

## **Analisis Tingkat Penerimaan Merchant Go-Pay Di Karawang Untuk Generasi Milenial Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus : Go-Pay pada aplikasi Go-Jek)**

**M. Wahidin<sup>1</sup>, Dudi Awalludin<sup>2</sup>, Rizki Andrian<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Sistem Informasi, STMIK ROSMA  
Karawang, Indonesia

[m.wahidin@dosen.rosma.ac.id](mailto:m.wahidin@dosen.rosma.ac.id), [dudi@rosma.ac.id](mailto:dudi@rosma.ac.id), [rizki.andrian@mhs.rosma.ac.id](mailto:rizki.andrian@mhs.rosma.ac.id)

### **ABSTRAK**

Kemajuan teknologi di dunia komunikasi nirkabel telah meningkatkan jumlah pengguna perangkat mobile secara pesat, hal ini mendukung perkembangan mobile commerce. Oleh karena itu penggunaan mobile payment juga salah satu hal yang cukup penting karena banyak tempat pembelian makanan yang sekarang menggunakan mobile payment sebagai alat pembayarannya salah satunya adalah GO-PAY. GO-PAY adalah sebuah aplikasi smart yang memberikan layanan pembayaran dan transaksi secara online. GO-PAY sendiri merupakan cabang dari aplikasi GO-JEK yang memiliki banyak cabang lain seperti Go-Box, Go-Bike, Go-Car, dll. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat penerimaan merchant GO-PAY di kota Karawang untuk kalangan milenial menggunakan pendekatan TAM (*Technology Acceptance Model*). Adapun teknik penggunaan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Dari hasil penelitian ini memperlihatkan Persepsi kegunaan dan juga Persepsi Kemudahan penggunaan memiliki dampak positif terhadap penerimaan *merchant* GO-PAY pada kalangan milenial di Karawang.

**Kata kunci:** GO-PAY, GO-JEK, Pembayaran Mobile, TAM

### **ABSTRACT**

*Technological advances in the world of wireless communication have increased the number of mobile device users rapidly, this supports the development of mobile commerce. Therefore, the use of mobile payment is also one of the things that is quite important because many places to buy food are now using mobile payment as a means of payment, one of which is GO-PAY. GO-PAY is a smart application that provides online payment and transaction services. GO-PAY itself is a branch of the GO-JEK application which has many other branches such as Go-Box, Go-Bike, Go-Car, etc. Based on the description above, the author is*

*interested in researching the acceptance rate of GO-PAY merchants in the city of Karawang for millennials using the TAM (Technology Acceptance Model) approach. This study uses data collection techniques using google form media and distributed online. The results of this study show that perceived usability and ease of use have a positive impact on acceptance of GO-PAY merchants among millennials in Karawang.*

**Key words:** GO-PAY, GO-JEK, Mobile Payment, TAM

## Pendahuluan

Kemajuan teknologi di dunia komunikasi nirkabel telah meningkatkan jumlah pengguna perangkat mobile secara pesat, hal ini mendukung perkembangan *mobile commerce*. Oleh karena itu penggunaan *mobile payment* juga salah satu hal yang cukup penting karena banyak tempat pembelian makanan yang sekarang menggunakan *mobile payment* sebagai alat pembayarannya salah satunya adalah GO-PAY. Penggunaan pembayaran secara non-tunai ini menggunakan produk GO-PAY merupakan dompet virtual yang dapat digunakan oleh pengguna aplikasi GO-JEK untuk menyimpan uangnya dalam jumlah tertentu yang dapat digunakan untuk setiap transaksi berbagai produk yang dimiliki oleh GO-JEK (Dalam & D, 2019).

Selain GO-PAY ada juga aplikasi *mobile payment* lainnya yang banyak digunakan oleh masyarakat luas seperti OVO, Dana, ShoopePay, dan lain-lain. Aplikasi *mobile payment* seperti ini sudah digunakan secara mendunia dan hampir seluruh dunia sudah menggunakan *mobile payment* untuk melakukan transaksi pembayaran sehingga tidak lagi menggunakan uang tunai. GO-PAY adalah sebuah aplikasi *smart* yang memberikan layanan pembayaran dan transaksi secara online. GO-PAY sendiri merupakan cabang dari aplikasi GO-JEK yang memiliki banyak cabang lain seperti Go-Box, Go-Bike, Go-Car, dll. Dan juga belum lama ini ada berita bahwa Paypal akan masuk ke dalam aplikasi GO-JEK. (Mohammad, n.d.)

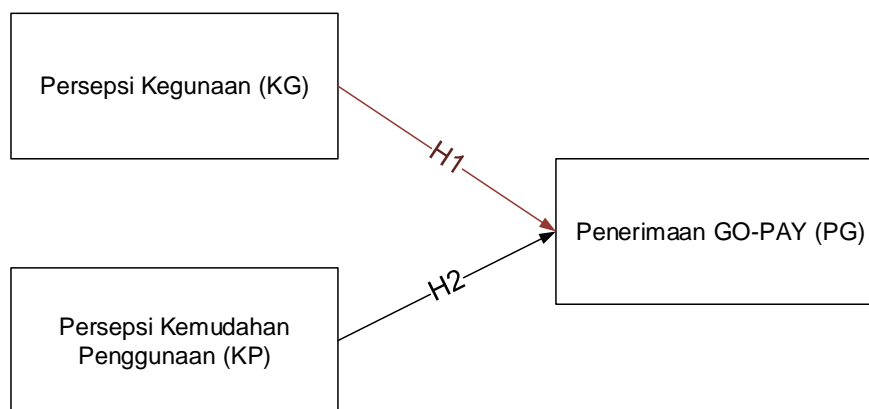
Tingkat penerimaan *mobile payment* mengalami peningkatan dari tahun ke tahun di berbagai negara. Di Amerika Latin, Kanada, Karibbean, 31% dari kartu bank dan 76% dari kasis dilengkapi dengan NFC(*Near Field Communication*) yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan pembayaran dengan dompet elektronik (*electronic wallet*). Masing-masing negara menawarkan versi yang berbeda-beda dari dompet elektronik karena adanya kebutuhan untuk menghubungkan antara operator telepon seluler dan lembaga keuangan yang beroperasi di suatu negara. Sebagai misal, Google Wallet menjalin kemitraan dengan Sprint dan City MasterCard sementara itu Isis Mobile Wallet menjalin kerja sama dengan perusahaan *wireless* yaitu Verizon, T-Mobile dan AT&T. Kedua jasa dompet elektronik ini tidak tersedia di negara lain meskipun negara lain meskipun negara-negara yang berlokasi di

tetangga USA. Jika di negara-negara sekitar UAS saja dompet elektronik yang ditawarkan tidak bersedia, maka demikian pula halnya di Indonesia.(Priyono, 2017).

Uraian diatas menarik minat peneliti untuk meneliti tingkat penerimaan GO-PAY di kota Karawang. Beberapa peneliti terdahulu mengungkapkan bahwa dalam mengukur tingkat penerimaan suatu teknologi dapat menggunakan pendekatan TAM (*Technology Acceptance Model*) seperti yang di ungkapkan oleh (Yulianto, 2011) yang menganalisis pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kemamfaatan terhadap *e-Learning* dengan model TAM yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kemamfaatan *e-Learning* pada siswa SMK di Yogyakarta, selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Setiyani et al., 2021) yang mengukur tingkat penerimaan Penyimpanan Google Drive dalam E-Learning pada Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kabupaten Karawang, dan penelitian yang dilakukan oleh (Yudiana et al., 2021) yang meng analisis penerimaan aplikasi Layanan Tanggap Karawang (Tangkar) menggunakan *Technology Acceptance Model 3* (TAM 3).

### **Materi dan Metode**

Penelitian ini memiliki paradigma keperilakuan (Hevner et al., 2004). Paradigma keperilakuan berakar pada metode riset sains natural dan sains sosial, seperti statistika, psikologi, sosiologi, dan bidang keilmuan manajemen lain. Paradigma ini membangun dan menjustifikasi teori-teori yang menjelaskan dan memprediksi fenomena manusia dan organisasi terkait dengan analisi, desain, implementasi, manajemen dan penggunaan sistem informasi. Teori-teori tersebut utamanya menginformasikan peneliti dan praktisi tentang interaksi manusia, teknologi, dan organisasi yang perlu diurus dan dikelola agar suatu sistem informasi dapat mencapai tujuannya, yaitu meningkatkan keefektifan dan efisiensi organisasi (Abdillah, 2018). Populasi pada penelitian ini adalah pengguna GO-PAY di kota Karawang, Teknik sampling *Simple Random Sampling* digunakan untuk mengetahui tingkat penerimaan GO-PAY. Dalam *sampling Simple Random Sampling*, dilakukan identifikasi awal dari seseorang atau kasus yang masuk dalam kriteria penelitian yaitu pelaku yang terlibat dalam menggunakan merchant Go-Pay. Berdasarkan hasil perhitungan sampling, maka jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Sedangkan, model yang digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan GO-PAY ini dilakukan dengan metode *Technology Acceptance Model* (TAM), namun dalam penelitian ini peneliti hanya akan menggunakan teori kegunaan dan kemudahan penggunaan untuk mengetahui atau melihat tingkat penerimaan GO-PAY di Karawang. Berikut ini merupakan model penelitian TAM yang digunakan:



Gambar 1. Model Penelitian

Berdasarkan model penelitian diatas, maka dapat ditetapkan hipotesis sebagai berikut :

- H1. Persepsi Kegunaan diduga berpengaruh terhadap penerimaan layanan mobile payment GO-PAY (PG)
- H2. Persepsi Kemudahan Penggunaan diduga berpengaruh terhadap penerimaan layanan mobile payment GO-PAY (PG).

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Umur.

#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Pria	40	40 %
Wanita	60	60 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Berdasarkan tabel dapat dilihat dari diagram diatas presentase pengisi kuisisioner lebih banyak dari kalangan Wanita yang berjumlah 60% sedangkan dari kalangan Pria hanya terdapat 40% saja.

#### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
21-23 Tahun	17	17%
24-26 Tahun	42	42%
27-30 Tahun	41	41%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Dapat dilihat berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak berasal dari umur 24-26 Tahun dengan presentase sebesar 42%, yang kedua berasal dari kalangan responden berumur 27-30 dengan presentase sebesar 41% sedangkan responden paling sedikit berasal dari kalangan umur 21-23 Tahun yang berpresentase 17%, *range* umur yang peneliti dapat berdasarkan dari refrensi jurnal (Wiweka et al., 2019) yang mengutip Reeves dan Oh(2008) yang membagi generasi menjadi 4 kelompok yang didalamnya terdapat *Mature Generation* yang terlahir pada tahun 1924-1945, *Boom Generation* 1946-1964, *Generation X* 1965-1980, *Millenial Generation* 1981-2000 dan *Generation Z* 2001 sampai sekarang.

## 2. Uji Validitas

Tabel 3. *Item Loading Factor* dan AVE (*Average Variance Expected*)

Variabel	Pernyataan	Kode	Loading	Ave
<b>Kegunaan (KG)</b>	Menggunakan Merchant GO-PAY mempermudah transaksi pembayaran dan bisa dilakukan dimana saja	KG 1	0.824	0.758
	Menggunakan Go-Pay mempermudah pengguna untuk tidak membawa uang dalam jumlah banyak	KG 2	0.808	
	Menggunakan Go-Pay lebih efektif dan efisien	KG 3	0.971	
<b>Kemudahan Penggunaan (KP)</b>	Go-Pay cukup mudah untuk di pakai bahkan oleh orang yang belum pernah memakai aplikasi sama sekali	KP 1	0.767	0.711
	Fitur Go-Pay sangat mudah dipahami	KP 2	0.848	
	Untuk mempelajari fitur Go-Pay, saya tidak membutuhkan waktu yang lama	KP 3	0.864	
	Go-Pay sangat fleksibel digunakan	KP 4	0.822	
	Go-Pay sangat tanggap, cepat dan beradaptasi dengan kebutuhan pengguna	KP 5	0.855	
	Go-Pay sangat mudah dioperasikan	KP 6	0.882	
	Fitur – fitur Go-Pay mudah dioperasikan	KP7	0.833	
	Menu – menu pada Go-Pay tidak sulit digunakan	KP8	0.870	
<b>Penerimaan Merchant GO-PAY (PG)</b>	Saya sangat sering menggunakan BCA Mobile dalam transaksi pembelian	PG1		0.942
	Saya sangat sering mengisi saldo menggunakan BCA Mobile.	PG2	0.971	
	Hampir semua pembelian saya menggunakan BCA Mobile.	PG3	0.971	

Berdasarkan tabel 3 diatas, dapat dilihat bahwa pada variable pada PG1 tidak memiliki nilai dikarenakan setelah saya melakukan perhitungan pada smartpls variabel tersebut tidak

valid, oleh karena memiliki nilai yang lebih kecil dari nilai batasan nilai *outer loading* yang mengharuskan bahwa variabel harus memiliki nilai 0.7. Nilai AVE untuk setiap variabel yang terdapat pada tabel diatas sudah memenuhi standar yaitu diatas 0.5 yang membuktikan bahwa seluruh indicator yang terdapat pada uji validitas ini valid.

Tabel 4. Nilai Korelasi Antar Variabel

	<b>KG</b>	<b>KP</b>	<b>PG</b>
<b>KG</b>	<b>0.871</b>		
<b>KP</b>	0.861	<b>0.843</b>	
<b>PG</b>	0.801	0.779	<b>0.971</b>

Pada Tabel 4 adalah merupakan tabel nilai korelasi antar variabel dengan variabel itu sendiri serta variabel yang lainnya. Nilai dari korelasi variabel dengan variabel itu sendiri tidak boleh mempunyai nilai yang lebih kecil dari nilai korelasi antar variabel lainnya. Pada tabel diatas nilai korelasi antar sesama variabel itu sendiri sudah memiliki nilai yang lebih besar dari korelasi dengan variabel lainnya.

Tabel 5. Nilai Cross Loading

	<b>KG</b>	<b>KP</b>	<b>PG</b>
<b>KG1</b>	<b>0.824</b>	0.761	0.595
<b>KG2</b>	<b>0.808</b>	0.611	0.645
<b>KG3</b>	<b>0.971</b>	0.864	0.827
<b>KP1</b>	0.558	<b>0.767</b>	0.457
<b>KP2</b>	0.746	<b>0.848</b>	0.707
<b>KP3</b>	0.78	<b>0.864</b>	0.698
<b>KP4</b>	0.648	<b>0.822</b>	0.565
<b>KP5</b>	0.806	<b>0.855</b>	0.721
<b>KP6</b>	0.769	<b>0.882</b>	0.724
<b>KP7</b>	0.647	<b>0.833</b>	0.609
<b>KP8</b>	0.788	<b>0.87</b>	0.701
<b>PG2</b>	0.785	0.754	<b>0.971</b>
<b>PG3</b>	0.771	0.759	<b>0.971</b>

Tabel 5 diatas merupakan tabel dari nilai korelasi antara indikator dengan variabel. Nilai dari indikator yang mengukur variabel korelasinya haruslah lebih besar dari korelasi antara indikator dengan variabel yang lainnya.

### 3. Uji Reliabilitas

Tabel 6. Nilai *Composite Reability*

<b>Variabel</b>	<b>Composite Reliability</b>
Kegunaan (KG)	0.903

Variabel	Composite Reliability
Kemudahan Penggunaan (KP)	0.952
Penerimaan GO-PAY (PG)	0.970

Berdasarkan seluruh variabel yang sudah di teliti yaitu (KG, KP, PG) data ini dapat dinyatakan sebagai data yang reliabel, karena berdasarkan data yang terdapat pada tabel 6 seluruh variabel sudah memiliki nilai *composite reliability* yang diatas 0.7.

#### 4. Nilai R-Square

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh peneliti Nilai *r-square* dari variabel penerimaan GO-PAY memiliki nilai sebesar 0.673, yang menunjukkan bahwa variabel kegunaan (KG) dan kemudahan (KP) dapat mempengaruhi variabel penerimaan GO-PAY (PG) sebesar 67,3% dan sisa 32,7% dipengaruhi oleh variabel yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

#### 5. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

Tabel 7. *Path Coefficients* dan *T-Statistic*

Keterangan	<i>Path Coefficients</i>	<i>T-Statistic</i>	Keterangan Hipotesis
H1 KG → PG	(+) 0.504	3.757	H1 memiliki pengaruh positif dan signifikan
H2 KP → PG	(+) 0.346	2.574	H2 memiliki pengaruh positif dan juga signifikan

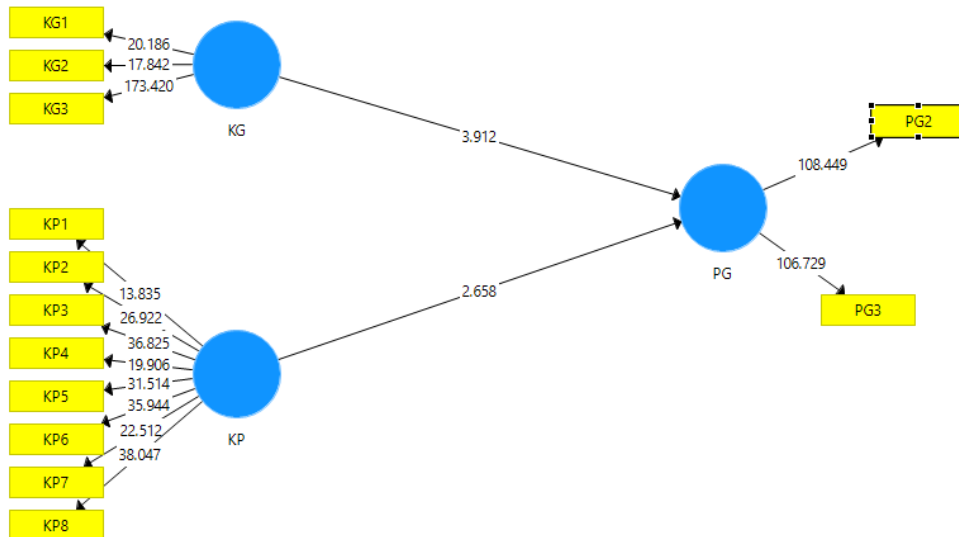
*Path Coefficients* dapat dinyatakan positif memiliki nilai lebih dari 0.1 dan akan dinyatakan negative jika memiliki nilai kurang dari 0.1. Nilai *T-Statistic* dapat dinyatakan memiliki dampak yang signifikan bila nilainya berada di atas 1.96, dan akan dinyatakan tidak signifikan bila nilainya di bawah 1.96. Jadi berdasarkan data pada tabel 7 diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa:

##### a. Persepsi Kegunaan (KG) Berpengaruh Positif Terhadap Variabel Penerimaan GO-PAY (PG)

Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis pertama berpengaruh positif terhadap penerimaan *merchant* GO-PAY dan signifikan dikarenakan memiliki nilai *path coefficients* sebesar 0.504 dimana nilai tersebut berada diatas 0.1 yang menyatakan positif dan memiliki nilai *T-Statistic* sebesar 3.757 yang dinyatakan signifikan karena berada diatas 1.96.

##### b. Persepsi Kemudahan Penggunaan (KP) berpengaruh positif terhadap penerimaan *merchant* GO-PAY (PG)

Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis pertama berpengaruh positif terhadap penerimaan merchant GO-PAY dan signifikan dikarenakan memiliki nilai *path coefficients* sebesar 0.346 dimana nilai tersebut berada diatas 0.1 yang berarti positif dan memiliki nilai *T-Statistic* sebesar 2.574 yang menyatakan signifikan karena berada diatas 1.976.



Gambar 2. Hasil perhitungan hipotesis oleh SPLS

## Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang di lakukan oleh peneliti dalam beberapa bulan terakhir, kesimpulan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- Penerimaan *merchant* GO-PAY di kota karawang pada kalangan milenial dapat di bilang cukup baik dikarenakan menurut kuisioner yang telah di bagikan banyak warga karawang dari kalangan milenial menyatakan bahwa *merchant* GO-PAY sangat membantu mereka dalam kebutuhan sehari-hari seperti ketika berbelanja secara online disaat banyaknya kasus covid belakangan ini sehingga mereka bisa melakukan transaksi darimana saja.
- Faktor yang cukup mempengaruhi tingkat penerimaan *merchant* GO-PAY dikarenakan mudahnya penggunaan dan mudah untuk dipelajari, walaupun mereka baru menginstall aplikasi GO-JEK dan menggunakan GO-PAY.

## Daftar Pustaka

- Abdillah, W. (2018). *Metode Penelitian Terpadu Sistem Informasi*. Andi.  
Dalam, U. T. N., & D P. A. Q. A. R. (2019). *Analisis Praktik Go-Pay Pada Aplikasi Go-Jek*.



- Hevner, A. R., March, S. T., Park, J., & Ram, S. (2004). Design Science in Information Systems Research. *MIS Quarterly*, 28(1), 75–105. <https://doi.org/10.2307/25148625>
- Mohammad, R. (n.d.). *Paypal Akan Ditambahkan ke Fitur Pembayaran Gojek*.
- Priyono, A. (2017). Analisis pengaruh trust dan risk dalam penerimaan teknologi dompet elektronik Go-Pay. *Jurnal Siasat Bisnis*, 21(1), 88–106. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol21.iss1.art6>
- Setiyani, L., Effendy, F., & Slamet, A. A. (2021). Using Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) at Selected Private Technical High School: Google Drive Storage in E-Learning. *Utamax: Journal of Ultimate Research and Trends in Education*, 3(2), 80–89. <https://doi.org/10.31849/utamax.v3i2.6746>
- Wiweka, K., Wachyuni, S. S., Rini, N. A., Adnyana, I. N., & Adnyana, P. P. (2019). Perilaku Berwisata Wisatawan Generasi Milenial di Jakarta pada Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 4(3), 313–334.
- Yudiana, Setiyani, L., & Effendy, F. (2021). ANALYSIS OF ACCEPTANCE LAYANAN TANGGAP KARAWANG APPLICATION ( TANGKAR ) USING TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODELS 3 ( TAM 3 ). *The International Conference on Government Education Management and Tourism (ICoGEMT)*, 485–494.
- Yulianto, S. E. (2011). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Pemanfaatan E-Learning Dengan Model Tam Di Smk Muhammadiyah 3 Yogyakarta. *Jbti*, 11(1), 1–14.