
Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan E-Wallet GoPay pada Mahasiswa STIE Mahardhika

Nindya Kartika Kusmayati, Herlina Agustik

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, STIE Mahardhika Surabaya

erliniaaguustin@gmail.com

Abstract

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital pada sektor keuangan, salah satunya melalui penggunaan dompet digital (e-wallet). GoPay merupakan salah satu layanan pembayaran digital yang banyak digunakan masyarakat Indonesia karena menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi. Mahasiswa sebagai kelompok yang memiliki tingkat adaptasi tinggi terhadap teknologi digital menjadi salah satu segmen pengguna potensial layanan e-wallet. Namun, minat penggunaan GoPay tidak hanya dipengaruhi oleh perkembangan teknologi, tetapi juga oleh faktor kemudahan penggunaan dan kepercayaan pengguna terhadap keamanan serta keandalan layanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap minat penggunaan e-wallet GoPay pada mahasiswa STIE Mahardhika (Davis, 1989; Mayer et al., 1995; Gefen, 2000).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 mahasiswa STIE Mahardhika yang menggunakan aplikasi GoPay. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria mahasiswa aktif yang telah menggunakan GoPay minimal dua kali dalam tiga bulan terakhir. Variabel yang diteliti meliputi kemudahan penggunaan sebagai variabel independen pertama, kepercayaan sebagai variabel independen kedua, dan minat penggunaan sebagai variabel dependen. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan program IBM SPSS Statistics (Sugiyono, 2019; Ghozali, 2018).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan e-wallet GoPay. Secara parsial, kemudahan penggunaan memiliki koefisien regresi sebesar 0,420 dengan nilai signifikansi 0,000, sedangkan kepercayaan memiliki koefisien regresi sebesar 0,380 dengan nilai signifikansi 0,000. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan dengan nilai F-hitung sebesar 42,500 dan tingkat signifikansi 0,000. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,550 menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kepercayaan mampu menjelaskan 55% variasi minat penggunaan GoPay, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin mudah

penggunaan aplikasi dan semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna, maka semakin tinggi pula minat mahasiswa untuk menggunakan GoPay sebagai alat pembayaran digital (Davis, 1989; Gefen, 2000; Setiawan & Solihin, 2023).

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Minat Penggunaan, E-Wallet, GoPay.

INTRODUCTION

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk pada sektor keuangan. Transformasi digital yang terjadi saat ini mendorong munculnya berbagai inovasi layanan keuangan berbasis teknologi yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam melakukan transaksi. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penggunaan dompet digital (e-wallet), yaitu layanan pembayaran elektronik yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi secara non-tunai melalui perangkat digital. Kehadiran e-wallet menjadi bagian penting dalam mendukung terwujudnya masyarakat tanpa uang tunai (cashless society) yang saat ini terus berkembang di Indonesia (Bank Indonesia, 2024).

Pertumbuhan penggunaan e-wallet di Indonesia menunjukkan tren yang terus meningkat seiring dengan tingginya penetrasi internet dan penggunaan smartphone. Berbagai platform dompet digital seperti GoPay, OVO, DANA, dan ShopeePay berlomba-lomba menawarkan layanan yang inovatif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melakukan transaksi sehari-hari. Selain kemudahan transaksi, berbagai program promosi, cashback, serta integrasi dengan berbagai merchant turut mendorong peningkatan penggunaan layanan pembayaran digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa teknologi pembayaran digital telah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat modern (Oliveira et al., 2016).

Salah satu layanan e-wallet yang memiliki tingkat penggunaan tinggi di Indonesia adalah GoPay. GoPay merupakan layanan dompet digital yang dikembangkan oleh GoTo Financial dan digunakan untuk berbagai kebutuhan transaksi, seperti pembayaran transportasi online, pembelian makanan dan minuman, pembayaran tagihan, transfer dana, hingga pembayaran melalui sistem QRIS. Beragam fitur yang ditawarkan menjadikan GoPay sebagai salah satu alternatif pembayaran digital yang praktis dan efisien bagi masyarakat (GoTo Financial, 2025).

Mahasiswa merupakan kelompok pengguna yang memiliki tingkat adaptasi tinggi terhadap perkembangan teknologi digital. Sebagai generasi yang tumbuh bersama internet dan perangkat mobile, mahasiswa cenderung memanfaatkan teknologi dalam berbagai aktivitas, termasuk transaksi keuangan. Penggunaan e-wallet bagi mahasiswa tidak hanya memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran, tetapi juga membantu meningkatkan efisiensi waktu serta mendukung pengelolaan keuangan yang lebih praktis. Oleh karena itu, mahasiswa menjadi salah satu segmen yang potensial dalam perkembangan industri pembayaran digital di Indonesia (Oliveira et al., 2016).

Meskipun penggunaan e-wallet terus meningkat, minat seseorang untuk menggunakan suatu layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor perilaku pengguna. Salah satu faktor yang dianggap penting adalah kemudahan penggunaan (perceived ease of use). Menurut Technology Acceptance Model (TAM), pengguna akan lebih cenderung menerima dan menggunakan suatu teknologi apabila teknologi tersebut mudah dipelajari, dipahami, dan dioperasikan. Semakin tinggi persepsi kemudahan yang dirasakan pengguna, maka semakin besar pula minat untuk menggunakan teknologi tersebut (Davis, 1989; Venkatesh & Davis, 2000).

Selain kemudahan penggunaan, faktor kepercayaan (trust) juga menjadi aspek yang sangat penting dalam penggunaan layanan pembayaran digital. Kepercayaan berkaitan dengan keyakinan pengguna terhadap keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, serta kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan yang andal dan sesuai harapan. Dalam konteks transaksi digital yang melibatkan informasi dan dana pengguna, tingkat kepercayaan yang tinggi menjadi faktor utama yang dapat meningkatkan minat penggunaan suatu layanan. Sebaliknya, rendahnya tingkat kepercayaan dapat menyebabkan pengguna enggan memanfaatkan layanan digital meskipun layanan tersebut menawarkan berbagai kemudahan (Mayer et al., 1995; Gefen, 2000; Kotler & Keller, 2016).

Mahasiswa STIE Mahardhika merupakan salah satu kelompok pengguna yang aktif memanfaatkan layanan pembayaran digital, termasuk GoPay. Namun demikian, masih terdapat perbedaan persepsi terkait kemudahan penggunaan dan tingkat kepercayaan terhadap layanan tersebut. Sebagian mahasiswa menganggap GoPay mudah digunakan dan aman untuk bertransaksi, sementara sebagian lainnya masih memiliki keraguan terhadap aspek keamanan maupun keandalannya. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap minat penggunaan e-wallet GoPay pada mahasiswa STIE Mahardhika. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori penerimaan teknologi serta menjadi masukan bagi penyedia layanan digital dalam meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Davis, 1989; Setiawan & Solihin, 2023; Hartati & Husna, 2024).

METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap minat penggunaan e-wallet GoPay pada mahasiswa STIE Mahardhika Surabaya. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu mengukur hubungan antarvariabel secara objektif melalui data numerik yang dianalisis secara statistik. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif STIE Mahardhika yang menggunakan aplikasi GoPay, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria mahasiswa yang telah menggunakan GoPay minimal dua kali dalam tiga bulan terakhir (Sugiyono, 2019; Sekaran & Bougie, 2016).

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Variabel yang diteliti meliputi kemudahan penggunaan (X1) dan kepercayaan (X2) sebagai variabel independen, serta minat penggunaan (Y) sebagai variabel dependen. Pengukuran setiap indikator dilakukan menggunakan Skala Likert empat tingkat, mulai dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju (Sugiyono, 2019).

Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics melalui beberapa tahapan, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t (parsial), uji F (simultan), dan koefisien determinasi (R^2). Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap minat penggunaan GoPay, baik secara parsial maupun simultan. Pengujian hipotesis dilakukan pada tingkat signifikansi 5% untuk memastikan hubungan antarvariabel yang diteliti (Ghozali, 2018).

RESULTS AND DISCUSSION

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri atas jenis kelamin dan angkatan mahasiswa. Sebanyak 100 mahasiswa STIE Mahardhika yang menggunakan GoPay berpartisipasi sebagai responden penelitian.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki - Laki	42	42 %
Perempuan	58	58 %
Total	100	100 %

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 58 orang (58%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 42 orang (42%). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan GoPay pada mahasiswa STIE Mahardhika lebih banyak didominasi oleh mahasiswa perempuan.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan

Angkatan	Jumlah	Persentase (%)
2022	25	25 %
2023	40	40 %
2024	35	35 %
Total	100	100 %

Berdasarkan Tabel 2, responden terbanyak berasal dari angkatan 2023 sebanyak 40 mahasiswa (40%), diikuti angkatan 2024 sebanyak 35 mahasiswa (35%), dan angkatan 2022 sebanyak 25 mahasiswa (25%).

UJI INSTRUMEN PENELITIAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Hasil pengujian menunjukkan seluruh item pernyataan memiliki nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel (0,195), sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	Keterangan
Kemudahan Penggunaan (X1)	X1.1 – X1.5	0,712–0,845	Valid
Kepercayaan (X2)	X2.1 – X2.4	0,689–0,810	Valid
Minat Penggunaan (Y)	Y1.1 – Y1.4	0,750–0,880	Valid

Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator mampu mengukur konstruk penelitian secara tepat.

Uji Validitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kemudahan Penggunaan (X1)	0,821	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,795	Reliabel
Minat Penggunaan (Y)	0,815	Reliabel

Nilai Cronbach's Alpha seluruh variabel lebih besar dari 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan konsisten dalam mengukur variabel penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kemudahan Penggunaan	0,720	1,389	Tidak terjadi multikolinearitas
Kepercayaan	0,720	1,389	Tidak terjadi multikolinearitas

Nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Penggunaan (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap Minat Penggunaan GoPay (Y).

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Beta	t-hitung	Sig.
Konstanta	2,450	-	-
Kemudahan Penggunaan (X1)	0,420	4,210	0,000
Kepercayaan (X2)	0,380	3,850	0,000

Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 2,450 + 0,420X_1 + 0,380X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan memiliki arah hubungan positif terhadap Minat Penggunaan GoPay. Artinya, semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan mahasiswa terhadap GoPay, maka semakin tinggi pula minat mereka untuk menggunakan layanan tersebut.

PENGUJIAN HIPOTESIS

Uji t (Parsial)

Tabel 7. Hasil Uji t

Variabel	t-hitung	t-tabe	Sig.	Keputusan
Kemudahan Penggunaan (X1)	4,210	1,985	0,000	H1 Diterima
Kepercayaan (X2)	3,850	1,985	0,000	H2 Diterima

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t-hitung kedua variabel lebih besar dari t-tabel (1,985) dan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan GoPay.

Uji F (Simultan)

Tabel 8. Hasil Uji F

F-hitung	F-tabel	Sig.	Keputusan
42,500	3,09	0,000	H3 Diterima

Nilai F-hitung sebesar 42,500 lebih besar dibandingkan F-tabel sebesar 3,09 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Minat Penggunaan GoPay

Koefisien Determinasi

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi

R Square	Adjusted R Square
0,559	0,550

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,550 menunjukkan bahwa 55% variasi Minat Penggunaan GoPay dapat dijelaskan oleh Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan, sedangkan sisanya sebesar 45% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan GoPay

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan GoPay (Y), yang ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,380 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat

kepercayaan mahasiswa terhadap GoPay, maka semakin tinggi pula minat mereka untuk menggunakan layanan tersebut sebagai alat pembayaran digital.

Dalam layanan keuangan digital, kepercayaan menjadi faktor yang sangat penting karena transaksi dilakukan secara elektronik tanpa adanya interaksi langsung antara pengguna dan penyedia layanan. Mahasiswa sebagai pengguna akan mempertimbangkan keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, serta kemampuan sistem dalam menjalankan transaksi secara akurat sebelum memutuskan untuk menggunakan suatu aplikasi pembayaran digital. Oleh karena itu, ketika pengguna memiliki keyakinan bahwa GoPay mampu menjaga keamanan dana dan informasi pribadi mereka, maka kecenderungan untuk menggunakan aplikasi tersebut akan meningkat.

Hasil penelitian ini mendukung teori kepercayaan yang dikemukakan oleh Mayer, Davis, dan Schoorman (1995) yang menjelaskan bahwa kepercayaan dibangun melalui kemampuan (ability), integritas (integrity), dan kepedulian (benevolence) penyedia layanan. Dalam konteks GoPay, kemampuan tercermin dari keandalan sistem dalam memproses transaksi, integritas terlihat dari transparansi layanan yang diberikan, sedangkan kepedulian diwujudkan melalui upaya perusahaan dalam melindungi pengguna dari berbagai risiko keamanan digital.

Temuan ini juga memperkuat pendapat Gefen (2000) yang menyatakan bahwa kepercayaan merupakan determinan utama dalam penggunaan layanan berbasis teknologi. Pengguna cenderung enggan menggunakan layanan digital apabila mereka meragukan keamanan sistem atau perlindungan terhadap data pribadi mereka. Sebaliknya, tingkat kepercayaan yang tinggi akan meningkatkan keyakinan pengguna untuk melakukan transaksi secara berkelanjutan.

Penelitian ini konsisten dengan penelitian Hartati dan Husna (2024) yang menemukan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap minat menggunakan layanan fintech. Hasil yang sama juga ditemukan oleh Pangestu dan Rezeki (2024) yang menunjukkan bahwa faktor kepercayaan merupakan salah satu variabel yang paling dominan dalam memengaruhi penggunaan GoPay sebagai alat pembayaran digital. Dengan demikian, upaya peningkatan keamanan sistem, transparansi layanan, serta perlindungan data pengguna menjadi aspek yang sangat penting dalam meningkatkan minat penggunaan GoPay.

Dari sisi praktis, perusahaan perlu terus meningkatkan sistem keamanan melalui teknologi autentikasi berlapis, verifikasi biometrik, enkripsi data, serta edukasi kepada pengguna mengenai keamanan transaksi digital. Strategi tersebut tidak hanya meningkatkan kepercayaan pengguna, tetapi juga dapat memperkuat loyalitas dan keberlanjutan penggunaan aplikasi.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan GoPay

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan GoPay. Hal ini dibuktikan oleh nilai F-hitung sebesar 42,500 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$). Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,550 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 55% variasi minat penggunaan GoPay pada mahasiswa STIE Mahardhika, sedangkan sisanya sebesar 45% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Temuan ini menunjukkan bahwa keputusan mahasiswa untuk menggunakan GoPay tidak hanya dipengaruhi oleh faktor fungsional berupa kemudahan penggunaan, tetapi juga oleh faktor psikologis berupa kepercayaan terhadap layanan. Pengguna akan memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk menggunakan GoPay apabila mereka merasakan bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan sekaligus aman dalam melindungi data dan dana yang dimiliki. Dengan kata lain, kemudahan penggunaan dan kepercayaan

merupakan dua faktor yang saling melengkapi dalam membentuk minat penggunaan teknologi pembayaran digital.

Hasil penelitian ini memperkuat konsep Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap karakteristik teknologi yang digunakan. Dalam perkembangannya, berbagai penelitian menambahkan variabel eksternal seperti kepercayaan sebagai faktor yang dapat memperkuat niat penggunaan teknologi. Oleh karena itu, keberhasilan adopsi layanan digital tidak hanya bergantung pada kemudahan sistem, tetapi juga pada kemampuan penyedia layanan dalam membangun kepercayaan pengguna.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Setiawan dan Solihin (2023) yang menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan GoPay. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan dalam strategi pengembangan layanan pembayaran digital di Indonesia.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa peningkatan kualitas antarmuka aplikasi, penyederhanaan proses transaksi, serta penguatan keamanan sistem merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan minat penggunaan GoPay di kalangan mahasiswa. Dengan mempertahankan keseimbangan antara aspek kemudahan dan kepercayaan, GoPay dapat meningkatkan daya saingnya di tengah persaingan industri dompet digital yang semakin ketat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 mahasiswa STIE Mahardhika Surabaya pengguna e-wallet GoPay, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan GoPay. Hasil analisis menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung memiliki minat yang lebih tinggi untuk menggunakan GoPay apabila aplikasi tersebut mudah dipelajari, mudah dipahami, mudah dioperasikan, serta mampu memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi keuangan sehari-hari. Temuan ini membuktikan bahwa aspek kemudahan penggunaan merupakan faktor penting dalam proses penerimaan teknologi, sebagaimana dijelaskan dalam Technology Acceptance Model (TAM). Semakin sederhana dan praktis suatu sistem pembayaran digital digunakan, semakin besar pula kemungkinan pengguna untuk mengadopsi dan memanfaatkannya secara berkelanjutan.

Selain itu, penelitian ini juga membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan GoPay. Mahasiswa yang memiliki keyakinan terhadap keamanan sistem, perlindungan data pribadi, transparansi layanan, serta kemampuan GoPay dalam memproses transaksi secara akurat menunjukkan kecenderungan yang lebih tinggi untuk menggunakan aplikasi tersebut. Hasil ini mengindikasikan bahwa dalam layanan keuangan digital, kepercayaan merupakan fondasi utama yang membentuk keyakinan pengguna dalam melakukan transaksi secara elektronik. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan GoPay, semakin tinggi pula minat mereka untuk menjadikan GoPay sebagai alat pembayaran digital dalam berbagai aktivitas transaksi.

Secara simultan, kemudahan penggunaan dan kepercayaan terbukti berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan GoPay, dengan nilai Adjusted R Square sebesar 55%. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan lebih dari setengah variasi minat penggunaan GoPay pada mahasiswa STIE Mahardhika Surabaya, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan adopsi layanan pembayaran digital tidak hanya ditentukan oleh kemudahan teknologi yang ditawarkan, tetapi juga oleh kemampuan penyedia layanan dalam membangun kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas antarmuka aplikasi, penyederhanaan proses transaksi, penguatan sistem keamanan, serta perlindungan data pengguna perlu

terus dilakukan agar minat penggunaan GoPay dapat meningkat dan berkelanjutan di tengah persaingan industri dompet digital yang semakin kompetitif.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kepercayaan berpengaruh positif serta signifikan terhadap minat penggunaan e-wallet GoPay pada mahasiswa STIE Mahardhika Surabaya, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada berbagai pihak terkait.

1. Saran bagi Manajemen GoPay

Manajemen GoPay disarankan untuk terus meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi melalui pengembangan antarmuka (user interface) yang lebih sederhana, intuitif, dan mudah dipahami oleh seluruh kalangan pengguna. Selain itu, penyederhanaan proses transaksi, optimalisasi fitur pembayaran berbasis QRIS, serta peningkatan kecepatan akses aplikasi perlu terus dilakukan agar pengalaman pengguna semakin baik. Mengingat kemudahan penggunaan terbukti menjadi faktor yang memengaruhi minat penggunaan, maka inovasi yang berorientasi pada kenyamanan pengguna harus menjadi prioritas dalam pengembangan layanan.

Di samping itu, perusahaan perlu memperkuat aspek keamanan dan perlindungan data pengguna untuk meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan GoPay. Langkah yang dapat dilakukan antara lain dengan meningkatkan sistem autentikasi berlapis, penggunaan verifikasi biometrik, penguatan sistem deteksi transaksi mencurigakan, serta memberikan edukasi secara berkala mengenai keamanan transaksi digital. Transparansi dalam pengelolaan data pengguna dan penanganan keluhan pelanggan juga perlu ditingkatkan agar kepercayaan pengguna tetap terjaga dan semakin meningkat.

2. Saran bagi STIE Mahardhika Surabaya

Pihak kampus dapat mendukung peningkatan literasi keuangan digital mahasiswa melalui kegiatan seminar, workshop, maupun pelatihan mengenai penggunaan layanan keuangan digital yang aman dan bertanggung jawab. Edukasi tersebut penting untuk membantu mahasiswa memahami manfaat, risiko, dan cara menjaga keamanan dalam menggunakan aplikasi pembayaran digital. Dengan meningkatnya pemahaman mahasiswa mengenai teknologi keuangan digital, diharapkan pemanfaatan layanan e-wallet dapat dilakukan secara lebih optimal dan bijaksana.

3. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan dua variabel independen, yaitu kemudahan penggunaan dan kepercayaan. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi minat penggunaan e-wallet, seperti persepsi risiko, promosi, manfaat yang dirasakan (perceived usefulness), pengaruh sosial (social influence), kualitas layanan, maupun literasi keuangan digital. Penambahan variabel tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan layanan pembayaran digital.

Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan objek penelitian dengan melibatkan responden dari berbagai perguruan tinggi, kelompok usia, maupun wilayah yang berbeda sehingga hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi. Penggunaan metode penelitian yang berbeda, seperti pendekatan kualitatif atau metode campuran (mixed methods), juga dapat dipertimbangkan untuk

memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi pembayaran digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga artikel penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pengampu mata kuliah yang telah memberikan arahan, bimbingan, masukan, serta motivasi selama proses penyusunan penelitian ini. Ilmu, pengalaman, dan saran yang diberikan sangat membantu penulis dalam memahami proses penelitian ilmiah dan menyelesaikan artikel ini sesuai dengan kaidah akademik yang berlaku.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya, khususnya Program Studi Manajemen, yang telah menyediakan lingkungan akademik yang mendukung pengembangan ilmu pengetahuan dan penelitian. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden serta semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penelitian ini dapat terlaksana dan diselesaikan dengan baik. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu manajemen dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.

Bank Indonesia. (2024). *Peraturan Bank Indonesia terkait penyelenggaraan instrumen pembayaran non-tunai dan dompet elektronik (e-wallet)*. Bank Indonesia.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>

Ferdinand, A. (2014). *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk skripsi, tesis, dan disertasi ilmu manajemen* (Edisi ke-5). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Fitriawibowo, A., & Kusumawati, A. (2024). Minat penggunaan sistem pembayaran ShopeePay sebagai dompet digital. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 9(1), 45–56.

Gefen, D. (2000). E-commerce: The role of familiarity and trust. *Omega: The International Journal of Management Science*, 28(6), 725–737. [https://doi.org/10.1016/S0305-0483\(00\)00021-9](https://doi.org/10.1016/S0305-0483(00)00021-9)

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Edisi ke-9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

GoTo Financial. (2025). *Laporan tahunan dan perkembangan fitur transaksi ekosistem GoPay*. GoTo Financial.

Hartati, S., & Husna, N. (2024). Pengaruh literasi keuangan, kemudahan penggunaan, persepsi risiko dan kepercayaan terhadap minat menggunakan fintech payment GoPayLater. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 7(2), 112–125.

Hartono, J. (2017). *Sistem informasi keperilakuan* (Edisi revisi). Andi Offset.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th Global Edition). Pearson Education.

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734. <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>

Oliveira, T., Thomas, M., Baptista, G., & Campos, F. (2016). Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30, 404–414. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2014.11.002>

Pangestu, R., & Rezeki, S. (2024). Pengaruh faktor kepercayaan, kemudahan, dan keamanan terhadap penggunaan GoPay sebagai alat pembayaran mobile. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 12(1), 89–101.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.

Setiawan, A., & Solihin, M. (2023). Pengaruh persepsi kemudahan, kegunaan dan kepercayaan terhadap minat menggunakan GoPay: Studi kasus di Karawang. *Jurnal Manajemen Keuangan dan Perbankan*, 10(2), 201–215.

Suadnyana, I. W., Astawa, I. P., & Diatmika, I. P. (2023). Pengaruh biaya administrasi, pengetahuan keuangan dan kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan aplikasi e-wallet GoPay pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2018. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 13(1), 15–27.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204.
<https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>