

ANALISIS PENGARUH KEAMANAN DAN KEMUDAHAN DALAM PENGGUNAAN E-WALLET GOPAY

Puspita Auliana Putri¹, Sahrul Ageng Prasetyo², Angger Satria Restu Ageng^{3*}

¹Teknik Informatika

Universitas Duta Bangsa Surakarta Jl
Bhayangkara No 55, Serengan, Surakarta

¹puspitafortuna03@gmail.com

² Teknik Informatika

Universitas Duta Bangsa Surakarta Jl
Bhayangkara No 55, Serengan, Surakarta

²sahrulap66@gmail.com

³Teknik Informatika

Universitas Duta Bangsa
Surakarta Jl Bhayangkara No 55,
Serengan, Surakarta

³campinaeskrimku@gmail.com

Abstrak— Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan sampel para pengguna E-Wallet GoPay yaitu sebanyak 88% dari penduduk Indonesia yang menggunakan E-Wallet. Tujuan utamanya adalah untuk menganalisis dampak keamanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna terhadap dompet digital, khususnya dompet elektronik. Studi tersebut menemukan bahwa keamanan dan kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Wallet GoPay. Keamanan memungkinkan pengguna merasa aman dan percaya diri, sementara kemudahan pengguna memfasilitasi transaksi yang cepat dan mudah. Kedua faktor tersebut memainkan peran yang penting dalam meningkatkan peran pengguna. Oleh karena itu, keamanan dan kemudahan pengguna harus diprioritaskan oleh penyedia E-Wallet GoPay untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap layanannya.

Kata kunci— Analisis, Keamanan, Kemudahan, E-Wallet, GoPay.

Abstract— In this study, Researchers used quantitative research methods with a sample of GoPay E-Wallet users, namely 88% of the Indonesian population who use E-Wallet. The main objective is to analyze the impact of security and ease of use on user satisfaction with digital wallets, especially electronic wallets. The study found that security and ease of use have a significant influence on GoPay E-Wallet user satisfaction. Security allows users to feel safe and confident, while user-friendliness facilitates fast and easy transactions. These two factors play an important role in increasing the user's role. Therefore, security and user convenience must be prioritized by GoPay E-Wallet providers to increase user satisfaction and trust in their services

Keywords— Analysis, Security, Convenience, E-Wallet, GoPay.

I. PENDAHULUAN

Penggunaan e-wallet sebagai alat pembayaran elektronik telah menjadi bagian yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu e-wallet yang sangat populer dan digunakan oleh masyarakat luas adalah Gopay, yang diperkenalkan oleh Gojek. Gopay telah menjadi pilihan yang sangat praktis dan mudah digunakan dalam berbagai transaksi. Untuk meningkatkan penggunaan Gopay, beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan e-wallet ini perlu diperhatikan.

Platform seperti Gopay telah menawarkan kemudahan dan keamanan untuk transaksi online, sehingga meningkatkan minat penggunaan e-wallet. Dengan kemampuan untuk melakukan pembayaran secara instan, transfer uang, dan bahkan pembelian produk digital, e-wallet menjadi solusi praktis yang mengubah cara kita bertransaksi. Namun, meskipun popularitas e-wallet terus meningkat, masih terdapat beberapa masalah yang perlu dipecahkan untuk meningkatkan penggunaan e-wallet secara lebih

efektif. Salah satu masalah yang penting adalah bagaimana keamanan dan kemudahan dalam penggunaan e-wallet Gopay mempengaruhi kepuasan pengguna.

Dalam beberapa tahun terakhir, keamanan dan kemudahan telah menjadi dua faktor yang sangat signifikan dalam menentukan keputusan penggunaan teknologi. Keamanan dapat diartikan sebagai kemampuan dalam mengawasi dan melindungi transaksi data. Dengan adanya jaminan keamanan yang diberikan, diharapkan pengguna teknologi dapat melakukan transaksi dengan nyaman dan tidak khawatir oleh adanya penipuan. Sementara itu, kemudahan penggunaan e-wallet Gopay berarti sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tersebut akan bebas dari usaha, yaitu jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan tanpa harus bersusah payah dalam usaha.

Penelitian sebelumnya telah menemukan bahwa keamanan dan kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna e-wallet. Keamanan memungkinkan pengguna untuk

merasa aman dan percaya diri ketika melakukan transaksi, tanpa khawatir akan risiko penipuan atau kebocoran data pribadi. Ini mencakup perlindungan data, enkripsi, dan kebijakan privasi yang ketat. Di sisi lain, kemudahan memungkinkan transaksi yang mudah dan cepat, mengurangi hambatan teknis yang mungkin dihadapi pengguna. Ini mencakup antarmuka pengguna yang intuitif, kecepatan transaksi, dan dukungan pelanggan yang responsif. Kedua faktor ini memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

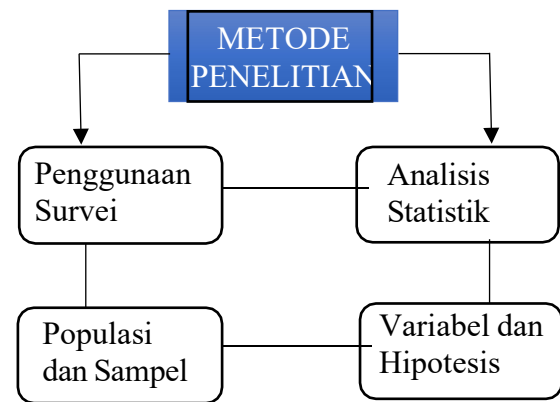
Oleh karena itu, analisis lebih lanjut tentang bagaimana keamanan dan kemudahan mempengaruhi kepuasan pengguna e-wallet Gopay sangat penting. Pemahaman yang lebih mendalam tentang interaksi antara faktor ini dapat membantu pengembang layanan e-wallet untuk meningkatkan kualitas layanan mereka, dengan fokus pada aspek yang paling berpengaruh terhadap pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti secara komprehensif bagaimana keamanan dan kemudahan dalam penggunaan e-wallet Gopay mempengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, kita ingin mengetahui apakah keamanan dan kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna e-wallet Gopay. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengetahuan tentang bagaimana keamanan dan kemudahan mempengaruhi kepuasan pengguna e-wallet Gopay. Temuan ini dapat digunakan sebagai referensi bagi pengembang dan penyedia layanan e-wallet untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan untuk merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan pengalaman pengguna.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada literatur akademis tetapi juga memiliki implikasi praktis yang signifikan dalam meningkatkan penggunaan e-wallet secara lebih efektif dan meningkatkan kepuasan pengguna.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel para pengguna E-Wallet Gopay. Dalam penelitian ini penulis melakukan beberapa tahapan penelitian agar penelitian ini dapat selesai

dengan baik dan benar. Berikut beberapa tahapan penelitian yang digunakan.



Penggunaan Survei, tahapan ini menggunakan survei sebagai cara pengumpulan data. Dalam penelitian ini, survei dapat digunakan untuk mengumpulkan data tentang persepsi pengguna terhadap keamanan dan kemudahan dalam menggunakan e-wallet Gopay.

Analisis Statistik, tahapan ini memungkinkan analisis statistik yang lebih rinci dan akurat terhadap data yang terkumpul. Analisis ini dapat membantu dalam mengidentifikasi hubungan antara variabel keamanan dan kemudahan dengan minat penggunaan e-wallet Gopay.

Populasi dan sampel, tahapan ini memungkinkan penggunaan populasi dan sampel yang lebih spesifik. Dalam penelitian ini, populasi dapat diidentifikasi sebagai pengguna aplikasi GOJEK, dan sampel dapat diambil menggunakan metode internet searching.

Variabel dan Hipotesis, tahapan ini memungkinkan penggunaan variabel yang lebih spesifik dan hipotesis yang lebih rinci. Dalam penelitian ini, variabel keamanan dan kemudahan dapat diuji secara terpisah dan dalam kombinasi untuk mengetahui pengaruhnya terhadap minat penggunaan e-wallet Gopay.

Pada penelitian “Keputusan Penggunaan E-Wallet Gopay Berdasarkan Pengaruh keamanan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Manfaat” yang di tulis oleh Sukmawati dan Kowanda (2022). Dijelaskan bahwa keamanan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan e-wallet Gopay, sedangkan persepsi kemudahan dan

persepsi manfaat memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan e-wallet Gopay.

Penelitian lain “Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet Gopay Di Wilayah DKI Jakarta” oleh Ramadhan dan Tamba (2022) menemukan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan e-wallet Gopay di wilayah DKI Jakarta.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

E-Wallet, atau lebih dikenal sebagai dompet digital, adalah sebuah layanan berbasis aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan uang dan menggunakan uang tersebut sebagai cara pembayaran yang mudah. Contohnya, Anda dapat menggunakan dompet digital untuk membeli voucher digital atau melakukan pembayaran online untuk barang dari e-commerce. Selain itu, dompet digital juga dapat digunakan sebagai cara pembayaran offline dengan menggunakan teknologi QRIS.

GoPay adalah salah satu dompet digital paling populer di Indonesia yang dimiliki oleh GOTO, sebuah perusahaan teknologi keuangan. GoPay menawarkan berbagai layanan, termasuk pembayaran online, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pembayaran transportasi, serta pembayaran di toko fisik.

Tahun	E-wallet	Persentase Pengguna	Tingkatan
2022	Gopay	88%	Puncak
2022	DANA	83%	Puncak
2022	Ovo	79%	Puncak
2022	ShopeePay	76%	Puncak
2022	LinkAja	30%	Gelombang
2022	Lainnya	20%	Gelombang
2023	Gopay	90%	Puncak
2023	DANA	85%	Puncak
2023	Ovo	82%	Puncak
2023	ShopeePay	80%	Puncak
2023	LinkAja	35%	Gelombang Naik
2023	Lainnya	25%	Gelombang Naik

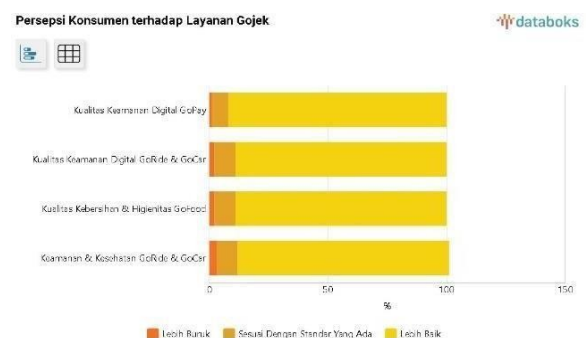
Tabel 1.1 Data Pengguna E-Wallet Pada Tahun 2022-2023
(Sumber : Jurnal JAKIM)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa E-wallet Gopay merupakan salah satu dompet digital yang paling banyak digunakan pada tahun 2022 dan 2023 yang dapat dilihat persentase penggunaannya 88% pada tahun 2022 dan semakin meningkat pada tahun 2023 yaitu

sebanyak 90%. Dalam tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam kurun waktu 1 tahun E-wallet Gopay mengalami peningkatan sebesar 2% dan merupakan E-wallet yang paling banyak digunakan atau jika dijelaskan melalui tingkatannya Gopay termasuk puncaknya.

A. Keamanan Penggunaan E-Wallet GoPay

Keamanan adalah faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menggunakan layanan jasa, karena keamanan sangat penting sebagai jaminan privasi penggunaan dompet elektronik. Keamanan dalam aplikasi dompet elektronik bertujuan untuk melindungi dari ancaman kejahatan elektronik dan dapat diatasi dengan teknologi perlindungan. Keamanan dalam aplikasi termasuk kebijakan dan prosedur yang digunakan untuk mengatur dan mengelola sistem keamanan, serta prosedur setelah pengoperasian. Ketika keamanan dapat diterima dengan harapan pengguna, maka pengguna akan bersedia membuka informasi pribadinya dan akan menggunakan dompet elektronik dengan perasaan aman. Indikator keamanan yang dapat digunakan adalah tidak khawatir memberikan informasi, kepercayaan bahwa informasi dilindungi, dan kepercayaan bahwa keamanan uang yang ada di dalam alat elektronik terjamin pada saat transaksi.



Tabel 2.1 Penilaian Konsumen Terhadap Pelayanan Gojek
(Sumber : Kata Data)

Berdasarkan tabel 2.1 tersebut dapat dibuktikan bahwa kebanyakan responden pengguna Gojek percaya bahwa keamanan dan layanan aplikasi tersebut aman. Secara Umum, kebanyakan pengguna menyatakan bahwa keamanan tersebut sudah sesuai dengan standart keamanan yang ada. Sementara itu, setiap layanan dalam kualitas keamanan pembayaran digital Gopay mendapatkan

penilaian persentasinya yang tinggi.

B. Kemudahan Penggunaan E-Wallet GoPay

Kemudahan penggunaan e-wallet GoPay memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan fitur-fitur yang mudah digunakan, pelanggan dapat dengan mudah melakukan transaksi online dan offline. Pengguna dapat melakukan pembayaran di berbagai merchant, membeli pulsa, membayar tagihan, dan mengirim uang ke sesama pengguna dengan cepat dan aman. Integrasi GoPay dengan aplikasi Gojek juga memudahkan pengguna dalam memesan layanan transportasi, pesan-antar makanan, dan berbagai layanan lainnya. Oleh karena itu, perusahaan harus terus berinovasi dalam meningkatkan kemudahan penggunaan e-wallet GoPay untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan mereka.



Sumber: *Dailysocial Fintech Report* (Eka, 2019)

Tabel 2.2 Alasan Penggunaan Dompet Digital Gopay di Indonesia Pada Tahun 2019

(Sumber : *Dailysocial Fintech Report* (Eka, 2019))

Berdasarkan tabel 2.2 di atas dapat dilihat bahwa ada beberapa alasan pengguna menggunakan dompet digital GoPay. Alasan paling banyak dalam penggunaan dompet digital GoPay yaitu kepercayaan terhadap e-wallet GoPay (81,60%), fungsional (72,90%), kesesuaian dengan kebutuhan (72,20%), kemudahan dalam penggunaan (68,30%), alternatif layanan keuangan (67,30%), hemat waktu (66,20%), informasi detail mengenai e-wallet GoPay (51,30%), kelengkapan pilihan dalam e-wallet GoPay (32,80%), kepopuleran e-wallet GoPay (30,50%), dan rekomendasi dari orang lain (15,40%).

Salah satu alasan penggunaan e-wallet GoPay,

yaitu karena adanya kemudahan dalam penggunaan e-wallet GoPay. Dalam tabel di atas dijelaskan bahwa kemudahan dalam penggunaan e-wallet GoPay dapat dipersentasikan sebanyak 68,30%. Walaupun bukan merupakan alasan yang paling banyak digunakan tetapi persentasinya cukup tinggi sehingga bisa masuk kategori alasan penggunaan dompet digital GoPay.

C. Pengaruh Keamanan dan Kemudahan E-Wallet GoPay

Keamanan dalam penggunaan e-wallet sangat penting sebagai jaminan privasi pengguna. Keamanan aplikasi dompet elektronik digunakan untuk melindungi dari ancaman kejahatan elektronik. Persepsi keamanan dapat mengukur keselamatan dan kendala layanan perbankan dalam e-wallet Gopay. Keamanan dapat berarti seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Faktor keamanan ini terkait dengan bagaimana operasional bertransaksi secara online. Pada saat pertama kali bertransaksi online, biasanya calon pembeli akan mengalami kesulitan karena faktor keamanan dan tidak tahu cara bertransaksi secara online. Keamanan dalam penggunaan e-wallet Gopay dapat berupa jaminan privasi pengguna, seperti mengharapkan data pribadi mereka disimpan dengan benar dan tidak diketahui oleh pihak lain.

Kemudahan dalam penggunaan e-wallet Gopay berarti sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan bebas dari usaha. Persepsi kemudahan adalah tingkat yang diharapkan pengguna agar terbebas dari kendala atau harapan pengguna agar terbebas dari sulitnya menggunakan aplikasi. Kemudahan dalam penggunaan e-wallet Gopay dapat berupa kemudahan dalam bertransaksi secara online, seperti kemudahan dalam memahami dan menggunakan teknologi komputer. Faktor kemudahan ini terkait dengan bagaimana operasional bertransaksi secara online. Pada saat pertama kali bertransaksi online, biasanya calon pembeli akan mengalami kesulitan karena faktor keamanan dan tidak tahu cara bertransaksi secara online. Kemudahan dalam penggunaan e-wallet

Gopay dapat berupa kemudahan dalam bertransaksi secara online, seperti kemudahan dalam memahami dan menggunakan teknologi komputer.

Penggunaan e-wallet Gopay telah menjadi pilihan yang sangat praktis dan mudah digunakan dalam berbagai transaksi. Namun, untuk meningkatkan penggunaan Gopay, beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan e-wallet ini perlu diperhatikan. Keamanan dan kemudahan telah menjadi dua faktor yang sangat penting dalam menentukan keputusan penggunaan teknologi. Keamanan dapat berarti seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Faktor keamanan ini terkait dengan bagaimana operasional bertransaksi secara online. Pada saat pertama kali bertransaksi online, biasanya calon pembeli akan mengalami kesulitan karena faktor keamanan dan tidak tahu cara bertransaksi secara online. Kemudahan dalam penggunaan e-wallet Gopay dapat berupa kemudahan dalam bertransaksi secara online, seperti kemudahan dalam memahami dan menggunakan teknologi komputer. Faktor kemudahan ini terkait dengan bagaimana operasional bertransaksi secara online. Pada saat pertama kali bertransaksi online, biasanya calon pembeli akan mengalami kesulitan karena faktor keamanan dan tidak tahu cara bertransaksi secara online.

Berdasarkan penelitian diatas dapat dilihat bahwa pengaruh keamanan dan kemudahan penggunaan e-wallet GoPay sangat berpengaruh penting bagi pengguna dalam menentukan keputusan untuk menggunakan dompet digital. Berdasarkan analisis diatas maka banyak pengguna yang memilih menggunakan e-wallet GoPay setelah melihat peluang dari pengaruh keamanan dan kemudahan dalam penggunaan e-wallet GoPay.

E-wallet GoPay sangat mudah digunakan karena fitur dan keamanannya sangat terjamin. Sehingga kemudahan masuk dalam katagori alasan penggunaan e-wallet GoPay. Pada tahun 2019 sebanyak 68,30% responden menganggap e-wallet GoPay mudah digunakan mungkin

dikarenakan keamanan dan fiturnya terjamin

Kemudahan dan keamanan dalam penggunaan e-wallet GoPay saling berhubungan signifikan dalam penentuan keputusan penggunaan e-wallet, hanya saja kemudahan berpengaruh dalam keputusan penggunaan e-wallet GoPay, sedangkan keamanan lebih berfokus pada jaminan privasi pengguna e-wallet GoPay

IV. KESIMPULAN

Analisis pengaruh keamanan dan kemudahan dalam penggunaan e-wallet GoPay menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan e-wallet GoPay memainkan peran penting dalam keputusan penggunaan e-wallet GoPay. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahun 2019 sebanyak 68,30% responden menganggap bahwa e-wallet GoPay mudah digunakan dibuktikan pada tabel 2.2, sehingga kemudahan penggunaan e-wallet GoPay berperan sebagai faktor penentu keputusan penggunaan e-wallet GoPay. Keamanan juga berperan penting dalam penggunaan e-wallet GoPay, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet GoPay. Dalam kesimpulan, kemudahan penggunaan e-wallet GoPay dan keamanan berperan penting dalam penggunaan e-wallet GoPay, dengan kemudahan penggunaan e-wallet GoPay berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet GoPay, sedangkan keamanan lebih berfokus pada jaminan privasi pengguna e-wallet GoPay.

REFERENSI

- [1] Widya, Ema Pasanda, Bertha Beloen, PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN SISTEM PEMBAYARAN E-WALLET BAGI GENERASI PADA MAHASISWA DIKOTA MAKASSAR. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi* Volume 1, No 1, Oktober 2023.
- [2] J. 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.
- [3] Hana Komala (2021) "Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Gopay (Studi pada Pengguna Gopay Jakarta)". *Penulis Ilmiah. Universitas Gunadarma.*
- [4] M. Irmadhani (2012). "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan. Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Computer Self Efficacy Terhadap Penggunaan Ebanking pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta". *Skrripsi Tidak Diterbitkan. UNY.j*
- [5] Khadijah, & E Jnarosl, V. S. (2022). Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Fintech Menggunakan Tam

- (Technology Acceptance Model) Di Kota Batam. Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Vol 8, No.1 .
- [6] Mulyana, A., & Wijaya, H. (2018). Perancangan E-Payment System Pada E-Wallet .
- [7] Prisma Ardianto.(2022).Jumlah Pengguna Dompot Digital Dana Capai 110 Juta. Retrieved From Berita satu. Com: <https://www.beritasatu.com/ekonomi/944305/jumlah-pengguna-dompot-digital-dana-capai-110-juta>
- [8] Sari, I. (2019). Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Penggunaan Teknologi, Fitur Layanan Dan Keamanan, Terhadap Minat Menggunakan E-Money Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna E-Money Flazz Bca Di Bank Bca Syariah Semarang). Iain Salatiga.
- [9] Silaen, E., & Prabawani, B. (2019). Pengaruh Persepsi Kemudahan Menggunakan E-Wallet dan Persepsi Manfaat Serta Promosi Terhadap Minat Beli Ulang SaldoE-WalletOvo. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Bisnis, Vol. 8 No 4.
- [10] Utami, M. C. (2019). Implementasi Analytical Hierarchy Process(Ahp)Dalam Pemilihan E-Wallet untuk Mahasiswa. Jurnal Ilmiah Matrik , Vol.21no.3, 259.
- [11] Ernawati, N., & Noersanti, L. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi Ovo. Jurnal Ecodemica, 4.