

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI
KEMUDAHAN, PERSEPSI RISIKO, DAN INOVASI
TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
TRANSAKSI GO-PAY DALAM PERSEPEKTIF ISLAM
(Studi Kasus Pengguna Aplikasi Go-Jek Transaksi Go-Pay Di
Kota Bandar Lampung)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Syarat-Syarat Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**Nama :NAUVAL ADITIA
Npm :1751020085
Program Studi : Perbankan Syariah**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H/2024 M**

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI
KEMUDAHAN, PERSEPSI RISIKO, DAN INOVASI
TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
TRANSAKSI GO-PAY DALAM PERSEPEKTIF ISLAM
(Studi Kasus Pengguna Aplikasi Go-Jek Transaksi Go-Pay Di
Kota Bandar Lampung)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu
Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Oleh:
Nauval Aditia**

NPM: 1751020085

Program Studi: Perbankan Syariah

**Pembimbing I : Dr. Ahmad Habibi, S.E., M.E.
Pembimbing II: Dedi Satriawan, M.Pd.**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H/2024 M**

ABSTRAK

Teknologi adalah ilmu yang mempelajari kemampuan menciptakan alat dan proses yang membantu manusia melakukan berbagai tugas. Dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi (TIK), mempengaruhi perkembangan perekonomian dunia. Salah satu contohnya dalam sistem pembayaran, masyarakat menyukai hal yang mudah dan praktis dalam memenuhi kebutuhannya. Kota Bandar Lampung pun tak luput dari perkembangan teknologi ini, demi mengikuti perkembangan, masyarakat kota Bandar Lampung pun ikut serta menggunakan layanan transaksi digital.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko dan inovasi teknologi terhadap penggunaan go pay di Kota Bandar Lampung. Serta mengetahui perbedaan penggunaannya. Penelitian ini juga menggunakan variabel persepsi islam.. Penelitian ini mengambil sampel pada responden yang menggunakan go pay di Kota Bandar Lampung. Sampel diambil dengan menggunakan metode convenience random sampling., dari seluruh kuesioner yang tersebar sejumlah 80 dapat kembali dan diolah sebanyak 80 sampel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program PLS 2.0 dan IBM SPSS statistics 25.

Hasil dari penelitian ini, yaitu dalam Persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan inovasi teknologi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun secara simultan dan dalam perspektif islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko, inovasi teknologi, kepuasan pengguna, Bandar Lampung.

ABSTRACT

Technology is the study of the ability to create tools and processes that help humans perform various tasks. With the development of information and communication technology (ICT), it influences the development of the world economy. One example is the payment system, people like things that are easy and practical in meeting their needs. The city of Bandar Lampung has not escaped this technological development, in order to keep up with developments, the people of Bandar Lampung city have also participated in using digital transaction services.

This research aims to analyze and test the influence of perceived benefits, perceived convenience, perceived risks and technological innovation on the use of go pay in Bandar Lampung City. As well as knowing the differences in use. This research also uses the Islamic perception variable. This research took samples from respondents who used Go Pay in Bandar Lampung City. Samples were taken using the convenience random sampling method. Of all the questionnaires distributed, 80 samples were returned and processed. Testing was carried out using the PLS 2.0 program and IBM SPSS statistics 25.

The results of this research, namely perceived benefits, perceived convenience, and technological innovation do not have a significant effect on user satisfaction. However, simultaneously and from an Islamic perspective, it has a significant effect on user satisfaction

Keywords: Perceived benefits, perceived convenience, perceived risk, technological innovation, user satisfaction, Bandar Lampung.



**KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM
NEGERI (UIN)RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung (0721) 7-
703289

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nauval Aditia
Npm : 1751020085
Jurusan / Prodi : Perbankan syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, dan Inovasi Teknologi Terhadap Kepuasan pengguna Menurut Perspektif Islam”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali, pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi :

Bandar Lampung, 17 Desember
2023

Penulis



Nauval Aditia

NPM 1751020085



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Bandar Lampung, 35131. Telp. (0721) 704030.

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, Dan Inovasi Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Transaksi Go-Pay Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Gōjek Transaksi Go-pay Di Kota Bandar Lampung)**

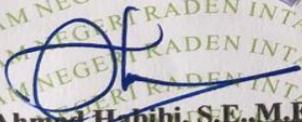
Nama : **Nauval Aditia**
NPM : **1751020085**
Jurusan /Prodi : **Perbankan Syariah**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**

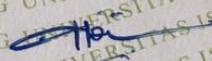
MENYETUJUI

Untuk dimunaqasyahkan dan Dipertahankan Dalam Sidang
Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan
Lampung.

Pembimbing I

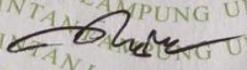
Pembimbing II


Dr. Ahmad Habibi, S.E., M.E
NIP. 197905142003121003


Dedi Satriawan, M.Pd
NIP. 198912182023211015

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Any Eliza, S.E., M.Ak
NIP. 198308152006042004



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Bandar Lampung, 35131. Telp. (0721) 704030

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, Dan Inovasi Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Transaksi Go-Pay Dalam Persepektif Islam (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Go-Jek Transaksi Go-Pay Di Kota Bandar Lampung)** disusun oleh, **Nauval Aditia, NPM : 1751020085**, Program studi Perbankan Syariah, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqasyah di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : **Senin, 05 Februari 2024**

TIM MUNAQASYAH

Ketua : Dr. Madnasir, M.S.I

Sekretaris : Adhe Risky Mayasari, M.Pd

Penguji I : Any eliza, M.Ak

Penguji II : Dedi Satriawan, M. Pd

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Tulus Suryanto, S.E., M.M.Akt.,CA

NIP. 1970009262008011008

MOTTO

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ -صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ- وَيَكْرَهُ لَكُمْ قَيْلٌ وَقَالَ
وَكَثْرَةُ السُّؤَالِ وَإِضَاعَةُ الْمَالِ

Dari Abu Hurairah, Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda, "Dan Allah membenci perbuatan menyebarkan kabar burung, banyak bertanya yang tidak ada manfaatnya, dan membuang-buang harta." (HR. Muslim, no. 4578)

Kekuatan sejati lahir dari pengendalian pikiran yang telah diajarkan oleh para filsuf *stoikisme*, dengan memahami prinsip ini perspektif tentang dunia yang kacau balau akan dapat dirubah oleh rileksaksi pengendalian diri, berbeda dengan *nihilisme* yang menganggap semua hal di dunia tiada berarti, bahkan seberapapun seorang manusia berusaha tak akan dapat merubah sejarah dunia, *stoikisme* mengajarkan hidup haruslah mencari kebahagiaan dari hal sekecil apapun, missal dengan bertahan untuk secangkir kopi diesok hari, melihat sebuah senyuman tulus dari orang yang paling kita sayang, hingga menikmati segala macam ritual ibadah untuk merasakan kenikmatan spiritual yang tenang dan abadi.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT dan dari lubuk hati yang paling dalam, skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku, ayahanda Sakdi mandailiang ibunda Ernida Tanjung, yang sangat saya hormati, dan sangat saya sayangi, cinta untuk kedua orangtua tak akan pernah luntur walaupun tak mungkin sebanding dengan pengorbanan serta rasa kasih yang mereka berikan, maaf anakmu belum bisa menjadi seperti yang engkau harapkan, cinta kasihku untuk engkau ayahanda dan ibunda tak akan terputus.
2. Teruntuk almamater UIN RIL Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Syariah, terimakasih telah memberikan pengalaman yang sangat berharga, serta dosen dosen yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
3. Serta terimakasih untuk dosen pembimbing yang telah membantu saya yang kosong ilmu untuk menyelesaikan skripsi ini.

RIWAYAT HIDUP

Nauval aditia adalah anak pertama dari kedua pasangan saling mencintai yang lahir di Jakarta pada tanggal 21 september 1999, disekolahkan pertama kali di TK Radhatul Islamiah, lalu melanjutkan di SD Pisangan Baru 11 Pagi hingga kelas 5, lalu pindah ke Lampung melanjutkan di SDN 1 Tanjung inten, dan selesai pada tahun 11, lalu dilanjutkan ke SMPN 1 Purbolinggo selesai pada tahun 2014, selanjutnya meneruskan ke SMAN 1 Purbolinggo selesai pada tahun 2017, lalu dilanjutkan ke perguruan tinggi UIN Raden Intan Lampung dimulai pada tahun ajaran 2017/2018.

Bandar Lampung 17 Desember 2023

Yang membuat

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nauval Aditia', written in a cursive style.

Nauval Aditia

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr Wb

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang tak terhitung kepada penulis khususnya dan kepada seluruh ciptaanNya umumnya dan Shalawat serta salam kami junjungkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah menunjukkan umat manusia kepada jalan kebenaran dan menjadi suri tauladan yang baik untuk menjalani kehidupan di dunia yang fana untuk meraih ridho illahi.

Penulisan Skripsi ini berjudul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, Dan Inovasi Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Menurut Perspektif Islam” diajukan untuk menuntaskan tugas dalam proses meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE) di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, sebuah kebahagiaan yang tak terbandung untuk penulis mempersembahkan kepada orang-orang yang penulis sayangi.

Tanpa terlupakan keberhasilan penulisan Skripsi ini dari dorongan dan *support* keluarga, kerabat, serta teman-teman yang berpartisipasi dalam proses penulisan ini, dalam kesempatan ini saya akan mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Tulus Suryanto, M.M., Akt, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Any Eliza. S.E.,M.Ak selaku ketua program studi Perbankan Syariah UIN Raden Intan Lampung.
3. Bapak Dr. Ahmad Habibi, S.E., M.E. selaku pembimbing I yang telah membimbing serta memberikan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dedi Satriawan, M.Pd.. selaku pembimbing II yang telah membimbing serta memberikan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

khususnya Prodi Perbankan Syariah atas ilmu dan didikan yang telah diberikan

6. Bapak dan Ibu Staf Karyawan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam dan Perpustakaan Pusat UIN Raden Intan Lampung
7. Teman teman senasib dan sepenanggungan yang pernah ada dihidup saya, maaf tidak bisa saya tuliskan semuanya karena ditakutkan ada pihak yang tidak setuju namanya dicantumkan ataupun iri tidak dicantumkan.
8. Seluruh sahabat Kost Gia, sahabat Kost duloh, sahabat warung WB sahabat Kampung linggo

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena ini kritik dan saran yang membangun saya harapkan dari pembaca, agar penulis dapat membenah diri dan terus berkembang. Dan penulis mengharapkan dengan Skripsi ini menambah wawasan literasi serta keilmuan dibidang Perbankan Syariah.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Bandar Lampung 17 Desember 2023

Penulis



Nauval Aditia

NPM. 1751020085

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang	1
C. Identifikasi dan Batasan Masalah	10
1. Identifikasi Masalah	10
2. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	12
G. Kajian Penelitian Terdahulu	12
H. Sistematika penulisan	16
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Teori yang Digunakan	18
1.1 Theory Stimulus-Organism-Response	18
1.2 Kepuasan Pengguna Menurut Perspektif Islam	19
B. Teory Acceptance Model (TAM)	23
I. Teori E-Money	25
J. Profil Go-Pay	27
K. Kerangka Berfikir dan Pengajuan Hipotesis	28
1. Kerangka Berfikir	28
2. Pengajuan Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Waktu dan Tempat Penelitian	33

B. Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Data	33
D. Definisi Operasional Variabel	35
E. Instrumen penelitian.....	39
F. Pertanyaan kuesioner	41
G. Teknik Analisis Data	40
1. Uji Validitas	40
2. Reliabilitas Data	40
3. Uji Asumsi Klasik.....	41
4. Uji Hipotesis.....	44
H. Uji Koefisien Determinasi	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Deskripsi Data	47
B. Pembahasan hasil penelitian dan analisis	52
BAB V PENUTUP.....	72
A. KESIMPULAN.....	72
B. SARAN.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Survey <i>E-money</i> oleh dailysocial.id	8
Gambar 2.1 Theory of Reasoned Action	21
Gambar 2.1 Theory of Planned Behavior	22
Gambar 2.1 Theory Acceptance Model	23
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	23

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

1. Pengaruh

Pengaruh dalam konsep penelitian tersebut dengan akibat asosiatif yaitu, suatu penelitian yang mengeksplorasi atau memodulasi pengaruh gabungan, yaitu nilai antara variabel satu dengan lainnya.¹

2. Persepsi Manfaat

Davis mendefinisikan *perceived usefulness* (persepsi manfaat) sebagai kepercayaan akan kegunaan dan kebermanfaatannya, yaitu tingkat ketika pengguna yakin bahwa menggunakan suatu teknologi atau sistem akan meningkatkan kinerja pekerjaan mereka dalam bekerja. *Perceived usefulness* (persepsi manfaat) didefinisikan sejauh mana orang percaya bahwa penggunaan sistem informasi tertentu akan meningkatkan kinerja mereka.²

Dengan definisi ini, manfaat yang dirasakan adalah keyakinan tentang proses pengambilan keputusan. Orang-orang yang percaya bahwa sistem ini berguna dan akan menggunakannya. Sebaliknya, jika masyarakat menganggap sistem informasi kurang berguna justru tidak memanfaatkannya.

3. Persepsi kemudahan

Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa suatu teknologi mudah digunakan. Jika masyarakat percaya bahwa sistem tersebut mudah digunakan, mereka juga percaya pada

¹ Sugiono, *Penelitian Administratif*, (Bandung : Alfa Beta, 2001), 7.

² Singgih priambodo dan Bulan Prabawani, Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik, Jurnal UNZIP, hlm.2

proses pengambilan keputusan.³

4. Persepsi risiko

Persepsi risikomerupakan persepsi pelanggan terhadap ketidakpastian dan akibat yang tidak diinginkan dalam melakukan suatu aktivitas. Menurut Featherman dan Pavlou, persepsi risiko adalah kesadaran akan ketidakpastian dan konsekuensi yang tidak diinginkan dari penggunaan suatu produk atau jasa.⁴

5. Inovasi

Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau rekayasa yang bertujuan untuk penerapan praktis nilai-nilai atau konteks ilmiah baru, atau pada pengembangan cara-cara baru dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada pada produk atau proses produksi.⁵

6. Teknologi

Pengertian teknologi adalah cara melakukan sesuatu dengan bantuan alat dan akal guna memenuhi kebutuhan manusia serta memperluas, memperkuat, bahkan menjadikan tubuh manusia, inderanya, dan otaknya lebih berdaya.⁶

Terhadap Kepuasan Pengguna Transaksi Go-Pay adalah tolak ukur kemanfaatan tersebut. Dengan demikian, berdasarkan penegasan dari maksud dari istilah yang dijelaskan adalah penelitian ilmiah ini bertujuan untuk membahas dampak Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, Dan Inovasi Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Transaksi Go-Pay (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Go-Jek Transaksi Go-Pay Di Kota Bandar Lampung).

³ Deti Mega Purnamasari, kemenko PMK jalin kerja sama dengan BSSN Terkait Perlindungan Informasi dan Transaksi Elektronik, jalinkerja-sama-dengan-bssn-terkait-perlindungan-informasi-dan, diakses pada tanggal 3 febuari 2022

⁴ Ibid

⁵ UU No. 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta

⁶ Alisyahbana, Iskandar. 1980. Teknologi dan Perkembangan. Yayasan Idayu: Jakarta

B. Latar Belakang

Teknologi adalah ilmu yang mempelajari kemampuan menciptakan alat dan proses yang membantu manusia melakukan berbagai tugas. Dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi (TIK), mempengaruhi perkembangan perekonomian dunia. Teknologi informasi dan komunikasi yang terus berkembang mengubah kehidupan manusia. Salah satu contohnya dalam sistem pembayaran, masyarakat menyukai hal yang mudah dan praktis dalam memenuhi kebutuhannya. Kota Bandar Lampung pun tak luput dari perkembangan teknologi ini, demi mengikuti perkembangan jaman dan era modern masyarakat kota Bandar Lampung pun ikut serta menggunakan layanan transaksi digital. Oleh karena itu, semua pihak mempunyai kewajiban untuk memperbaiki dan mengupayakan perkembangan yang ada.

Penggunaan Go-pay dapat menjadi tolak ukur dari perkembangan teknologi di Bandar Lampung yang mana kota yang telah menjadi central pemerintahan serta tumpuan perputaran ekonomi, maka transaksi yang ada tidak boleh terhambat bahkan dipercanggih dengan teknologi yang ada, teknologi ini pun tidak boleh high risk dan low return, teknologi harus ada untuk memudahkan. Go-pay disini mungkin terlihat biasa saja layaknya e-wallet lainnya namun mereka mempunyai keunggulan dari kegunaan aplikasinya tersebut yaitu ojek online yang bisa mengantar jemput, jasa kirim barang, bahkan ada pijat onlinenya, dari banyaknya varian fitur tersebut, pengguna dapat memilih apapun yang mereka inginkan dan membayar dengan hanya satu e-wallet saja.

Elemen-elemen dalam e-money juga merupakan milik Go-Pay. Go-Pay adalah instrumen pembayaran yang diterbitkan berdasarkan nilai moneter yang disetorkan pemegangnya ke Go-Jek terlebih dahulu layanan transaksi uang elektronik Go Pay. Nilai uang yang disimpan di akun Go-Pay Anda tersedia di aplikasi Go-Jek dan digunakan sebagai alat pembayaran oleh merchant yang bukan penerbit Go-Pay hal serupa juga berlaku pada nilai moneter saldo Go-Pay yang disetorkan oleh penerbit Go-Pay pengendalian dari pemilik

dan penerbit bukanlah titipan seperti bank unsur-unsur tersebut juga digunakan dalam fatwa Dewan Syariah Nasional Mata Uang Syariah Elektronik - Majelis Ulama Indonesia Nomor: 116/DSN-MUI/IX/2017.

Saat ini, banyak kegiatan ekonomi yang menggunakan teknologi informasi canggih untuk memudahkan tugas masyarakat, seperti transaksi jual beli online, transfer uang melalui ponsel, bahkan melakukan pembelian dan pembayaran tagihan dengan kartu kredit dan debit yang diterbitkan oleh bank kemajuan teknologi telah mengubah kebutuhan masyarakat akan metode pembayaran yang memberikan kecepatan, keakuratan, dan keamanan untuk semua transaksi elektronik. Sejarah telah membuktikan bahwa evolusi alat pembayaran terus mengalami perubahan bentuk, mulai dari uang kertas logam tradisional hingga disebut alat pembayaran yang berkembang dalam bentuk data yang dapat ditempatkan dalam wadah, atau alat pembayaran elektronik.

Sistem pembayaran elektronik atau yang disebut dengan sistem pembayaran non tunai akan terus berkembang sebagai dampak dari perubahan gaya hidup masyarakat dan kemajuan perkembangan teknologi saat ini perkembangan metode pembayaran nontunai dan teknologi sistem pembayaran mengalami kemajuan pesat dan hal ini memberikan dampak besar bagi semua pihak yang terlibat transaksi non-tunai atau elektronik (pembayaran elektronik) diyakini dapat mendorong efisiensi perekonomian sekaligus mengendalikan inflasi salah satu penyebab meningkatnya inflasi adalah banyaknya uang yang beredar kodrat Wibowo, Ekonom Universitas Padjadjaran, menjelaskan kepada Majalah Kompas, peningkatan penetrasi konsumsi di Indonesia perlu terus didukung secara aktif karena manfaatnya sangat besar baik dari segi waktu maupun kinerja fisik efisiensi ini mengurangi waktu transaksi masyarakat sehingga mempercepat pelayanan dan menghemat waktu selain itu, keberadaan pengguna transaksi elektronik dapat mendorong terbentuknya masyarakat tanpa uang tunai.⁷

⁷ <http://indeks.kompas.com/tag/transaksi-elektronik>

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia, salah satu kewenangan Bank Indonesia yang berwenang mengatur dan memelihara kelancaran sistem pembayaran adalah menetapkan penggunaan alat pembayaran. Tujuan penetapan penggunaan alat pembayaran adalah untuk menjamin bahwa alat pembayaran yang digunakan di masyarakat memenuhi persyaratan keamanan dan efisiensi penggunaannya. Perkembangan teknologi di bidang informasi dan komunikasi telah mempengaruhi munculnya inovasi-inovasi baru dalam pembayaran elektronik. Untuk menghadapi pesatnya perkembangan, persaingan dan integrasi perekonomian nasional, Bank Indonesia telah mengeluarkan Kebijakan Sistem Pembayaran Uang Elektronik yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No.1. 16 Agustus/PBI/2014.⁸

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik, uang elektronik adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut: (1) Diterbitkan berdasarkan jumlah yang disetorkan terlebih dahulu oleh penerbit (2) Nilai moneter disimpan secara elektronik pada media seperti server atau chip. (3) Digunakan sebagai metode pembayaran bagi toko anggota yang tidak menerbitkan uang elektronik. (4) Nilai uang elektronik yang dititipkan oleh pemegangnya dan dikuasai oleh penerbitnya bukan merupakan titipan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Perbankan ketentuan yang dikeluarkan Bank Indonesia ini bertujuan untuk memisahkan ketentuan mengenai uang elektronik dengan ketentuan mengenai alat pembayaran dengan kartu (APMK) yang mempunyai karakteristik selain uang elektronik perbedaannya terletak pada posisi konsumen untuk memperoleh rekening kartu ATM, kartu debit, atau kartu kredit, nasabah APMK harus menjadi nasabah bank yang bersangkutan dan memiliki rekening tabungan disisi lain, konsumen e-money tidak harus menjadi nasabah bank, karena mereka dapat membeli e-money langsung dari penerbitnya (bank atau perusahaan telekomunikasi).⁹

⁸ Peraturan Bank Indonesia No. 16/08/PBI/2014 tentang Uang Elektronik (Electronic Money)

⁹ Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik

Perkembangan infrastruktur mobile broadband di Indonesia dan terus berkembangnya teknologi serta melonjaknya harga ponsel pintar mempercepat perkembangan bisnis digital khususnya e-commerce. Perkembangan teknologi ini berdampak pada dunia bisnis dengan meningkatkan produktivitas, menyederhanakan proses bisnis, mengurangi biaya, memberikan layanan pelanggan yang lebih baik, dan menciptakan lapangan kerja baru. Menteri Komunikasi dan Informatika Rudiantara mengatakan kepada Kompas bahwa e-commerce Indonesia akan tumbuh pesat, namun volume transaksinya mungkin masih lebih rendah dibandingkan China.

Saat ini, industri baru bernama financial technology (*fintech*) sedang bermunculan di Indonesia. Menurut Arner et al, dalam kuliah umum *FinTech* yang disampaikan oleh Ketua Komite OJK Dr. Muriaman D. Haddad di Indonesia Banking School, *FinTech* mengacu pada pemanfaatan teknologi untuk memberikan solusi keuangan. Oleh karena itu, *FinTech* merupakan bisnis berbasis perangkat lunak untuk menyediakan layanan keuangan. Kehadiran *FinTech* di Indonesia mendukung percepatan pertumbuhan perekonomian nasional, menjaga stabilitas sistem keuangan sebagai landasan pembangunan berkelanjutan, terus membuka akses keuangan dan mengoptimalkan peran sektor jasa keuangan, serta meningkatkan layanan keuangan perbaikan dari kesejahteraan Sosial.¹⁰

Salah satu perusahaan *fintech* yang sedang dikembangkan adalah PT Dompot Anak Bangsa milik PT Solusi Karya Anak Bangsa (Go-Jek). Perusahaan yang sebelumnya menawarkan sistem kredit bernama Go-Jek Credit ini meluncurkan layanan pembayaran digital pertamanya pada April 2016, dengan Go Pay, Anda bisa membayar secara cashless atau non-tunai untuk segala jenis layanan Go-Jek, mulai dari layanan ojek online (Go-Ride), hingga pesan antar makanan Go-Food dan belanja Go-Mart.¹¹

(Electronic Money)

¹⁰ POJK Nomor 12 Tahun 2018 yang mengatur digital banking di perbankan

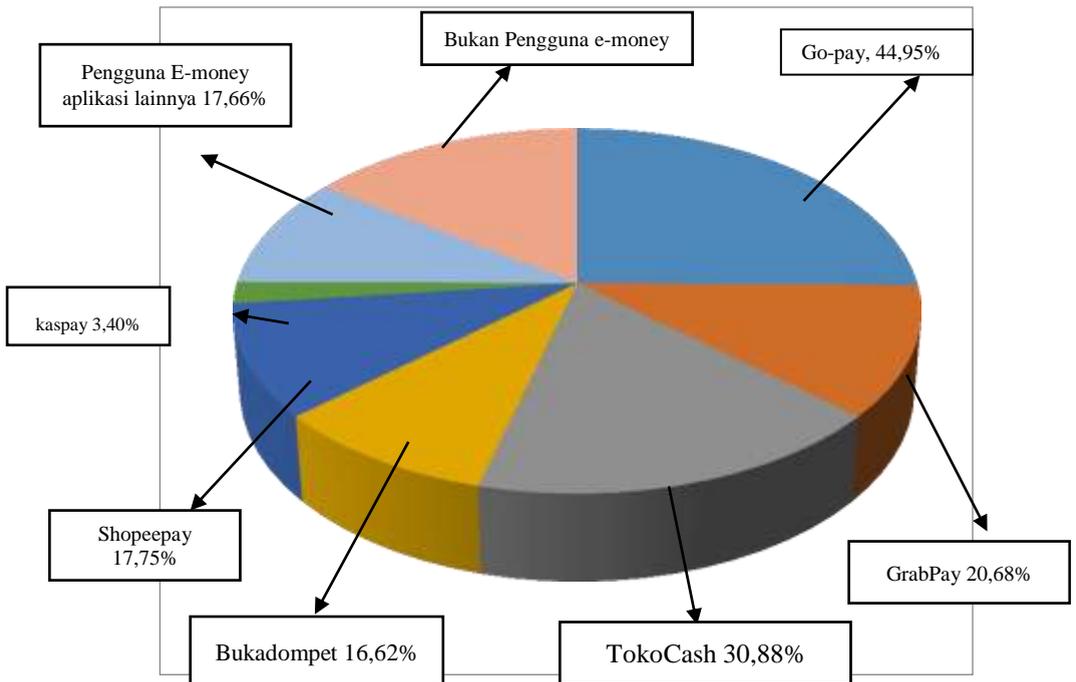
¹¹ www.gojek.com

Menurut Crystal Widjaja, Senior Vice President Business Intelligence Go-Jek Indonesia, Go-Jek berkembang sangat pesat, dengan jumlah pesanan Go-Ride pada kuartal ketiga tahun 2017 sama dengan jumlah total pesanan Go-Ride pada tahun 2016, itu sebanding dengan Dari CNN Indonesia (2017): Pengguna dompet digital dapat menggunakan pulsanya untuk memesan layanan transportasi GoRide roda dua 7x, memesan makanan 2x GoFood, dan memesan layanan transportasi 2x Go-car dan 11x Go-car per bulan dan melakukan pembelian.¹²

Mantan CEO Go-Jek Nadiem Makarim mengatakan kepada Kompas, lebih dari 50% transaksi Go-Jek kini diproses melalui Go Pay. Mengingat tingkat adopsi pasar Go Pay yang tinggi, Go-Jek berencana untuk menyediakan layanan Go Pay ke merchant lain juga. Go-Jek terus memperkuat kerja sama dengan retailer offline dan online di Indonesia, hal ini menjadikan cakupan Go Pay lebih luas dan bersifat cross-sectional, sehingga memungkinkan pengguna membayar hal-hal lain di luar cakupannya. CEO Go-Jek Indonesia yakin fitur e-money Go-Pay akan meninggalkan ekosistem layanan Go-Jek pada tahun 2018, dengan persetujuan penyedia e-money Bank Indonesia (BI).¹³

¹² CNN Indonesia 2017 tentang Go-pay

¹³ Ferdinand zebua, laporan dailysocial; survei e-money di Indonesia 2017, diakses pada tanggal 2 february 2022



Gambar 1.2 Survey *E-money* oleh dailysocial.¹⁴

Menurut studi yang dilakukan oleh dailysocial.id pada tahun 2017, Go Pay adalah mata uang kripto berbasis aplikasi seluler yang paling banyak digunakan, diikuti oleh TokoCash, milik Tokopedia.

Majalah Fortune menempatkan Go-Jek di peringkat ke-17 dalam daftar perusahaan. bahwa dalam mengubah dunia, ia bersaing dengan perusahaan terkenal seperti Apple, Microsoft dan Unilever. Menurut Fortune, Go-Jek mampu menopang perekonomian kota dan perusahaan UMKM mendapatkan keuntungan dari peningkatan penjualan setelah menjadi mitra perusahaan, ekosistem yang dibangun Go-Jek juga akan sangat bermanfaat bagi mitra pengemudi. Berkat keberhasilannya dalam mendorong transaksi nontunai melalui

¹⁴ Survey *E-money* oleh dailysocial.id

fitur dompet digital, Bank Indonesia menobatkan perusahaan tersebut sebagai perusahaan fintech teraktif pendukung Gerakan Nasional Nontunai (GNNT) yang bertujuan untuk inklusi keuangan serta edukasi dan pemberdayaan UMKM pada tahun 2017.

Menurut teori TAM, efektivitas cryptocurrency dapat ditentukan oleh sikap penggunanya. Menurut Davis Technology Acceptance Model (TAM), ada dua faktor yang mempengaruhi penerimaan penggunaan teknologi. Hal ini merupakan persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi dan persepsi kemudahan penggunaan. Pesatnya perkembangan teknologi dan banyaknya masyarakat yang menggunakan layanan Go-Jek menjadi dasar dilakukannya penelitian ini.

Penelitian Shomad dan Purnomosidhi dilakukan di kalangan mahasiswa Fakultas Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya sebagai bagian dari kajian mengenai perilaku penggunaan e-commerce. Variabel independennya adalah pengaruh kepercayaan, persepsi manfaat, persepsi kenyamanan, dan persepsi risiko. Variabel terikatnya adalah perilaku dan minat menggunakan e-commerce.

Priambodo dan Prabawani meneliti pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko terhadap minat masyarakat menggunakan layanan cryptocurrency di kota Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenikmatan penggunaan, persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat penggunaan dan persepsi risiko, risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan Go. Membayar. Kami menemukan bahwa hal ini mempunyai dampak negatif dan signifikan terhadap suku bunga.

Ada banyak pesaing yang menawarkan layanan e-wallet, sehingga bisnis perlu memanfaatkan layanan mereka secara maksimal, oleh karena itu, aspek positioning pelayanan menjadi penting. Bagaimana jasa diposisikan pada target pasar khususnya Bandar Lampung, dan bagaimana persepsi konsumen terhadap jasa yang diberikan. menggunakan strategi positioning sebagai sarana untuk memisahkan penawaran dari aplikasi e-wallet yang berbeda,

sehingga dapat dibedakan dan mengevaluasi konsumen mana yang memilih berdasarkan atribut yang tampaknya terbaik.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Priambodo dan Prabawani, dengan variabel independen yang digunakan adalah persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko. Para peneliti juga menambahkan inovasi teknologi hasil penelitian Indriastuti dan Wicaksono. Mengingat variabel-variabel tersebut, maka judul penelitian ini adalah Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, Dan Inovasi Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Transaksi Go-Pay (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Go-Jek Transaksi Go-Pay Di Kota Bandar Lampung).

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

a. Identifikasi Masalah

Dalam salah satu publikasi Bank for International Settlements (BIS) pada bulan Oktober 1996, uang elektronik didefinisikan sebagai produk prabayar atau prabayar di mana sejumlah uang (nilai moneter) disimpan pada media elektronik oleh seseorang. Nilai moneter uang elektronik menurun ketika konsumen menggunakannya untuk pembayaran dan meningkat ketika diisi ulang.

Saat ini anak bangsa telah melakukan terobosan ojek online hingga bercabang menghasilkan alat pembayaran elektronik yang disebut Go-pay untuk memudahkan masyarakat dalam pembayarannya serta memoderenisasikan sistem pembayaran.

b. Batasan Masalah

Keterbatasan penelitian ini ditetapkan untuk menjamin bahwa penelitian ini tidak menyimpang dari arah tujuan penelitian dan untuk mengetahui sejauh mana hasil penelitian dapat dimanfaatkan. Pertanyaan penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut :

- a. Penelitian ini berfokus pada pengkajian tentang Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, Dan Inovasi Teknologi terhadap Kepuasan Pengguna

Transaksi Go-Pay (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Go-Jek Transaksi Go-Pay di Kota Bandar Lampung).

- b. Data yang digunakan untuk melakukan penelitian ini merupakan data dari data sekunder yang di proyeksikan ke dalam penelitian.
- c. Perusahaan yang penelitian ini adalah Go-jek Bandar Lampung dan masyarakat penggunanya.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko, dan inovasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penggunaan transaksi Go-Pay?
2. Bagaimana pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko, dan inovasi secara simultan terhadap kepuasan penggunaan transaksi Go-Pay?
3. Bagaimana persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko, dan inovasi kepuasan penggunaan transaksi Go-Pay dalam perspektif ekonomi Islam?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan sejumlah rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko, dan inovasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penggunaan transaksi Go-Pay.
- b. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko, dan inovasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penggunaan transaksi Go-Pay.
- c. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko, dan inovasi terhadap kepuasan penggunaan transaksi Go-Pay dalam perspektif ekonomi Islam.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Secara teoritis dapat memberikan ilmu pengetahuan tentang pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko, dan inovasi teknologi terhadap minat penggunaan *e-money*.
- b. Secara praktis memberikan referensi dan informasi kepada penerbit *e-money* mengenai minat masyarakat di Kota Bandar Lampung dalam penggunaan *go-pay*.

G. Kajian Penelitian Terdahulu

Terdapat penelitian terkait yang dapat Anda rujuk saat melakukan penelitian persoalan utamanya adalah menyadari pentingnya penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya tujuan dari tinjauan literatur ini adalah agar fokus penelitian ini bukan untuk mengulangi penelitian-penelitian sebelumnya, melainkan untuk menyoroti aspek-aspek berbeda dari penelitian ini.

1. Penelitian oleh Mardiyah Hayati dosen UIN RIL fakultas FEBI Kehadiran internet bagi pelaku bisnis menjadi penting, karena bermanfaat dalam mendukung bisnis dan memberikan peluang pertumbuhan bagi usaha jasa baru seperti warung internet, konsultan telematika, dan perancang website.¹⁵

Dalam kajian terdahulu persamaan yang berkaitan dengan kajian saat ini ialah pemakaian internet sebagai penunjangnya serta perbedaannya kajian diatas hanya memaparkan keunggulan bisnis menggunakan internet namun tidak adanya tolak ukur studi banding daerah.¹⁶

2. Shomad dan Purnomosidhi (2012) dilakukan dengan mahasiswa Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya sebagai bagian dari studi tentang perilaku penggunaan e-

¹⁵ Mardhiyah Hayati, Dampak E-Commerce Terhadap Pertumbuhan Jiwa Entrepreneurship Mahasiswa, NIZHAM, Vol. 05, No.02 Juli-Desember 2017

¹⁶ Mardhiyah hayati, dampak e-commerce terhadap pertumbuhan jiwa entrepreneurship mahasiswa, NIZHAM, vol, 05, No. 02 juli-desember 2017

commerce. Pengaruh kepercayaan, persepsi kegunaan, persepsi kenyamanan, persepsi risiko serta variabel dependen perilaku penggunaan e-commerce dan preferensi penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa minat dipengaruhi secara positif oleh persepsi manfaat dan kemudahan serta dipengaruhi secara negatif oleh persepsi risiko. Perilaku mereka dipengaruhi secara positif oleh minat mereka dalam menggunakan e-commerce. Namun kepercayaan tidak mempengaruhi minat menggunakan e-commerce.

Dalam kajian terdahulu persamaan yang berkaitan dengan kajian saat ini ialah sama sama menggunakan e-money dan perbedaannya hanya instansi penunjang

3. Adiyani (2015) merupakan penelitian mengenai minat penggunaan layanan uang elektronik dengan variabel bebasnya adalah pendapatan, utilitas, dan kemudahan penggunaan. penggunaan, daya tarik iklan, dan kepercayaan adalah variabel dependen dan minat menggunakan cryptocurrency. Hal ini menunjukkan bahwa pendapatan, utilitas, kemudahan penggunaan, daya tarik dan kredibilitas iklan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan cryptocurrency.

Dalam kajian terdahulu persamaan yang berkaitan dengan kajian saat ini ialah sama sama menggunakan e-money dan perbedaannya hanya instansi penunjang.

4. Priambodo dan Prabawani (2016) melakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko terhadap minat penggunaan layanan uang elektronik warga Kota Semarang. Hasil penelitian ini adalah persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan, persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan, dan persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat penggunaan. mata uang kripto. melayani.

Dalam kajian terdahulu persamaan yang berkaitan dengan kajian saat ini ialah sama sama menggunakan e-money dan

perbedaanya hanya instansi penunjang.¹⁷

5. Penelitian Elvianita Meividaryani dilakukan oleh mahasiswa S1 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Syariah dan Islam, Institut Ilmu Pengetahuan Quran (IIQ) Jakarta dalam kajiannya “Menganalisis Akad Syariah Terkait Pembayaran. Praktek di aplikasi Go-jek. Banyak pendapat yang mengatakan bahwa aktivitas Go-pay di aplikasi Go-jek “minimal ada 5 dzimaah, qardh dan wadi’ah, namun tergantung proses yang berlangsung. Dari sudut pandang fikih muamalah, ketika 'a pengguna melakukan titipan, disinilah dilakukan akad wadi'ah atau otorisasi, namun akad wadi'ah saja disini tidak cukup, berdasarkan penelitian ini penulis lebih condong pada pendapat Nahdhatul Ulama daripada itu akadnya lebih dekat dengan aplikasi Go -Payment akad wadi'ah yad dhamanah.¹⁸

Dalam kajian terdahulu persamaan yang berkaitan dengan instansi nya yaitu Go-pay dan perbedaanya yaitu variable penelitiannya.

6. Penelitian Luh Gede Kusuma Dewi penggunaan e-money terhadap prilaku konsumtif mahasiswa yang dimediasi kontrol diri, pertama Penggunaan uang elektronik mempunyai dampak langsung dan signifikan terhadap perilaku belanja pelajar. Kedua, pengendalian diri berdampak langsung terhadap perilaku konsumsi mahasiswa, Nilai koefisien negatif menunjukkan arah sebaliknya. Semakin baik pengendalian dii seseorang maka akan semakin sedikit perilaku konsumtif yang dimilikinya. Ketiga, penggunaan uang elektronik berpengaruh tidak langsung terhadap perilaku konsumsi pelajar melalui pengendalian diri, hal ini menunjukkan bahwa pengendalian diri dapat memediasi antara uang elektronik dan

¹⁷ Priambodo Dan Prabawani, Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Perilaku Penggunaan E-Comemerce, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Feb Universitas Brawijaya, Vol.1, No.2, Hlm 13.

¹⁸Elvianita Meividaryani, Analisis Akad Syariah Terkait Praktik Go-Pay Pada Aplikasi Go-Jek Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Dan Ekonomi Islam, Hlm 77

perilaku konsumen.¹⁹

Dalam kajian terdahulu persamaan yang berkaitan dengan E-money dan perbedaannya yaitu variable penelitian yang membahas tentang kontrol diri konsumtif.

7. Sedangkan menurut Huwaydi Y. dkk, Analisis Deskriptif Pengguna Go-pay di Surabaya merupakan metode pembayaran mobile yang disediakan oleh perusahaan Go-jek untuk mempermudah proses transaksi bagi para pengguna, driver maupun perusahaan itu sendiri.²⁰

Dalam kajian terdahulu persamaan yang berkaitan dengan instansinya yaitu Go-pay serta pembahasan kemudahan dan perbedaannya yaitu variable penelitiannya.

8. Di angkutan umum, masyarakat dapat dibagi menjadi dua kelompok yang pertama adalah sekelompok orang yang mempunyai kesempatan untuk memilih antara menggunakan mobil pribadi atau angkutan umum untuk bepergian (selective user), dan yang kedua adalah sekelompok orang yang menggunakannya hanya untuk alasan tertentu. Masyarakat Indonesia sebagian besar melakukan perjalanan sebagai captive user karena mereka bepergian dengan transportasi umum (captive user). Namun di sisi lain, kurangnya pelayanan angkutan umum yang baik dari segi jaringan, sarana dan prasarana mendorong penggunaan angkutan umum, buruknya kualitas pelayanan angkutan umum dari segi keselamatan, kenyamanan, kelayakan, kepraktisan dan efisiensi, yang pada hakikatnya menimbulkan ketidaknyamanan dan rasa aman bagi pengguna jasa angkutan perkotaan.²¹

Dalam kajian terdahulu persamaan yang berkaitan tentang transportasi angkutan umum online dan perbedaannya Variable

¹⁹Luh Gede Kusuma Dewi, Dkk, Penggunaan E-Monney Terhadap Prilaku Konsumtif Mahasiswa Yang Dimediasi Kontrol Diri, Jurnal Ekonomi Dan Keuangan, Vol.5, No.1, Maret 2021, Hlm.16.

²⁰Yasir Huwaydi Dan Satria Fadil Persada Analisis Deskriptif Pengguna Go-Pay Di Surabaya, Jurnal Teknik ITS 7, No.1(March 29, 2018):A55-A59

²¹ Ibid

pembahasan tentang dampak yang ada.

9. Dikutip dalam jurnal penelitian Nita Anggraeni dari perspektif ekonomi syariah, cryptocurrency dalam format Go-Pay yang disertakan dalam aplikasi Go-jek sangat bermanfaat bagi perekonomian Indonesia, apalagi di saat Indonesia dan banyak negara di dunia sedang menghadapi kesulitan. . pertumbuhan ekonomi dan pengalaman perang.²²

Dalam kajian terdahulu persamaan penelitian yaitu instansi Go-pay dan perbedaannya fokus penelitiannya tentang perkembangan ekonomi.

10. Menurut Lestari & Nofriantika, cryptocurrency adalah suatu bentuk pembayaran dengan komponen tertentu yang awalnya dikirim dan dikeluarkan berdasarkan nilai mata uang yang disimpan dalam chip tertentu; , dapat dikelola sebagai metode pembayaran elektronik di masyarakat masa depan. Peraturan Bank Indonesia No. 12.11.2009 mengatur uang elektronik sebagai salah satu cara untuk mengatur masyarakat non-tunai. Tujuan dari cryptocurrency adalah untuk memfasilitasi pelaksanaan berbagai transaksi, terutama dalam skala kecil. Hal ini dilakukan Bank Indonesia untuk menghindari pencetakan uang dalam jumlah besar, karena Bank Indonesia harus mengeluarkan dana Rp3,5 triliun untuk mencetak uang setiap tahunnya.²³

Dalam kajian terdahulu persamaan yang berkaitan yaitu E-money dan perbedaannya yaitu variable penelitiannya.

H. Sistematika penulisan

Penyusunan isi skripsi disajikan dalam sistem penulisan yang terbagi dalam lima bab.:

²² Nita Anggraeni, -Perang Dagang Dalam Hukum Perdagangan Internasional, Al-Ahkam 15, No.1 (June 30, 2019) : 1-7.

²³ Bank Indonesia, Apa Itu Uang Elektronik, <https://www.bi.go.id/id/edukasi/pages/apa-itu-uang-elektronik.aspx> . Diakses Pada Tanggal 8 Agustus 2022.

BAB I Pendahuluan

Bab ini memuat pendahuluan judul, latar belakang masalah, definisi masalah dan batasannya, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan sistematis dan uraian penelitian terdahulu yang relevan.

BAB II Landasan Teori dan Pengajuan Hipotesis

Bab ini memberikan penjelasan teoritis mengenai pengertian kriptografi atau uang elektronik, *Theory Stimulus-Organism-Response Theory of Planned Behavior (TPB)*, dan *Theoretical Acceptance Model (TAM)*. Bab ini juga memberikan kerangka refleksi dan hipotesis yang diajukan.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini mencakup waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, alat penelitian, analisis statistik deskriptif, analitik Regresi berganda, pengujian hipotesis klasik, pengujian hipotesis, dan koefisien determinasi pengujian.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menyajikan rekomendasi dari hasil analisis data penelitian.

BAB V Penutup

Bab ini menyajikan kesimpulan dan rekomendasi dari hasil analisis data penelitian.

DAFTARRUJUKAN

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori yang Digunakan

1. Theory Stimulus-Organism-Response

Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk dapat dijelaskan dengan menggunakan teori SOR. Teori SOR adalah singkatan dari Stimulus_Organism-Response. Objek fisik adalah orang yang jiwanya meliputi hal-hal seperti sikap, pendapat, tindakan, persepsi, emosi, dan percakapan. Teori SOR berpendapat bahwa perilaku sosial dapat dipahami melalui analisis rangsangan yang diberikan, yang mempengaruhi tanggapan tertentu dan didukung oleh hukum dan imbalan tertentu atas tanggapan tersebut.²⁴

Proses perubahan perilaku pada hakikatnya sama dengan proses belajar. Proses perubahan perilaku mewakili proses belajar manusia dalam menghadirkan organisme dengan rangsangan yang dapat diterima atau ditolak. Selain itu, arousal merupakan emosi yang ditimbulkan oleh produk produsen dari isi pesan yang dikirimkan kepada pemirsa dan konsumen, jika stimulus tersebut tidak diterima atau ditolak berarti stimulus tersebut tidak efektif dalam mempengaruhi perhatian dan penghentian individu. di sana. Namun, ketika suatu organisme menerima suatu stimulus, itu berarti perhatian terfokus pada individu tersebut dan stimulus tersebut efektif. Yang membuat survei ini menarik adalah kualitas layanan yang diberikan perusahaan.

Jika suatu rangsangan menarik perhatian organisme (diterima), organisme memahami stimulus tersebut dan melanjutkan ke proses berikutnya. Organisme kemudian memproses stimulus tersebut dan menjadi termotivasi untuk bertindak (act) atas stimulus yang diterima. Subjek desain dalam penelitian ini adalah pelanggan atau konsumen dengan dukungan

²⁴ Ridwan, "Pengaruh Tampilan Produk Dan Testimoni Di Media Sosial Facebook Terhadap Keputusan Pembelian Pakaian Pada Siswa Smk Negeri 3 Takalar," (Skripsi UIN Alauddin Makassar, 2019).

fisik dan dorongan lingkungan pada akhirnya akan menimbulkan efek perilaku. (behavioral change) pada individu yang disebut dengan respon. desain respon pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Inti dari teori S-O-R adalah bagaimana perilaku dipengaruhi oleh satu atau lebih rangsangan yang diterima. Oleh karena itu, hal ini sesuai dengan penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh rangsangan berupa kualitas pelayanan yang ditandai dengan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kualitas yang diberikan kepada pelanggan, memberikan bukti fisik untuk membujuk orang untuk terus melakukan apa yang mereka lakukan.

2. **Kepuasan Pengguna Menurut Perspektif Islam**

Segala sesuatu selain yang ditentukan dalam Al-Qur'an dan Hadits dilarang dalam shalat, Sebaliknya dalam persoalan Muamalat, segala sesuatu diperbolehkan kecuali ada dalil yang menentangnya artinya, jika terjadi suatu transaksi yang sebelumnya tidak diperbolehkan menurut hukum Islam, maka boleh diterima kecuali dipengaruhi oleh dalil-dalil Al-Qur'an dan al-Hadits yang secara tegas atau tegas melarangnya. Oleh karena itu, segala transaksi diperbolehkan di wilayah Muamalat, kecuali yang dilarang.

Perusahaan Go-jek khususnya para driver yang berperan langsung terhadap konsumen harus selalu mementingkan kebutuhan konsumennya. Maka setiap berhubungan dengan konsumen Go-jek dan Pengemudi harus mematuhi hukum Islam mengenai kontrak berikut beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan jasa atau memasarkan produk yang sesuai dengan syariat Islam :²⁵

- a. Segala transaksi dalam Islam harus didasarkan pada prinsip kerelaan antara kedua belah pihak, sehingga dalam proses pemasaran produk atau pemberian jasa tidak boleh ada unsur paksaan terhadap nasabah atau calon nasabah.

²⁵ A.Karim, Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan, 25.

- b. Saat berkomunikasi dengan pelanggan dan prospek, Anda perlu menjelaskan produk Anda secara detail tanpa menyembunyikan kebenaran.
- c. Integritas dalam Komunikasi, Aspek Integritas dalam Komunikasi berdasarkan data dan fakta. Dalam Al-Quran kejujuran disebut dengan amanah, ghoir al takdzib, siddiq dan al-haq. Berdasarkan syarat-syarat tersebut, seseorang tidak akan menyampaikan kebohongan.
- d. Bertindak adil berarti tidak melampaui batas atau mengambil keuntungan secara tidak adil atas kemalangan orang lain, Seperti Firman Allah SWT Qs. Annisa ayat 58 :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.

- e. Kebersihan **merupakan landasan utama** Islam, Islam dan kebersihan tidak dapat dipisahkan, kebersihan **mencakup segalanya, termasuk perkataan dan tindakan.**

Dan dalam panduan perspektif islam pada judul skripsi Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, Dan Inocasi Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Transaksi Go-Pay Dalam Perspektif Islam adalah :

1. Manfaat

Alasan transaksi jual beli dalam hal ini dilarang karena meskipun tertulis dalam hadis, membelanjakan harta untuk membeli barang tanpa manfaat adalah pemborosan harta,

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ -صلى الله عليه وسلم- وَيَكْرَهُ لَكُمْ قِيلَ وَقَالَ وَكَثْرَةَ السُّؤَالِ وَإِضَاعَةَ الْمَالِ

Dari Abu Hurairah, Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda, "Dan Allah membenci perbuatan menyebarluaskan kabar burung, banyak bertanya yang tidak ada manfaatnya, dan membuang-buang harta." (HR. Muslim, no. 4578)

Jika seseorang membunuh beberapa ekor nyamuk dan memperdagangkannya, maka transaksi jual beli tersebut merupakan transaksi jual beli yang haram.

2. Kemudahan

Dasar hukum atau dalil untuk mencari kemudahan atau memudahkan orang lain terdapat pada hadis Rasulullah S.A.W.

Rasulullah صلى الله عليه وسلم pernah melukiskan gambaran indah tentang persaudaraan antar umat Islam dijelaskannya, persaudaraan dalam hubungan Islam ibarat satu tubuh. Hadits Nabi yang diriwayatkan oleh Numan bin Bashir adalah:

مَثَلُ الْمُؤْمِنِينَ فِي تَوَادُّهِمْ وَتَرَاحُمِهِمْ وَتَعَاطُفِهِمْ، مَثَلُ الْجَسَدِ إِذَا اشْتَكَى مِنْهُ
عُضْوٌ نَدَّاعَى لَهُ سَائِرُ الْجَسَدِ بِالسَّهْرِ وَالْحَمَى

“Perumpamaan orang-orang yang beriman, dalam saling mencintai, saling menyantuni sesama mereka, adalah laksana kesatuan tubuh. Apabila satu bagian dari tubuh itu menderita sakit, maka seluruh badan turut merasakannya.” (HR. Muslim)

3. Risiko

Dasar hukum atau dalil untuk saling percaya terhadap satu sama lain dan tidak berbuat dzalim terhadap sesamanya.

"Barangsiapa yang membantu menghilangkan satu kesedihan (kesusahan) dari sebagian banyak kesusahan orang mukmin ketika didunia maka Allah akan menghilangkan satu kesedihan (kesedihan) dari sekian banyak kesusahan dirinya pada hari kiamat kelak. Dan barangsiapa yang memberikan kemudahan (membantu)

kepada orang yang kesusahan, niscaya Allah akan membantu memudahkan urusannya didunia dan di akhirat. Dan barangsiapa yang menutup aib orang muslim , niscaya Allah akan menutup aibnya dunia dan akhirat. Sesungguhnya Allah akan selalu menolong seorang hamba selama dia gemar menolong saudaranya" (HR. Muslim).

4. Inovasi dan Teknologi

Secara umum tugas khilafah manusia adalah tugas mencapai kejayaan dan kesejahteraan hidup umat manusia, serta tugas ketaqwaan atau ibadah dalam arti seluas-luasnya. Untuk mencapai misi ini, Allah telah menganugerahkan kepada manusia dua hal utama: Manhaj al-Hayat, atau sistem kehidupan, dan Wasila al-Hayat, atau sarana penghidupan.²⁶, sebagaimana firman-Nya dalam al-Quran:

“Tidaklah kamu perhatikan sesungguhnya Allah telah menundukkan untuk (kepentingan)mu apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi, dan menyempurnakan untukmu nikmat-Nya lahir dan bathin. Dan, diantara manusia ada yang membantah tentang (keesaan) Allah tanpa ilmu pengetahuan atau petunjuk dan tanpa ilmu pengetahuan atau petunjuk dan tanpa kitab yang memberikan penerangan.”(QS. Luqman ayat: 20)

5. Kepuasan pengguna

Landasan untuk memberikan yang terbaik demi kepuasan pengguna dan saling menutupi jika ada hal yang kurang mengenakan agar tidak menjadi penyebaran aib publik

Rasulullah ﷺ bersabda :

مَنْ رَدَّ عَنْ عَرَضٍ أَخِيهِ كَانَ لَهُ حِجَابًا مِنَ النَّارِ.

“Barangsiapa membela kehormatan saudaranya (sesama Muslim), maka hal itu menjadi penghalang untuknya dari api

²⁶ Muhammad Syafi'i Antonio, Bank Syariah dari teori ke Praktek, Gema Insani Press, Jakarta, 2001 hal. 7

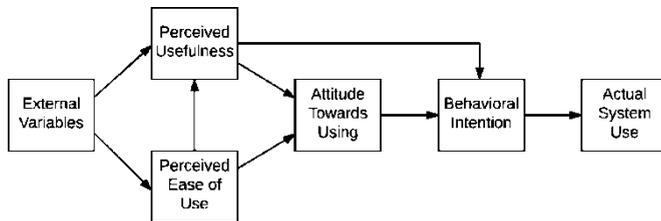
neraka.” (HR Tirmidzi).

B. Theory Acceptance Model (TAM)

Theory Acceptance Model (TAM) adalah teori perilaku yang menjelaskan metode penggunaan teknologi informasi. Model yang dikembangkan Davis merupakan perpanjangan dari teori-teori sebelumnya, khususnya TRA dan TPB. Model ini bertujuan untuk memprediksi tingkat penerimaan atau penggunaan teknologi oleh pengguna serta manfaatnya di tempat kerja. Model penerimaan teknologi menyatakan bahwa keinginan untuk menggunakan suatu sistem dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan.

Adopsi teknologi dapat diprediksi berdasarkan sikap pelanggan dan perilaku penggunaan. Dalam model penerimaan teknologi (TAM), konsep ini mengukur persepsi kegunaan dan kegunaan sebagai keyakinan individu dalam menggunakan teknologi baru. Keyakinan pribadi menunjukkan preferensi penggunaan dan mengarah pada niat untuk menggunakan teknologi baru.

Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerja, kapasitasnya. Persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa suatu sistem mudah digunakan.



Gambar 2.1 *Theory Acceptance Model*

a. Teori Persepsi Manfaat

Persepsi adalah proses dimana orang mengatur dan menafsirkan rangsangan yang mereka terima sedemikian rupa sehingga memungkinkan mereka mengenali dan memahami apa yang mereka terima. Hal ini mungkin juga dipengaruhi oleh

pengalaman pihak-pihak yang terlibat. Menurut Rahmat (1990), persepsi adalah pengalaman terhadap objek, peristiwa, dan hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.²⁷

b. **Persepsi Kemudahan**

Yang dimaksud dengan persepsi kemudahan penggunaan adalah kemudahan penggunaan adalah sejauh mana atau situasi dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu tidak memerlukan usaha (effortless), teknologi ini mudah digunakan. Pemahaman Pengguna Shomad memberikan beberapa indikator kegunaan teknologi informasi, antara lain :²⁸

1. Website jelas dan mudah dipahami.
2. Tidak memerlukan usaha yang berlebihan.
3. Anda dapat dengan mudah menemukan informasi yang Anda butuhkan
4. Sedeahana dalam penggunaannya

c. **Persepsi Risiko**

Tourani-Rad dan Kirkby menyatakan bahwa keakraban dan interaksi sosial mempengaruhi pilihan jenis investasi responden, penjelasan ini tidak lepas dari risk appetite investor karena adanya hubungan negatif antara selera risiko dan persepsi risiko, maka dihipotesiskan bahwa investor dengan kesadaran risiko yang lebih tinggi cenderung mengambil risiko yang lebih rendah.²⁹

Menurut Raharjo indikator dari Persepsi Kemanan yaitu::

- 1) Tingkat kepercayaan keamanan
- 2) Kerahasiaan perusahaan
- 3) Tingkat keamanan.

²⁷ JURNAL JTS Vol 2 No. 1 Februari 2023 – pISSN: 2828-7002, eISSN: 2828-6871, Page32-43

²⁸ Ibid

²⁹ Jurnal Keuangan Dan Perbankan | KEUANGAN Vol. 17, No.1, Januari 2013: 78–88

d. **Inovasi Teknologi**

Dalam bukunya Makroekonomi, Asfia Murni menjelaskan bahwa pertumbuhan ekonomi mewakili kemajuan dan pembangunan ekonomi suatu negara. Pembangunan ekonomi, di sisi lain, merupakan proses multifaset meliputi berbagai perubahan mendasar dalam struktur sosial-ekonomi, sosial, serta banyak lembaga nasional dengan tujuan mempercepat laju perkembangan ekonomi. Laju perkembangan ekonomi atau pertumbuhan ekonomi bersifat jangka panjang dan merupakan sumber utama peningkatan taraf hidup ekonomi masyarakat

Tujuan pertumbuhan ekonomi adalah untuk meningkatkan nilai PDB. Ketika nilai (PDB) produk domestik bruto suatu negara meningkat, maka negara tersebut mengalami pertumbuhan ekonomi. Banyak teori pertumbuhan ekonomi yang dikembangkan oleh para ekonom di seluruh dunia. Salah satunya adalah teori pertumbuhan ekonomi endogen. Teori endogen menganggap sumber daya manusia dan inovasi teknologi merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi. Indonesia memiliki kedua potensi tersebut dan berpotensi menjadi kekuatan ekonomi. Penguatan faktor internal (endogen) berdampak positif terhadap faktor eksternal sebagai efek limpahan. Limpahan (spillover) adalah dampak eksternal dari aktivitas atau proses ekonomi yang mempunyai dampak namun tidak berhubungan secara langsung. Misalnya saja, salah satu dampak riak ekspansi perdagangan adalah terbentuknya aliansi multilateral seperti ASEAN (Association of Southeast Asian Nations).³⁰

C. Teori E-Money

Menurut PBI Nomor 11/12/PBI/2009 tentang E-money (Uang Elektronik), E-money mempunyai pengertian sebagai berikut:

“alat pembayaran yang memenuhi persyaratan untuk diterbitkan berdasarkan nilai uang yang disetorkan terlebih dahulu oleh pemegangnya kepada penerbit, nilai uang tersebut disimpan secara elektronik pada suatu media seperti server atau chip yang

³⁰ Jurnal Mahasiswa DAMPAK PENINGKATAN JUMLAH UANG ELEKTRONIK (EMONEY) BEREDAR TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI INDONESIA PADA MASA PANDEMI COVID-19 ISBN 978-623-92199-2-5

digunakan sebagai metode pembayaran bagi merchant yang bukan penerbit uang elektronik. Dan nilai uang elektronik yang dititipkan oleh pemegangnya dan dikelola oleh penerbitnya bukan merupakan titipan menurut pengertian Undang-Undang Perbankan” (Bank Indonesia, 2009).

Pada bulan Oktober 1996, Bank for International Settlements (BIS) menyatakan dalam “Dampak Perkembangan Uang Elektronik pada Bank Sentral” bahwa uang elektronik didefinisikan sebagai pembayaran di muka atau pembayaran sejumlah tertentu yang disimpan secara elektronik ke dalam perangkat elektronik disebutkan bahwa itu adalah barang prabayar yang memiliki uang elektronik adalah para penggunanya (Bank for International Settlements, 1996).

Metode pembayaran menggunakan kartu terbagi menjadi dua jenis yaitu produk prabayar dan produk akses. Uang elektronik merupakan produk yang termasuk dalam kategori produk prabayar, sedangkan kartu debit dan kredit merupakan contoh produk akses. Umumnya uang elektronik (produk prabayar) mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Nilai moneter (stored value) yang tercatat pada produk uang elektronik semakin menurun seiring dengan semakin banyaknya konsumen yang melakukan transaksi.
2. Dana yang dicatat dalam uang elektronik hanya tunduk pada undang-undang konsumen.
3. Selama bertransaksi, transfer dana dalam bentuk nilai elektronik dari uang elektronik ke terminal merchant dapat terjadi secara offline. Dalam hal ini, validasi hanya dapat dilakukan di tingkat merchant (point of sale) tanpa akses online ke komputer penerbit uang elektronik.

Berdasarkan karakteristik uang elektronik di atas, dimana nilai moneter dicatat secara elektronik, produk uang elektronik dibagi menjadi dua kategori :

1. Produk jenis kartu (kartu prabayar) Uang elektronik yang menggunakan media kartu dengan IC card bawaan kartu IC memiliki chip mikroprosesor bawaan, chip ini memiliki sistem operasi dan aplikasi terinstal yang berfungsi sebagai alat kontrol transaksi, seperti melakukan perhitungan dan menyimpan data.

Uang elektronik kategori ini biasa disebut dengan dompet elektronik .

2. Produk perangkat lunak (perangkat lunak Prabayar) Prinsip uang elektronik adalah suatu aplikasi (perangkat lunak) yang diinstal pada komputer (personal computer) atau telepon pintar dan menjalankan sistem operasi. Transaksi uang elektronik jenis ini didukung oleh jaringan Internet pengguna memiliki rekening e-money online yang dapat diakses dari smartphone atau komputer, yang melaluinya transaksi (transfer dana) dapat dilakukan (penggunaan e-money mempengaruhi kertas). Uang elektronik kategori ini disebut juga dengan uang digital. Faktanya, kini sudah banyak produk e-money online berbasis software yang diterbitkan oleh perusahaan selain bank.

D. Profil Go-Pay

GoPay merupakan e-wallet yang awalnya terintegrasi dengan GoJek, sehingga pengguna dapat menggunakan GoPay dengan membuka aplikasi GoJek. GoPay resmi diluncurkan pada tahun 2015 dengan tujuan awal yaitu dapat digunakan untuk pembayaran Gojek. Hingga pada tahun 2018, GoPay resmi keluar dari ekosistem Gojek dan berfungsi sebagai e-wallet dengan tujuan penggunaan transaksi yang lebih luas. Saat ini, GoPay tidak hanya sebagai penyimpanan uang digital, melainkan juga bisa digunakan untuk penarikan tunai, transfer ke rekening bank, dan banyak fitur lainnya. GoPay berada di tingkat pertama sebagai e-wallet yang paling banyak memiliki pengguna aktif bulanan. Selain itu, saat pandemi, penggunaan GoPay meningkat sebanyak dua (2) kali lipat. Peningkatan sebanyak 2,7 kali lipat tersebut karena banyaknya transaksi pengguna di e-commerce, pembelian skin games, dan transaksi secara online maupun offline di merchant pilihan GoPay.³¹

Berdasarkan website resmi GoPay, e-wallet tersebut dapat digunakan untuk:

- a. Melakukan pembayaran atau bertransaksi di aplikasi Gojek
- b. Bertransaksi secara online dan offline pada merchant pilihan

³¹ <https://www.gojek.com/gopay/>

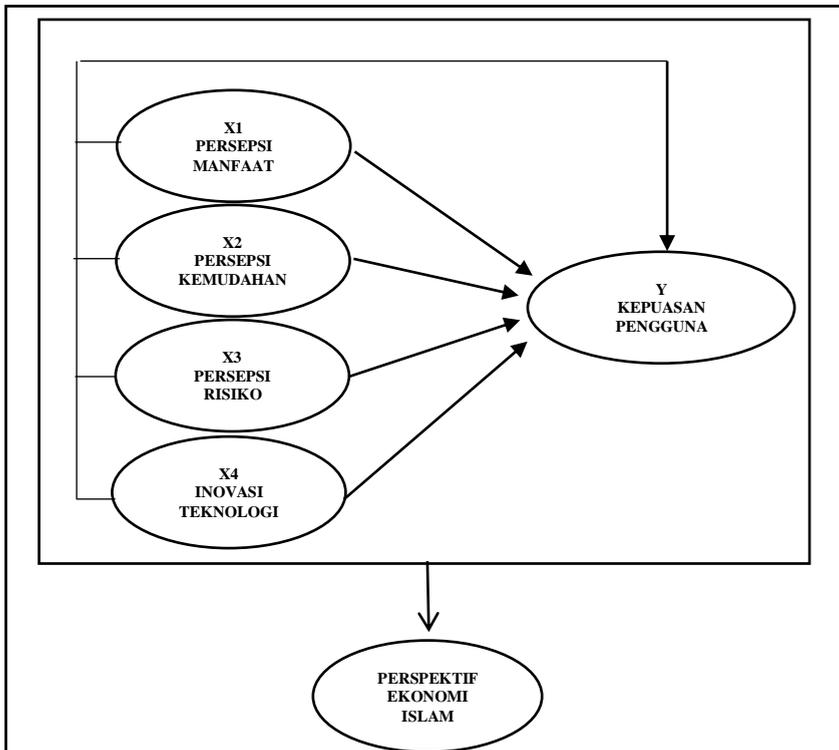
GoPay

- c. Dapat digunakan untuk pembayaran PayLater
- d. Transaksi di luar merchant GoPay seperti melakukan transfer ke sesama pengguna GoPay hingga ke rekening bank.

E. Kerangka Berfikir dan Pengajuan Hipotesis

1. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir merupakan suatu model konseptual yang menunjukkan bagaimana suatu teori berhubungan dengan berbagai unsur yang ditetapkan sebagai permasalahan penting. Kerangka berpikir yang baik memberikan penjelasan teoritis mengenai hubungan antar variabel yang diteliti oleh karena itu, secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel terikat dan bebas. Kerangka berpikir menjelaskan pengaruh variabel independen



Gambar 2.2 **Kerangka Berpikir**

Penelitian ini dilakukan di Bandar Lampung. Keputusan lokasi penelitian ini diambil berdasarkan pertimbangan bahwa Bandar Lampung mempunyai aspek pendukung yang sesuai. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan asosiatif. Analisis regresi berganda digunakan sebagai alat analisis untuk menguji seluruh hipotesis penelitian, variabel, definisi operasional, indikator empiris dan pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Pengajuan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hal ini dianggap sementara karena jawaban yang diberikan hanya berdasarkan teori yang relevan dan bukan berdasarkan fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Oleh karena itu, hipotesis selalu dapat dirumuskan bukan sebagai jawaban empiris melainkan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian.³²

Menurut Sofyani, aturan umum untuk menentukan apakah suatu hipotesis penelitian didukung adalah:

- 1) apakah koefisien atau arah hubungan variabel (seperti yang ditunjukkan oleh nilai sampel asli) konsisten dengan hipotesis, dan
- 2) konsisten dengan hipotesis jika nilai t statistik lebih besar dari nilai dalam t -tabel; Nilai probabilitas (p -value) kurang dari 0,05 atau 5%.

³² Sugiono, *Metode Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 95

Technology Acceptance Model (TAM) sering digunakan untuk menilai tingkat penerimaan teknologi. Menurut Davis, model ini memiliki lima kerangka: persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, sikap terhadap penggunaan, niat perilaku untuk menggunakan, dan penggunaan sebenarnya dari sistem. Davis mengungkapkan, dari kelima variabel tersebut, terdapat dua variabel utama yang mempengaruhi penerimaan konsumen terhadap suatu aplikasi, yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan. Oleh karena itu, alasan seseorang mempersepsikan kemudahan, manfaat, dan kegunaan suatu sistem atau aplikasi dapat dijadikan acuan diterimanya sistem dan aplikasi tersebut. TAM juga digunakan sebagai landasan utama untuk menggali faktor eksternal berupa sikap dan niat menggunakan. Model ini dapat mengukur penggunaan perangkat lunak dan menghubungkannya dengan kemampuan konsumen. Tujuan utama model ini terletak pada penggunaan sistem atau aplikasi oleh konsumen dengan mengembangkan persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan. Astarina mengemukakan bahwa pengalaman dan kepercayaan mempunyai pengaruh positif terhadap minat penggunaan kembali. Semakin tinggi pengalaman dan kepercayaan pengguna terhadap suatu sistem aplikasi, semakin besar pula minat mereka untuk menggunakannya kembali. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa minat penggunaan kembali dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal sendirilah yang menentukan sejauh mana sistem dapat memberikan manfaat dan kemudahan penggunaan. Sedangkan pengalaman merupakan dampak penggunaan sebelumnya (faktor eksternal) dari luar terhadap minat penggunaan kembali.

Perceived ease of use

Persepsi kemudahan penggunaan adalah ketika seseorang percaya bahwa suatu aplikasi tertentu bebas untuk digunakan dan tidak memerlukan usaha tambahan. Persepsi kemudahan penggunaan berkaitan dengan keyakinan konsumen bahwa penggunaan aplikasi bebas hambatan dan tidak memerlukan pengorbanan tambahan. Sejalan dengan temuan penelitian Rismaya yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh terhadap minat penggunaan kembali, maka hipotesis pertama dirumuskan.

Perceived ease of use merupakan keyakinan seseorang bahwa suatu aplikasi tertentu dapat digunakan secara bebas dan tanpa usaha tambahan. Persepsi kemudahan penggunaan berkaitan dengan keyakinan konsumen bahwa penggunaan suatu aplikasi tidak menimbulkan hambatan dan tidak memerlukan pengorbanan tambahan. Sejalan dengan hasil penelitian Rithmaya yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan sebagian berhubungan dengan preferensi penggunaan kembali, maka hipotesis pertama diajukan.

Hipotesis 1: *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap minat penggunaan ulang Go-pay.

Perceived usefulness

Perceived usefulness dapat diartikan sebagai tingkat kepercayaan saat menggunakan aplikasi yang dirasakan mendatangkan manfaat bagi penggunanya serta akan meningkatkan kinerja.³³ Menurut Rahmatsyah, persepsi kegunaan berarti suatu aplikasi dapat meningkatkan kinerja dan hasilnya akan lebih baik, lebih cepat, dan memuaskan dibandingkan jika aplikasi tersebut tidak digunakan. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat berhubungan dengan proses

³³ Ibid

kepercayaan dalam pengambilan keputusan. Hong Zhu percaya bahwa minat menggunakan suatu aplikasi dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan. Oleh karena itu, hipotesis kedua dapat diajukan.

Hipotesis 2: *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap minat penggunaan ulang Go-pay.

Perceived risk

Hampir dari semua aplikasi *e-money* terdapat data diri pengguna, ini yang ditekankan agar meminimalisi adanya kecurangan atau penyalahgunaan terhadap aplikasinya ataupun pihak yang berkaitan lainnya seperti pengguna, driver, bahkan penyedia layanan makanan. Akan tetapi sangat sedikit penyalahgunaan di *go-paynya* walaupun resiko tetap ada.

Hipotesis 3: *Perceived risk* berpengaruh terhadap minat penggunaan ulang Go-pay.

Teknologi Inovasi

Menginovasi teknologi bermanfaat menarik perhatian minat pengguna, hal yang harus diperhatikan ialah: Menciptakan produk baru, menciptakan proses, pengembangan produk dan perbaikan proses indikator teknologi inovasi 1. kemampuan mengantisipasi teknologi baru, 2. perbaikan mesin/peralatan.

Hipotesis 4: Teknologi Inovasi berpengaruh terhadap minat penggunaan ulang Go-pay.

Kepuasan pengguna (Y)

Hipotesis kelima mengasumsikan bahwa keempat variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen, oleh karena itu dirumuskan hipotesis keempat.

Hipotesis 5: *Perceived ease of use*, *Perceived usefulness*, *Perceived risk* teknologi inovasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Go-pay.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Dan Jurnal

Adhi Prakosa, Dimas Jati Wintaka, “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Ulang E-Wallet Pada Generasi Milenial di Daerah Istimewa Yogyakarta*”, Vol.3 No.1 (Februari 2020). 76-77.

A.Karim, Bank Islam Analisi Fiqih Dan Keuangan, 25.

Alisyahbana, Iskandar. 1980. Teknologi dan Perkembangan. Yayasan Idayu: Jakarta

Al-ghozali, *116 Buku Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas diponegoro, 2016).

Andrie Cesario Shomad, *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko Terhadap Perilaku Penggunaan E-Commerce*, Universitas Brawijaya

Davis,F.D Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology. MIS Quarterly, 13(0), 319-340. <http://doi.org/10.1016/J.Cell.2017.08.036>

-----,F.D Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology. MIS Quarterly, 13(0), 319-340. <http://doi.org/10.1016/J.Cell.2017.08.036>

Hidayati, Siti, Ida Nuryanti, Agus Firmansyah, Aulia Fadly, And Isnu Yuwana Darmawan. 2006. “Operasional E-Money.” Bank Indonesia, 1-5

Hadi Sutrisno, *Metode Research* , (Yogyakarta :UGM, 2020), 142.

- Hair, J.F., Black, W.C., Babin,B.J., And Anderson, R.E. 2010, *Multivariate Data Analysis*, 7th Edition, Upper Saddle River:Prentice Hall
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25* (Semarang : Universitas Diponegoro, 2018), 61
- JURNAL JTS Vol 2 No. 1 Februari 2023 – pISSN: 2828-7002, eISSN: 2828-6871, Page32-43
- Jurnal Keuangan Dan Perbankan | KEUANGAN Vol. 17, No.1, Januari 2013: 78–88
- Luh Gede Kusuma Dewi, Dkk, Penggunaan E-Monney Terhadap Prilaku Konsumtif Mahasiswa Yang Dimediasi Kontrol Diri, *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, Vol.5, No.1, Maret 2021, Hlm.16.
- Mardhiyah hayati, dampak e-commerce terhadap pertumbuhan jiwa entrepreneurship mahasiswa, *NIZHAM*, vol, 05, No. 02 juli-desember 2017
- Muhammad Syafi’i Antonio, *Bank Syariah dari teori ke Praktek*, Gema Insani Press, Jakarta, 2001 hal. 7
- Priambodo Dan Prabawani, Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Perilaku Penggunaan E-Comemmerce, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Feb Universitas Brawijaya*, Vol.1, No.2, Hlm 13.
- Ridwan, “Pengaruh Tampilan Produk Dan Testimoni Di Media Sosial Facebook Terhadap Keputusan Pembelian Pakaian Pada Siswa Smk Negeri 3 Takalar,” (Skripsi UIN Alauddin Makassar, 2019).

Singgih priambodo dan Bulan Prabawani, Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik, Jurnal UNDIP, hlm.2, Mar 2016

Sukma Indra, Zuliana Rofikoh Transaksi E-Money Terhadap Layana Go-Pay Pada Aplikasi Go-Jek Persepektif Ekonomi Syariah, Jurnal Mahasiswa, 56 Vol.15 No. 2, June 2019

Sugiono, *Penelitian Administratif*, (Bandung : Alfa Beta, 2001), 7.

-----, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Yogyakarta : ALFABETA, 2019), 126.

-----, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 69

-----, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 206-207

-----, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 95

Yasir Huwaydi Dan Satria Fadil Persada Analisis Deskriptif Pengguna Go-Pay Di Surabaya, Jurnal Teknik ITS 7, No.1(March 29, 2018):A55-A59

Peraturan perundang undangan

Peraturan Bank Indonesia No. 16/08/PBI/2014 tentang Uang Elektronik (Electronic Money)

Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*),

Website

CNN Indonesia 2017 tentang Go-pay

Deti Mega Purnamasari, kemenko PMK jalin kerja sama dengan BSSN Terkait Perlindungan Informasi dan Transaksi Elektronik, jalin kerja sama dengan BSSN terkait perlindungan informasi dan, diakses pada tanggal 3 febuari 2022

POJK Nomor 12 Tahun 2018 yang mengatur digital banking di perbankan

Ferdinand zebua, laporan dailysocial; survei e-money di Indonesia 2017, diakses pada tanggal 2 february