibilitas produk dan layanan. Era digital yang terus berkembang, fenomena *e-wallet* menjadi salah satu simbol perubahan cara kita berinteraksi dengan uang. Melalui integrasi teknologi yang canggih, *e-wallet* memberikan kemudahan, keamanan, fleksibilitas, dan peluang bisnis yang belum pernah terjadi sebelumnya. Penggunaan *e-wallet GoPay* telah menjadi fenomena yang semakin populer dalam beberapa tahun terakhir (Susanti & Putra, 2023).



Gambar 1 E-Wallet Menurut Survei Populix

Analisis yang dilakukan populix (2022) menunjukkan penggunaan aplikasi *GoPay* telah dipakai oleh 88 persen responden survei Populix sekaligus menjadi yang terlaris di Indonesia. *GoPay* merupakan dompet digital yang pada awalnya dapat dipakai untuk pembayaran seluruh layanan Gojek, tetapi kini telah menjadi

alat pembayaran resmi di sebagian besar kios di Indonesia. Beberapa fitur khas *Gopay* antara lain *Gopay Diary*, patungan, *Paylater*, dan lain sebagainya.

Kualitas sistem yang dimiliki oleh *GoPay* berperan penting dalam pengambilan keputusan penggunaan *e-wallet* ini. Kualitas sistem yang baik merupakan faktor kunci yang mempengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet GoPay* (Ady *et al.*, 2020). *GoPay* sebagai salah satu penyedia layanan pembayaran digital terkemuka di Indonesia telah berinvestasi dalam pengembangan sistemnya untuk memberikan pengalaman yang optimal kepada pengguna. Salah satu pengaruh utama adalah kemudahan penggunaan yang ditawarkan oleh *GoPay*. Sistem yang mudah dipahami dan intuitif memungkinkan pengguna dengan berbagai tingkat keahlian teknologi dapat dengan cepat mengakses dan menggunakan *e-wallet* ini. Transaksi pembayaran dapat dilakukan dengan cepat dan efisien melalui aplikasi yang tersedia di *smartphone* pengguna. Kecepatan proses transaksi dan kemudahan penggunaan sistem ini memberikan pengalaman yang memuaskan dan meningkatkan minat pengguna untuk terus menggunakan *GoPay*. Selain itu, kualitas sistem yang baik juga mencakup keamanan yang diberikan oleh *GoPay*.

Pengguna *e-wallet* mempercayakan data pribadi dan informasi keuangan mereka kepada platform ini, sehingga keamanan menjadi faktor krusial dalam keputusan penggunaan *e-wallet*. *GoPay* telah menerapkan protokol keamanan yang ketat untuk melindungi data pengguna dan transaksi yang dilakukan. Ini termasuk penggunaan enkripsi yang kuat, otentikasi ganda, dan perlindungan terhadap aktivitas yang mencurigakan. Kepercayaan yang diberikan kepada *GoPay* sebagai sistem yang aman meningkatkan keyakinan pengguna dalam menggunakan *e-wallet* ini secara teratur. Kualitas sistem *GoPay* juga tercermin dalam ketersediaan dan dukungan konsumen yang baik. Sistem ini menyediakan berbagai fitur yang mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi seperti pembayaran tagihan, transfer uang, pembelian tiket, hingga pembayaran di berbagai *merchant* (Talla *et al.*, 2020). Selain itu, *GoPay* juga menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan siap membantu pengguna dalam menyelesaikan masalah atau menjawab pertanyaan mereka. Dukungan yang

baik ini memberikan rasa nyaman kepada pengguna dan membuat mereka merasa dihargai sebagai konsumen. Kemudahan penggunaan, keamanan yang terjamin, dan dukungan pelanggan yang baik merupakan beberapa faktor yang membuat pengguna memilih *GoPay* sebagai *e-wallet* pilihan mereka. Perusahaan *GoPay* dengan terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas sistemnya, *GoPay* dapat terus mendapatkan kepercayaan pengguna dan menjadi salah satu pilihan utama dalam layanan pembayaran digital di Indonesia.

Keamanan adalah faktor kunci yang memengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet GoPay*. Pengaruh keamanan yang kuat dapat memberikan rasa percaya kepada pengguna dan membangun kepercayaan dalam penggunaan *e-wallet* ini (Rahmawati & Yuliana, 2020). Keamanan yang kuat dalam *e-wallet GoPay* memberikan perlindungan yang tinggi terhadap data pengguna. Pengguna merasa aman karena data pribadi, seperti nomor kartu kredit, informasi identitas, dan riwayat transaksi, terlindungi dengan baik. Hal ini membuat pengguna merasa nyaman untuk menggunakan *e-wallet* ini tanpa khawatir terhadap penyalahgunaan atau kebocoran data pribadi mereka.

Keputusan pengguna untuk menggunakan *e-wallet GoPay* juga dipengaruhi oleh keamanan dalam proses transaksi. *E-wallet* ini menggunakan teknologi enkripsi yang kuat untuk melindungi informasi finansial pengguna saat bertransaksi (Sukmawati & Kowanda, 2022). Transaksi melalui *e-wallet* ini dilakukan dengan tingkat keamanan yang tinggi, mengurangi risiko kehilangan atau pencurian uang secara fisik. *GoPay* juga memberikan lapisan keamanan tambahan dengan penerapan otentikasi multi-faktor. Pengguna harus memasukkan kode OTP (*One-Time Password*) yang dikirim ke nomor ponsel terdaftar mereka untuk memverifikasi transaksi. Hal ini memperkuat keamanan dan menghindari akses yang tidak sah ke akun pengguna.

E-wallet GoPay dilengkapi dengan fitur perlindungan transaksi yang tidak sah. Jika ada aktivitas mencurigakan, seperti transaksi yang mencurigakan atau penggunaan kartu yang tidak sah, sistem keamanan akan mengenali dan memblokir transaksi tersebut. Fitur ini memberikan perlindungan tambahan bagi pengguna dan membantu mengurangi risiko penipuan dalam penggunaan *e-*

wallet. GoPay senantiasa meningkatkan sistem keamanannya dengan menerapkan teknologi terkini dan melibatkan ahli keamanan terkemuka. Hal ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjaga keamanan pengguna dan mengantisipasi ancaman keamanan yang terus berkembang. Secara keseluruhan, keamanan yang kuat dalam *e-wallet GoPay* memengaruhi keputusan penggunaan, dengan memberikan perlindungan data pengguna, transaksi yang aman, otentikasi multi-faktor, perlindungan terhadap transaksi yang tidak sah, serta dukungan teknologi terkini, pengguna merasa lebih percaya dan nyaman untuk menggunakan *e-wallet* ini.



Gambar 2 GoPay Aman

GoPay telah mendapatkan sertifikasi *ISO 27001:2013 Information Security Management System - ISMS* atau Sistem Manajemen Keamanan Informasi sejak Oktober 2020 sebagai bentuk komitmennya untuk terus menjaga keamanan informasi penggunanya. *ISO 27001* ini adalah standar internasional dalam penerapan sistem manajemen keamanan informasi atau *Information Security Management Systems* (“ISMS”) yang diterbitkan oleh lembaga *International Organization for Standardization* (*ISO*), bekerjasama dengan *International Electrotechnical Commission* (*IEC*).

Sistem manajemen keamanan informasi ini meliputi seluruh layanan, mulai dari registrasi, verifikasi, penangguhan, pembayaran, transfer ke sesama

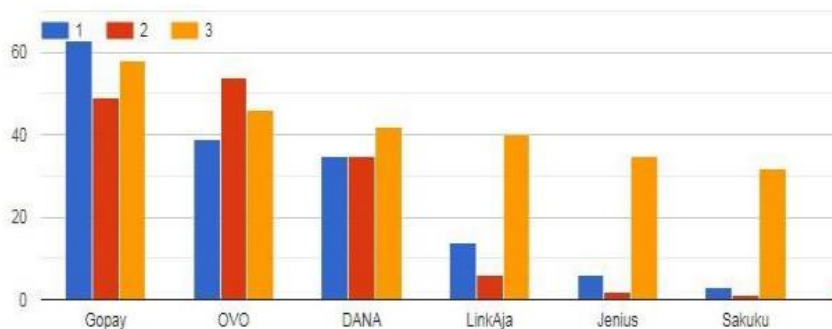
pengguna, *top up* saldo, sampai tarik tunai. Komitmen atas implementasi ISO 27001 juga termasuk proses pendukung layanan seperti manajemen sumber daya manusia, tata kelola teknologi informasi, risiko dan penipuan, hukum, kepatuhan, operasi teknologi dan lainnya.

Penggunaan *e-wallet GoPay* telah mempengaruhi banyak pengguna dalam keputusan penggunaannya secara signifikan. Intensitas penggunaan *e-wallet GoPay* dapat memiliki dampak yang beragam terhadap keputusan penggunaan (Triyono *et al.*, 2020). Semakin intensif penggunaan *GoPay*, semakin mudah bagi pengguna untuk mengakses dan melakukan transaksi menggunakan *e-wallet* tersebut.

Penggunaan dalam jangka panjang, hal ini dapat membentuk kebiasaan penggunaan *e-wallet GoPay* sebagai metode pembayaran utama. Intensitas yang tinggi juga memberikan kesempatan bagi pengguna untuk lebih memahami berbagai fitur dan layanan yang ditawarkan oleh *GoPay*, seperti pembayaran di berbagai *merchant*, transfer uang antar pengguna, pembelian tiket, dan masih banyak lagi. Semakin sering pengguna menggunakan *GoPay*, semakin mahir mereka dalam memanfaatkan fitur-fitur tersebut. Pengguna yang menggunakan *GoPay* secara teratur dan tidak mengalami kendala berarti cenderung memiliki keyakinan yang tinggi terhadap sistem dan layanan *e-wallet* tersebut (Umiyati *et al.*, 2020). Mereka mungkin menganggap *GoPay* sebagai solusi pembayaran yang nyaman, cepat, dan aman. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap *GoPay* dan mendorong mereka untuk menggunakan *e-wallet* ini secara konsisten. Keseluruhannya, intensitas penggunaan *e-wallet GoPay* dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan. Intensitas yang tinggi dapat membentuk kebiasaan penggunaan, meningkatkan pemahaman fitur dan layanan, serta memperkuat kepercayaan pengguna terhadap *GoPay*.

Masuk konteks *e-wallet* di Indonesia, *GoPay* salah satu *platform e-wallet* yang populer dan sukses. *GoPay* suatu layanan pembayaran digital yang diluncurkan oleh Gojek, perusahaan teknologi terkemuka di Indonesia. *GoPay* menjadi salah satu faktor kunci dalam fenomena *e-wallet* di Indonesia. *GoPay*

hadir sebagai solusi pembayaran yang inovatif dan praktis bagi pengguna Gojek, yang awalnya dikenal sebagai layanan ojek online dan sekarang telah berkembang menjadi *platform* penyedia berbagai layanan seperti pengiriman makanan, belanja online, dan layanan keuangan. *GoPay* memungkinkan pengguna untuk menyimpan uang mereka secara digital dan melakukan berbagai transaksi dengan mudah melalui aplikasi Gojek. *GoPay* salah satu *e-wallet* atau dompet digital yang populer di Indonesia. *E-wallet* sebuah *platform* atau aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi keuangan secara elektronik melalui perangkat *mobile*, seperti *smartphone*. Intensitas penggunaan dompet terbanyak juga ada pada Gopay dan OVO dibandingkan dengan dompet digital yang lain dan berapa lama penggunaan dompet digital ditunjukkan pada gambar di bawah ini:



Gambar 3 Grafik Intensitas Penggunaan Dompet Digital (Per Minggu)

Sumber: Data Primer diolah (2022)

GoPay dikembangkan oleh perusahaan teknologi Indonesia, yaitu PT Dompet Anak Bangsa (DANA), yang merupakan anak perusahaan dari Gojek. *GoPay* pertama kali diluncurkan pada tahun 2016 sebagai bagian dari ekosistem Gojek, *platform* layanan transportasi dan logistik terkemuka di Indonesia. *GoPay* telah menjadi salah satu *e-wallet* yang paling banyak digunakan di negara ini. Sebagai *e-wallet*, *GoPay* menyediakan berbagai fitur dan layanan untuk memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi. Pengguna dapat menggunakan *GoPay* untuk berbagai keperluan, seperti pembayaran transportasi online, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, pembelian makanan, belanja

online, dan masih banyak lagi. Selain itu, *GoPay* juga memungkinkan pengguna untuk melakukan transfer uang kepada pengguna lainnya yang juga menggunakan *GoPay*. Proses penggunaan *GoPay* relatif mudah. Pengguna dapat mengunduh aplikasi *GoPay* melalui toko aplikasi resmi, seperti *App Store* atau *Google Play Store*, dan membuat akun dengan mengikuti langkah-langkah pendaftaran yang diminta. Setelah akun dibuat, pengguna perlu mengisi saldo *GoPay* melalui berbagai metode, seperti transfer bank, kartu kredit, atau dengan memanfaatkan fitur *top-up* yang tersedia di aplikasi. Setelah saldo terisi, pengguna dapat melakukan transaksi dengan *GoPay* melalui kode QR atau melalui fitur pembayaran dalam aplikasi merchant atau platform online yang bekerja sama dengan *GoPay*.

Keamanan juga menjadi perhatian utama dalam penggunaan *GoPay*. *GoPay* menggunakan berbagai lapisan keamanan, termasuk enkripsi data dan verifikasi dua faktor, untuk melindungi informasi pengguna dan transaksi yang dilakukan. Selain itu, pengguna juga dapat mengaktifkan fitur keamanan tambahan, seperti PIN atau sidik jari, untuk mengamankan akses ke akun *GoPay* mereka. *GoPay* telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari banyak orang di Indonesia, karena memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi secara mudah, cepat, dan aman. *E-wallet* ini juga terus mengembangkan fitur dan layanannya untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan mendukung inklusi keuangan di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti layak meneliti dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Keamanan, dan Intensitas Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan *E-wallet Gopay*”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah di kemukakan di atas maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet gopay* ?
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*

gopay ?

3. Apakah intensitas penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet gopay* ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitiannya sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap keputusan penggunaan *e-wallet gopay*.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh keamanan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet gopay*.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh intensitas penggunaan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet gopay*.

D. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat secara teoritis

Hasil dari penelitian ini di harapkan perusahaan atau pimpinan perusahaan dapat mengetahui atau mengukur keputusan penggunaan dengan beberapa variabel seperti variabel Kualitas Sistem, Keamanan, Intensitas Penggunaan dan Keputusan Penggunaan.

2. Manfaat secara praktis

- a. Bagi Perusahaan *Fintech* (Gojek), di harapkan dapat meningkatkan kualitas sistem *e-wallet gopay*, tetap melindungi informasi pengguna dengan sistem keamanan yang kuat, mampu meningkatkan intensitas penggunaan *e-wallet gopay*, dan dapat memperkuat posisinya di pasar *fintech* yang semakin kompetitif.
- b. Bagi Peneliti, di harapkan mampu memahami faktor-faktor yang menjadi pengaruh keputusan penggunaan *e-wallet gopay* dengan baik.
- c. Bagi Pihak Lain, di harapkan bisa menjadi referensi bagi orang lain yang memerlukan sumber data dalam melakukan penelitian dengan objek yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Yang Relevan

1. Keputusan Penggunaan *E-Wallet*

a. Pengertian Keputusan Penggunaan *E-Wallet*

Keputusan biasanya diambil untuk mengatasi masalah. Pilihan untuk memanfaatkan melibatkan proses kognitif yang mencakup penalaran, ingatan, pemrosesan informasi, dan penilaian evaluatif. Peter & Olson (2013: 165) menjelaskan bahwa keputusan penggunaan sebagai proses integrasi yang menggabungkan pengetahuan, mengevaluasi beberapa pilihan, dan mengarah pada suatu kesimpulan. Sedangkan menurut Alma (2013: 96) keputusan penggunaan merupakan suatu keputusan konsumen yang dipengaruhi oleh ekonomi keuangan, teknologi, politik, budaya, produk, harga, lokasi, promosi, *physical evidence*, *people* dan *process*, sehingga membentuk suatu sikap pada konsumen untuk mengolah segala informasi dan mengambil kesimpulan berupa respons yang muncul pada produk apa yang akan dibeli. Menurut Rahmawati & Yuliana (2020) Keputusan penggunaan adalah suatu aktivitas seseorang secara langsung untuk memperoleh dan mempergunakan barang yang di berikan. Sedangkan menurut Susanti & Putra (2023) keputusan penggunaan merupakan suatu cara mengevaluasi dari dua atau bahkan lebih dari opsi dan kemudian memilih salah satunya.

E-wallet merupakan salah satu produk dalam bidang *digital payment* berbasis server yang merupakan bagian dari teknologi finansial (Ginatra, 2020: 8). Sedangkan menurut Megadewandanu *et al* (2016). *E-wallet* didefinisikan sebagai mata uang digital, dimana terdapat kemudahan dalam berbelanja tanpa perlu membawa uang dalam bentuk fisik (non tunai) dan dapat disalurkan pada saat melakukan kegiatan lain. Menurut Sukmawati & Kowanda (2022) *E-wallet* atau dompet elektronik merupakan aplikasi yang digunakan untuk melakukan transaksi secara daring tanpa uang tunai maupun kartu dan juga untuk menampung dana.

Sedangkan menurut Umiyati *et al* (2021) *E-wallet* atau dompet digital pada umumnya merupakan bagian dari *e-money* yang juga termasuk dalam kategori data yang disimpan di dalam server (*server based*). *E-wallet* memungkinkan pengguna untuk dapat menyimpan informasi terkait keuangan saldo di dalamnya pada server dari ponsel pengguna, yang tergantung dari operatornya. Dengan penggunaan *e-wallet* nantinya konsumen dapat menggunakan ponsel cerdas (*smartphone*) untuk membayar atau melakukan pembelian produk tanpa menggunakan kartu.

Beberapa pengertian di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa keputusan penggunaan *e-wallet* adalah suatu keputusan konsumen yang dipengaruhi oleh beberapa faktor dalam menentukan suatu pilihan untuk menggunakan *e-wallet* sebagai alat pembayaran transaksi.

b. Manfaat Keputusan Penggunaan *E-wallet*

Menurut Kotler *et al* (2017: 67) berikut beberapa manfaat keputusan penggunaan *e-wallet*:

1. Memudahkan transaksi keuangan

E-wallet memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi keuangan dengan mudah dan cepat tanpa perlu membawa uang tunai atau kartu kredit. Hal ini sangat memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja.

2. Mengurangi risiko kehilangan uang

Menggunakan *e-wallet*, risiko kehilangan uang atau kartu kredit dapat diminimalisir, karena pengguna dapat mengecek saldo dan riwayat transaksi mereka secara *real-time* melalui aplikasi *e-wallet*.

3. Memberikan kemudahan dalam kehidupan sehari-hari

E-wallet dapat digunakan untuk membayar tagihan bulanan, membeli tiket transportasi, hingga memesan makanan di restoran. Penggunaan *E-wallet* ini memberikan kemudahan dalam kehidupan sehari-hari tanpa membuang waktu untuk antri membayar atau transaksi lainnya.

4. Mengurangi biaya transaksi

Penggunaan *E-wallet* dapat mengurangi biaya transaksi karena pengguna tidak dikenakan biaya administrasi atau biaya lainnya seperti pada umumnya menggunakan kartu kredit atau *e-money*.

5. Mempercepat penggunaan teknologi

E-wallet dapat mendorong penggunaan teknologi yang lebih maju dan berkembang, sehingga memudahkan banyak hal dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, penggunaan *e-wallet* juga dapat mengurangi penggunaan uang kertas dan uang koin.

c. Indikator- Indikator Keputusan Penggunaan *E-wallet*

Indikator merupakan sesuatu yang bisa diukur, dalam mengukur variabel Keputusan Penggunaan *e-wallet* perlu diketahui indikatornya terlebih dahulu. Menurut Susanti & Putra (2023) indikator keputusan penggunaan, yaitu:

1. Mudah dioperasionalkan;
2. Menguntungkan;
3. Menyesuaikan kebutuhan;
4. Biaya Ekonomis.

2. Kualitas Sistem

a. Pengertian Kualitas Sistem

Menurut Ammann & Offutt (2017: 7) kualitas sistem adalah kemampuan sistem untuk memenuhi persyaratan fungsional dan non-fungsional pengguna, termasuk keandalan, efisiensi, kemudahan penggunaan, dan performa. Sistem yang berkualitas dirancang dengan mempertimbangkan desain, pengembangan pengujian, dan perawatan yang tepat sesuai dengan prinsip-prinsip dan praktik terbaik. Sedangkan menurut Presman (2014: 137) kualitas sistem sebagai kemampuan suatu sistem untuk memenuhi persyaratan pengguna dengan tepat waktu, sesuai dengan anggaran yang dimiliki, dengan kualitas yang memuaskan dalam kondisi penggunaan yang direncanakan. Menurut Ady *et al* (2020)

kualitas sistem adalah kemampuan suatu sistem untuk memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif dan efisien dalam pemakaian aplikasi. Kualitas sistem yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan keputusan pengguna, sehingga meningkatkan pengguna untuk menggunakan aplikasi *e-wallet*. Sedangkan menurut Cavusoglu *et al* (2019) kualitas sistem merupakan keseluruhan dari elemen teknologi dan keamanan yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi *e-wallet*.

Beberapa pengertian di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kualitas sistem kemampuan sistem untuk memenuhi persyaratan fungsional dan non-fungsional pengguna, termasuk keandalan, efisiensi, kemudahan penggunaan, dan performa dari elemen teknologi dan keamanan yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi *e-wallet*.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Sistem

Menurut Karim & Mahmood (2021) berikut beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas sistem *e-wallet*:

1. Keamanan

Keamanan merupakan faktor penting bagi pengguna dalam menggunakan layanan *e-wallet*, karena pengguna ingin menyimpan uang mereka yang aman dari serangan *hacker* dan *fraud*.

2. Kemudahan penggunaan

Kemudahan penggunaan sistem *e-wallet* menjadi faktor penting dalam penggunaan layanan ini, termasuk kemudahan dalam pendaftaran, *top-up* dan transaksi.

3. Manfaat

Manfaat yang ditawarkan oleh *e-wallet* seperti diskon, *cashback*, dan promo khusus yang juga mempengaruhi pengguna untuk memilih dan terus menggunakan sistem *e-wallet*.

4. Reputasi penyedia layanan

Reputasi penyedia layanan juga dapat mempengaruhi adopsi *e-wallet* oleh pengguna. Penyedia layanan dengan *brand* terkenal dan reputasi yang baik cenderung dipilih oleh pengguna.

5. Sosial norma

Sosial norma yang menunjukkan bahwa penggunaan *e-wallet* adalah sesuatu yang populer dan diterima oleh masyarakat dapat mempengaruhi penggunaan *e-wallet* oleh konsumen.

6. Pengetahuan teknologi

Pengetahuan teknologi pengguna juga dapat mempengaruhi adopsi *e-wallet*, karena pengguna yang memiliki pengetahuan teknologi yang luas cenderung lebih terbuka untuk mencoba hal-hal baru dan dapat lebih mudah menggunakan sistem *e-wallet*.

7. Pengetahuan teknologi

Pengetahuan teknologi pengguna juga dapat mempengaruhi adopsi *e-wallet*, karena pengguna yang memiliki pengetahuan teknologi yang luas cenderung lebih terbuka untuk mencoba hal-hal baru dan dapat lebih mudah menggunakan sistem *e-wallet*.

c. Indikator Kualitas Sistem

Indikator merupakan sesuatu yang bisa diukur, dalam mengukur variabel Kualitas Sistem perlu diketahui indikatornya terlebih dahulu. Menurut Talla *et al* (2021) indikator kualitas sistem yaitu:

1. Kemudahan Penggunaan;
2. Kecepatan Akses;
3. Keamanan;
4. Keandalan;
5. Ketersediaan;
6. Kualitas Layanan Pengguna;
7. Pengalaman Pengguna.

3. Keamanan

a. Pengertian Keamanan

Menurut Rahmawati & Yuliana (2020) keamanan merupakan suatu pengukuran mengenai keselamatan dari layanan perbankan, dalam *e-wallet* keamanan akan menjamin risiko kecil daripada uang tunai dalam bertransaksi. Sedangkan menurut Umiyati *et al* (2021) keamanan merupakan suatu aspek bagaimana dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau dapat meminimalisir adanya tindakan penipuan dalam sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Keamanan merupakan faktor yang mendorong seseorang untuk menggunakan layanan suatu aplikasi, dalam aplikasi dompet elektronik adalah untuk melindungi dari ancaman kejahatan dalam bidang elektronik (Sukmawati & Kowanda, 2022). Keamanan yang dialami oleh seseorang, dapat mempengaruhi keputusan penggunaan layanan *fintech*, mereka lebih memilih untuk menggunakan layanan teknologi jika tingkat risikonya lebih rendah. Keamanan juga merupakan suatu perlindungan atas ancaman keamanan serta kontrol atas informasi pribadi konsumen dalam bertransaksi *online* (Susanti & Putra, 2023).

Beberapa pengertian di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa keamanan adalah faktor yang mendorong seseorang untuk memanfaatkan layanan suatu aplikasi, dalam aplikasi dompet elektronik, keamanan diperlukan untuk melindungi dari ancaman kejahatan di dunia elektronik.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keamanan

Menurut Hossain & Khan (2020) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keamanan *e-wallet*:

1. Identifikasi dan verifikasi identitas pengguna

Faktor identifikasi dan verifikasi identitas pengguna dapat mempengaruhi keamanan *e-wallet*, karena dapat membantu mencegah transaksi penipuan, pencurian identitas atau pembelian yang tidak sah.

Sistem *e-wallet* yang harus meminta verifikasi tambahan sebelum transaksi seperti, nomor telepon, email atau kartu identitas dapat meningkatkan keamanan.

2. *Password* dan *PIN*

Menggunakan *password* dan *PIN* yang kuat dapat meningkatkan keamanan *e-wallet* karena dapat membantu mencegah akses tanpa izin ke akun pengguna.

3. Keamanan transaksi

Sistem *e-wallet* yang menggunakan *protocol* keamanan internet atau enkripsi data dapat membantu mencegah transaksi yang tidak sah dan mengamankan informasi keamanan bagi pengguna.

4. Keamanan data pribadi

Keamanan dan privasi data pribadi seperti nama, alamat, nomor telepon dan data kartu kredit juga mempengaruhi keamanan *e-wallet*.

5. Pencegahan serangan *cyber*

Faktor terakhir yang dapat mempengaruhi keamanan *e-wallet* yaitu penanganan dan pencegahan serangan *cyber*. Dengan dilengkapi prosedur keamanan yang ketat dan pemantauan rutin dapat membantu mencegah serangan *cyber*.

c. Indikator Keamanan

Indikator merupakan sesuatu yang bisa diukur, dalam mengukur variabel Keamanan perlu diketahui indikatornya terlebih dahulu. Menurut Sukmawati & Kowanda (2022) indikator keamanan yaitu:

1. Tidak khawatir memberikan informasi;
2. Kepercayaan bahwa informasi dilindungi;
3. Kepercayaan bahwa keamanan uang yang ada di dalam alat elektronik terjamin pada saat transaksi.

4. Intensitas Penggunaan

a. Pengertian Intensitas Penggunaan

Menurut Triyono *et al* (2020) Intensitas penggunaan merupakan seberapa sering dan berapa banyak pengguna yang menggunakan layanan dalam periode waktu tertentu. Sedangkan menurut Umiyati *et al* (2021) intensitas penggunaan adalah momentum yang dipengaruhi oleh waktu, suatu momentum yang cenderung untuk diketahui dengan waktu tertentu dan dapat dilihat dengan mengetahui tingkatan frekuensi serta durasi yang nampak ketika melakukan suatu hal.

Beberapa pengertian di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa intensitas penggunaan *e-wallet* adalah suatu ukuran kuantitatif mengenai seberapa lama, seberapa sering dan seberapa konsentrasinya seseorang dalam menggunakan *e-wallet*.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Penggunaan

Menurut Triyono *et al* (2020) berikut beberapa faktor yang dapat mempengaruhi intensitas penggunaan *e-wallet*:

1. Kualitas layanan

Kualitas layanan *e-wallet* mencakup kemudahan penggunaan, kecepatan dalam melakukan transaksi, reliabilitas dan responsivitas. Semakin tinggi kualitas layanan *e-wallet*, semakin tinggi pula intensitas penggunaan oleh pengguna.

2. Keamanan

Keamanan merupakan faktor yang sangat penting dalam penggunaan *e-wallet*. Pengguna cenderung lebih memilih layanan *e-wallet* yang memiliki sistem keamanan yang baik dan terhindar dari risiko pencurian identitas atau *fraudulent activity*.

3. Preferensi pengguna

Preferensi pengguna mencakup kebutuhan dan keinginan pengguna terhadap layanan *e-wallet*. Faktor ini akan mempengaruhi penggunaan layanan *e-wallet* yang dapat mencakup fitur unik, promosi

yang ditawarkan, dan manfaat lain yang disediakan oleh penyedia layanan.

4. Kemudahan akses

Kemudahan akses dapat mempengaruhi intensitas penggunaan layanan *e-wallet*. Semakin mudah menggunakan layanan *e-wallet*, semakin tinggi pula kemungkinan pengguna untuk menggunakan layanan tersebut lebih sering.

5. Faktor Ekonomi

Faktor ekonomi seperti biaya transaksi, *cashback* atau *rewards* menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi intensitas penggunaan layanan *e-wallet*. Semakin besar *cashback* atau *reward* yang ditawarkan, semakin besar kemungkinan pengguna untuk menggunakan layanan *e-wallet* lebih sering.

6. Teknologi

Kemajuan teknologi di era digital mempengaruhi intensitas penggunaan layanan *e-wallet*. Penyedia layanan yang mampu menyediakan teknologi canggih dan fitur baru yang tidak ada di penyedia lain dapat menarik pengguna lebih banyak dan meningkatkan intensitas penggunaan layanan *e-wallet*.

c. Indikator Intensitas Penggunaan

Indikator merupakan sesuatu yang bisa diukur, dalam mengukur variabel Intensitas Penggunaan perlu diketahui indikatornya terlebih dahulu. Menurut Triyono *et al* (2020) indikator intensitas penggunaan yaitu:

1. Efektivitas;
2. Efisiensi;
3. Kemudahan Penggunaan;
4. Adopsi Teknologi.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 1 Penelitian Yang Relevan

No	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Metodologi	Hasil Penelitian / Temuan
1.	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi <i>E-Wallet</i> (Studi LinkAja Syariah) (Panerang & Utami, 2023)	Desain Penelitian: kuantitatif Populasi: pengguna Aplikasi <i>E-Wallet</i> (Studi LinkAja Syariah) Sampel: 101 responden Teknik <i>sampling</i> : <i>non probability sampling</i> Alat Analisis: Uji Asumsi klasik, Uji Regresi Linier Berganda, Uji Koefisien Determinais, Uji F dan Uji t	Persepsi kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan <i>e-wallet</i> linkaja syariah. Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan <i>e-wallet</i> linkaja syariah. Persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan <i>e-wallet</i> linkaja syariah.
2.	Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet Gopay</i> Berdasarkan pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat (Sukmawati & Kowanda, 2022)	Desain Penelitian: kuantitatif Populasi: pengguna Aplikasi <i>E-Wallet Gopay</i> Sampel: 100 responden Alat Analisis: Uji Koefisien Determinais, dan Uji t	Keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan <i>e-wallet gopay</i> . Persepsi kemudahan dan persepsi manfaat berpengaruh terhadap keputusan penggunaan <i>e-wallet gopay</i> .
3.	Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas Layanan dan Risiko Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet</i> Dalam Transaksi Keuangan	Desain Penelitian: kuantitatif Populasi: mahasiswa prodi akuntansi angkatan 2019 fakultas ekonomi dan bisnis universitas udayana Sampel: 100 responden	Persepsi kemudahan dan Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan <i>e-wallet</i> dalam transaksi keuangan. Risiko keamanan berpengaruh negatif

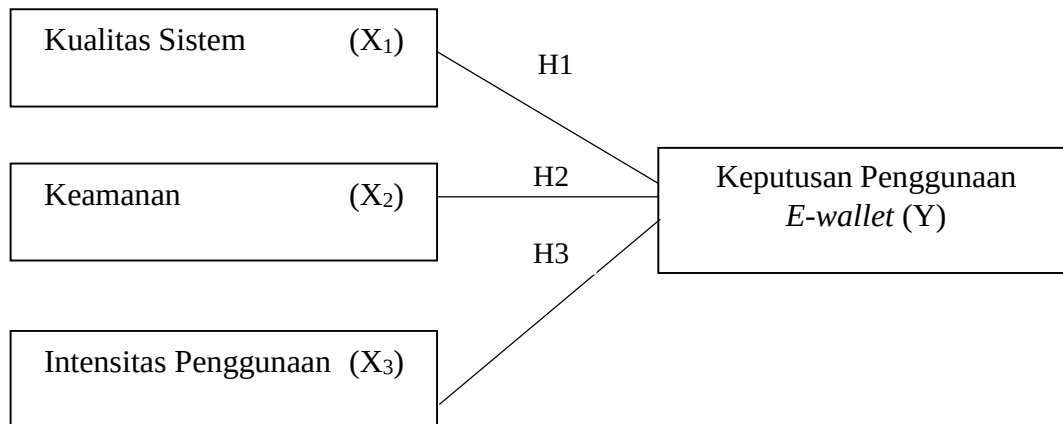
No	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Metodologi	Hasil Penelitian / Temuan
	(Susanti & Putra, 2023)	Teknik <i>Sampling</i>: <i>purposive sampling</i> Alat Analisis: Uji Asumsi klasik, Uji Regresi Linier Berganda, Uji Koefisien Determinais, Uji F dan Uji t	terhadap keputusan penggunaan <i>e-wallet</i> dalam transaksi keuangan.
4.	Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan <i>Gopay</i> Pada Layanan Gojek (Tanra, Rahman, Rahim, & Rajab, 2022)	Desain Penelitian: kuantitatif Populasi: mahasiswa manajemen angkatan 2017 sebanyak 814 Sampel: 89 responden Teknik <i>Sampling</i>: <i>incidental sampling</i> Alat Analisis: Uji Asumsi klasik, Uji Regresi Linier Berganda, Uji Koefisien Determinais, dan Uji t	Persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan <i>gopay</i> pada layanan gojek. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan <i>gopay</i> pada layanan gojek. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan <i>gopay</i> pada layanan gojek.
5.	Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet</i> Pada Mahasiswa STIE BANK BPD JATENG (Rahmawati & Yuliana, 2020)	Desain Penelitian: kuantitatif Populasi: mahasiswa angkatan 2016-2019 STIE BANK BPD JATENG sebanyak 824 Sampel: 90 responden Teknik <i>Sampling</i>: <i>snowball sampling</i> Alat Analisis: Uji Asumsi klasik, Uji Regresi Linier Berganda	Persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan <i>e-wallet</i> pada mahasiswa STIE BANK BPD JATENG. Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan <i>e-wallet</i> pada mahasiswa STIE BANK BPD JATENG. Persepsi keamanan

No	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Metodologi	Hasil Penelitian / Temuan
			berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan <i>e-wallet</i> pada mahasiswa STIE BANK BPD JATENG.
6.	<i>Social Influence, Usability, And Security on The Intensity of DANA E-Wallet Use</i> (Umiyati, Putri, & Maya, 2021)	Desain Penelitian: kuantitatif Populasi: mahasiswa pengguna <i>e-wallet</i> DANA di kota subang Sampel: 75 responden Teknik <i>Sampling</i>: <i>convenience sampling</i> Alat Analisis: Uji Asumsi klasik, Uji Regresi Linier Berganda, Uji Koefisien Determinais, Uji F dan Uji t	Pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan <i>e-wallet</i> DANA pada mahasiswa di kabupaten subang. Kegunaan berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan <i>e-wallet</i> DANA pada mahasiswa di kabupaten subang. Keamanan berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan <i>e-wallet</i> DANA pada mahasiswa di kabupaten subang.
7.	Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi <i>E-Wallet</i> Terhadap Keputusan Pengguna Untuk Menggunakannya (Ady, Purwanggono, & Halim, 2020)	Desain Penelitian: kuantitatif Populasi: pengguna <i>e-wallet</i> Sampel: 200 responden Alat Analisis: Uji Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji Hipotesis	Kualitas sistem aplikasi <i>e-wallet</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan untuk menggunakannya.
8.	Pengaruh Intensitas Penggunaan <i>E-Wallet</i> Terhadap Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet</i> Pada Pengguna <i>E-Wallet</i> Di Surabaya	Desain Penelitian: kuantitatif Populasi: pengguna <i>e-wallet</i> di Surabaya Sampel: 383 responden	Intensitas Penggunaan <i>E-Wallet</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan <i>e-wallet</i> pada pengguna <i>E-Wallet</i> Di Surabaya.

No	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Metodologi	Hasil Penelitian / Temuan
	(Triyono, Yulia, & Dewi, 2020)	Alat Analisis: Uji Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji Hipotesis	
9.	Pengaruh Kualitas Sistem <i>E-Wallet</i> Terhadap Keputusan Penggunaan Dengan Mediasi Kepuasan Penggunaan (Talla, Prabandari, & Pramsty, 2021)	Desain Penelitian: kuantitatif Populasi: pengguna <i>e-wallet</i> Sampel: 226 responden Teknik <i>Sampling</i> : <i>convenience sampling</i> Alat Analisis: <i>Structural Equation Modelling</i> dengan statistic AMOS	Kualitas sistem <i>e-wallet</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Kualitas sistem <i>e-wallet</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan.
10.	<i>Factors Affecting E-Wallet Adoption: An Empirical Study of Malaysian Customers</i> (Karim & Mahmood, 2021)	Desain Penelitian: kuantitatif Populasi: pengguna <i>e-wallet</i> di Malaysia Sampel: 315 responden Teknik <i>Sampling</i> : <i>purposive sampling</i> Alat Analisis: : <i>Structural Equation Modelling</i> , Uji Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji Hipotesis	Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan <i>e-wallet</i> di Malaysia seperti kemudahan, keamanan, kegunaan, kepercayaan, kualitas sistem, berpengaruh terhadap keputusan penggunaan adopsi <i>e-wallet</i> .

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

C. Kerangka Pikir



Gambar 4 Kerangka Pemikiran

Pengaruh Kualitas Sistem, Keamanan, dan Intensitas Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan *E-wallet* Gopay

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

D. Hipotesis

Menurut Nurdin & Hartati (2019: 133) Hipotesis merupakan suatu kesimpulan sementara yang belum final, suatu jawaban sementara yang merupakan konstruk peneliti terhadap masalah penelitian yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Berdasarkan kerangka penelitian dan rumusan masalah yang telah di uraikan sebelumnya, maka peneliti dapat menyimpulkan jawaban sementara (hipotesis) sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* Gopay Di Surakarta

Penggunaan *e-wallet* GoPay tercermin dari kualitas sistem yang menyeluruh. Menurut Ady *et al* (2020), kualitas sistem dilihat dari kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif dan efisien. Keberhasilan GoPay tergantung pada seberapa baik sistemnya memberikan kemudahan penggunaan, ketersediaan fitur yang diperlukan, dan kinerja tanpa hambatan teknis yang signifikan. Sejalan dengan itu, perspektif Cavusoglu *et al* (2019) menekankan pentingnya kualitas sistem *e-wallet* menjadi krusial, mencakup perlindungan terhadap data dan transaksi

pengguna. Dengan demikian, kualitas sistem *GoPay* diukur dari sejauh mana sistem dapat memberikan pengalaman pengguna yang aman, mudah, dan efisien, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan dan keputusan pengguna untuk mengadopsi aplikasi ini sebagai pilihan pembayaran utama.

H1 = Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet Gopay* di Surakarta.

2. Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet Gopay* Di Surakarta

Keamanan memiliki peran krusial dalam penggunaan *e-wallet GoPay* di Surakarta. Sebagaimana didefinisikan oleh Rahmawati & Yuliana (2020), keamanan adalah penilaian terhadap tingkat keselamatan layanan perbankan, di mana dalam konteks *e-wallet*, keamanan akan menjamin risiko yang lebih rendah dibandingkan dengan penggunaan uang tunai dalam bertransaksi. Pandangan ini diperkuat oleh Umiyati *et al* (2021), yang menganggap keamanan sebagai aspek kunci dalam mencegah penipuan dan meminimalisir tindakan penipuan dalam sistem berbasis informasi seperti *e-wallet*.

Dalam aplikasi *e-wallet*, seperti *GoPay*, keamanan menjadi faktor utama yang mendorong pengguna untuk mengadopsi layanan tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh Sukmawati & Kowanda (2022), tingkat keamanan yang tinggi merupakan daya tarik bagi pengguna untuk menggunakan teknologi finansial, karena mereka cenderung memilih layanan yang memberikan risiko yang lebih rendah. Selain itu, keamanan juga berperan sebagai perlindungan terhadap ancaman keamanan dan pengendalian atas informasi pribadi konsumen saat melakukan transaksi online, sesuai dengan penekanan yang diberikan oleh Susanti & Putra (2023). Dengan demikian, keamanan yang terjamin dalam penggunaan *e-wallet GoPay* di Surakarta tidak hanya menjadi pertimbangan utama bagi pengguna, tetapi juga menjadi faktor kunci yang memengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan layanan *fintech* tersebut.

H2 = Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet Gopay* di Surakarta.

3. Pengaruh Intensitas Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Gopay Di Surakarta

Dalam konteks penggunaan *e-wallet GoPay* di Surakarta, intensitas penggunaan menjadi faktor kunci yang memengaruhi adopsi dan keberhasilan aplikasi ini. Triyono *et al* (2020) menjelaskan intensitas penggunaan sebagai seberapa sering dan seberapa banyak pengguna menggunakan layanan dalam periode waktu tertentu, Artinya semakin sering dan banyak pengguna menggunakan *GoPay* dalam rentang waktu tertentu, semakin tinggi pula intensitas penggunaan.

Umiyati *et al* (2021) menekankan bahwa intensitas penggunaan juga dipengaruhi oleh momentum yang tercipta seiring waktu. Ini berarti adanya kecenderungan untuk menggunakan *GoPay* pada waktu-waktu tertentu yang menjadi lebih menonjol seiring berjalannya waktu, yang tercermin dari tingkat frekuensi dan durasi penggunaan yang terlihat. Dalam konteks Surakarta, intensitas penggunaan *GoPay* dapat diukur dari seberapa sering pengguna melakukan transaksi menggunakan aplikasi ini dalam rentang waktu tertentu, serta seberapa kuat momentum penggunaan tersebut terjaga seiring waktu. Dengan adanya intensitas penggunaan yang tinggi dan momentum yang konsisten, dapat diasumsikan bahwa *e-wallet GoPay* telah berhasil mengakar di masyarakat Surakarta sebagai pilihan utama dalam melakukan pembayaran.

H3 = Intensitas penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet Gopay* di Surakarta.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan diantaranya sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* GoPay.
2. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* GoPay.
3. Intensitas Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* GoPay.
4. Hasil dari perhitungan regresi menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,506 atau sebesar 50,6%. Besarnya angka koefisien determinasi tersebut maka dapat diartikan bahwa variabel Kualitas Sistem, Keamanan dan Intensitas Penggunaan berpengaruh terhadap variabel Keputusan Penggunaan *e-wallet* GoPay.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dalam penelitian ini peneliti memberikan saran-saran yang bermanfaat yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan PT Gojek Indonesia (GoPay) memastikan ketersediaan fitur yang lebih canggih dan pembaruan teknologi yang mendukung kualitas sistem *e-wallet* GoPay.
2. Diharapkan PT Gojek Indonesia (GoPay) menjalankan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan tingkat keamanan *e-wallet* GoPay, termasuk investasi dalam teknologi enkripsi mutakhir, deteksi kecurangan yang lebih cerdas, serta kampanye edukasi yang bertujuan meningkatkan kesadaran pengguna terhadap praktik keamanan digital yang baik.
3. Diharapkan PT Gojek Indonesia (GoPay) mendorong intensitas penggunaan dengan memperkenalkan program loyalitas, penghargaan bagi pengguna yang aktif, dan promosi yang menarik.

4. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dengan mengidentifikasi dan mengevaluasi variabel lain yang mempengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet* GoPay.

DAFTAR PUSTAKA

- Ady, M. R., Purwanggono, B., & Halim, I. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi E-Wallet Terhadap Keputusan Pengguna Untuk Menggunakannya. *Jurnal Manajemen Teknologi* , 131-141.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ammann, P. & Offutt, J. (2017). *Introduction to Software Testing*. USA: Cambridge University Press.
- Fraenkel, Jack. R., & Norman E. W. (2016). *How to Design and Evaluate Research in Education. 8th Edition*. Boston: McGraw-Hill Higher Education.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginantra, N. L. W. S. R. et al., 2020. *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital. 1st ed*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Hossain, M., & Khan, M. (2020). A Comparative Study of Security and Privacy Issues and Challenges of E-Wallets and Mobile Payment Systems. *IEEE Access* , 100-108.
- Istiatin, & Sudarwati. (2021). *Metodologi Penelitian*. Surakarta: Comercial Printing.
- Karim, A., & Mahmood, R. (2021). Factors Affecting E-Wallet Adopton: An Empirical Study Of Malaysian Customers. *International Journal of Innovation, Management and Technology* , 99-107.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2017). *Marketing 4.0: Moving from Traditional to Digital*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Kurniawan, A.W. & Puspitaningtyas, Z. 2016. *Mtode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Megadewandanu, S., Suyoto, & Pranowo. (2017). Exploring mobile wallet adoption in Indonesia using UTAUT2: An approach from consumer perspective. Proceedings - 2016 2nd International Conference on Science and Technology-Computer, ICST 2016,11–16. <https://doi.org/10.1109/ICSTC.2016.7877340>
- Nazir, M. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nurdin, & Hartati. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat

Cendikia.

Panerang, A. M., & Utami, N. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi E-Wallet (Studi LinkAja Syariah). *Jurnal Ekonomi Sakti* , 119-137.

Peter, J. P., & Olson, J. C. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. 9 ed. Jakarta: Salemba Empat.

Presman, R. S., & Maxim, B. R. (2014). *Software Engineering: A Practitioner's Approach (8th ed.)*. New York: McGraw-Hill Education.

Rahmawati, Y. D., & Yuliana, R. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Pada Mahasiswa STIE BANK BPD JATENG. *ECONBANK: Journal of Economics and Banking* , 157-168.

Sekaran, U. and Bougie, R., 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. 6th ed. Jakarta Selatan: Salemba Empat

Siregar, S. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: BumiAksara.

Sugiyono 2019. *Metode Penelitian Kuantitativaif*. Bandung: CV Alfabeta.

Sukmawati, K., & Kowanda, D. (2022). Keputusan Penggunaan E-Wallet Gopay Berdasarkan Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* , 62-68.

Susanti, N. L., & Putra, I. M. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas Layanan, Dan Risiko Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E- Wallet Dalam Transaksi Keuangan. *E-JURNAL EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS UDAYANA* , 407-420.

Talla, T., Prabandari, A., & Pramstya, R. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem E-Wallet Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dengan Mediasi Kepuasan Penggunaan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* , 205-213.

Tanra, M., Rahman, R., Rahim, R. R., & Rajab, A. (2022). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Gopay Pada Layanan Gojek. *Jurnal Ilmiah Bongaya (JIB)* , 49-58.

Triyono, Yulia, & Dewi. (2020). Pengaruh Intensitas Penggunaan E-Wallet Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Pada Pengguna E-Wallet di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* , 80-86.

Umiyati, I., Putri, T. E., & Maya, E. (2021). Social Influence, Usability And Security On The Intensity of Dana. *Journal of Accounting for Suistainable*

Society (JASS) , 113-130.

Widana, D. I., & Muliani, P. L. (2020). *Uji Persyaratan Analisis*. Pontianak:Klik Media.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Kepada Yth:

Konsumen Pengguna *E-Wallet* Gopay

Ditempat

Perkenalkan nama saya Ayu Evitasari Mahasiswi S1 Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen STIE Surakarta. Saat ini saya selaku mahasiswi yang sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Keamanan, Dan Intensitas Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet GoPay* Di Surakarta”. Kuesioner ini terdiri dari beberapa pertanyaan yang bertujuan untuk mengumpulkan data yang akurat dan obyektif. Kuesioner ini merupakan bagian penting dari penelitian saya yang bertujuan untuk faktor-faktor tersebut diatas dalam mempengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet GoPay* oleh konsumen. Pada kesempatan ini, saya memohon kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini, untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan.

Semua jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan terjaga kerahasiaannya serta tidak akan mempengaruhi kedudukan/jabatan mengingat kerahasaan identitas Bapak/Ibu/Saudara/i dan data hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian.

Atas ketersediaan dan bantuan yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dalam pengisian kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Ayu Evitasari

A. Identitas Responden

Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda (V)

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
☐ Laki-laki
☐ Perempuan
3. Usia :
☐ 18-20 Tahun
☐ 21-25 Tahun
☐ 26-30 Tahun
☐ 31-50 Tahun
☐ ≥ 50 Tahun
4. Jenis Pekerjaan :
☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ Ibu Rumah Tangga
☐ Wiraswasta
☐ Lainnya.....
5. Penghasilan/Uang Saku
☐ $\leq$ Rp 500.000
☐ Rp 500.000 - Rp 1.000.000
☐ Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
☐ Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000
☐ $\geq$ Rp 3.000.000
6. Apakah Anda pengguna *e-wallet* GoPay ?
☐ Ya
☐ Tidak
7. Apakah Anda pengguna *e-wallet* GoPay ?
☐ Jika Ya, Anda dapat melanjutkan untuk mengisi kuesioner ini
☐ Jika Tidak, Anda tidak diperkenankan untuk melanjutkan mengisi kuesioner ini

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah terlebih dahulu pertanyaan dengan cermat dan seksama sebelum menjawab.
2. Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan atau kondisi Saudara/Saudari sendiri.
3. Berilah tanda (V) pada kolom jawaban yang anda anggap paling benar.
 - a. Sangat Setuju (SS) : 5
 - b. Setuju (S) : 4
 - c. Netral (N) : 3
 - d. Tidak Setuju (TS) : 2
 - e. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

**Pengaruh Kualitas Sistem, Keamanan, Dan Intensitas Penggunaan Terhadap
Keputusan Penggunaan *E-Wallet Gopay* Di Surakarta**

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Keputusan Penggunaan						
1.	Saya menggunakan <i>E-wallet</i> GoPay merasa nyaman, memberikan panduan yang memadai untuk memudahkan saya dalam pemahaman dan operasional penggunaannya.					
2.	Saya merasa <i>E-wallet</i> GoPay memberikan keuntungan finansial yang signifikan bagi saya.					
3.	Penggunaan <i>E-wallet</i> GoPay dapat disesuaikan dengan kebutuhan waktu saya dalam melakukan transaksi keuangan.					
4.	Penggunaan <i>E-wallet</i> GoPay memberikan manfaat ekonomis yang sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.					
Kualitas Sistem						
5.	Saya merasa penggunaan sistem <i>E-wallet</i> GoPay berkualitas dan mempermudah proses transaksi.					
6.	Sistem <i>E-wallet</i> GoPay memiliki kecepatan akses saat melakukan transaksi atau mengakses informasi.					
7.	Keamanan sistem <i>E-wallet</i> GoPay merupakan faktor kritis dalam pengambilan keputusan untuk menggunakannya.					
8.	Kehandalan sistem <i>E-wallet</i> GoPay dalam menjalankan transaksi tanpa gangguan atau hambatan.					
9.	Ketersediaan sistem <i>E-wallet</i> GoPay berpengaruh pada kemudahan penggunaan secara umum.					

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
10.	Saya merasa puas dengan kualitas layanan pengguna yang diberikan oleh sistem <i>E-wallet</i> GoPay saat Anda membutuhkan bantuan atau informasi					
11.	Sistem <i>E-wallet</i> GoPay memenuhi harapan saya dalam hal pengalaman pengguna yang intuitif dan ramah pengguna.					
Keamanan						
12.	Saya merasa yakin dan tidak khawatir bahwa <i>E-wallet</i> GoPay dapat menjaga keamanan informasi pribadi Anda saat digunakan.					
13.	Saya memiliki kepercayaan bahwa <i>E-wallet</i> GoPay memiliki mekanisme yang efektif untuk melindungi informasi pengguna.					
14.	Saya yakin bahwa <i>E-wallet</i> GoPay dapat menjamin keamanan uang saat melakukan transaksi.					
Intensitas Penggunaan						
15.	Intensitas penggunaan <i>E-wallet</i> GoPay meningkatkan efektivitas pengelolaan keuangan pribadi.					
16.	Penggunaan intensif <i>E-wallet</i> GoPay dapat meningkatkan efisiensi waktu dalam melakukan pembayaran.					
17.	Penggunaan <i>E-wallet</i> GoPay memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan.					
18.	Adopsi teknologi yang digunakan <i>E-wallet</i> GoPay mencerminkan tingkat keterbukaan masyarakat terhadap inovasi dan teknologi pembayaran.					