

Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Dompet Digital GOPAY Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) di Kota Probolinggo

Analysis of User Acceptance of the GoPay Digital Wallet Application Using the Technology Acceptance Model (TAM) in Probolinggo City

Ilham Bayu Rizky Nur Azis¹⁾, Gita Indah Marthasari²⁾

^{1,2)} Program Studi Teknik Informatika, Universitas Muhamadiyah Malang

Diajukan 12 Desember 2025 / Disetujui 26 Juni 2026

Abstrak

Perkembangan teknologi finansial di Indonesia mendorong masyarakat untuk beralih ke transaksi non-tunai melalui dompet digital. GoPay, sebagai salah satu layanan populer, menghadapi tantangan dalam penerimaan pengguna terkait persepsi manfaat, kemudahan, dan keamanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna GoPay di Kota Probolinggo dengan menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Metode penelitian bersifat kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 96 responden, serta analisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Perceived Usefulness (PU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan, demikian pula Perceived Security (PS) yang terbukti signifikan. Sebaliknya, Perceived Ease of Use (PEOU) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat. Selain itu, Behavioral Intention to Use (BI) berpengaruh positif signifikan terhadap Actual System Use (ASU). Hasil evaluasi model menunjukkan bahwa model TAM ini menjelaskan sebagian penerimaan pengguna, yang mengindikasikan bahwa faktor eksternal lain juga turut berperan. Temuan ini menegaskan bahwa aspek kemanfaatan dan keamanan menjadi faktor utama dalam mendorong adopsi GoPay, sementara kemudahan penggunaan relatif kurang menentukan. Penelitian ini memberikan masukan bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas layanan dengan menekankan nilai tambah dan keamanan.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Persepsi Manfaat, Minat Penggunaan, TAM, Dompet Digital, GoPay.

Abstract

The growth of financial technology in Indonesia has encouraged the public to shift toward cashless transactions through digital wallets. GoPay, as one of the most widely used services, faces user acceptance challenges related to perceived usefulness, ease of use, and security. This study aims to analyze the factors influencing GoPay user acceptance in Probolinggo City using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. A quantitative research method was employed by distributing questionnaires to 96 respondents, and data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results indicate that Perceived Usefulness (PU) has a significant positive effect on behavioral intention to use, as does Perceived Security (PS), which also shows a significant effect. In contrast, Perceived Ease of Use (PEOU) does not significantly affect behavioral intention. Additionally, Behavioral Intention to Use (BI) significantly influences Actual System Use (ASU). The R² values indicate that the TAM model partially explains user acceptance, suggesting that external factors may also contribute. These findings highlight that usefulness and security are the key drivers of GoPay adoption, whereas ease of use plays a relatively minor role. This study provides insights for developers to enhance service quality by emphasizing added value and security features.

Keywords: Perceived Ease of Use, Perceived Security, Perceived Usefulness, Behavioral Intention, TAM, Digital Wallet, GoPay.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital di era modern berlangsung dengan sangat cepat dan membawa dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Salah satu wujud nyata dari perkembangan tersebut adalah hadirnya layanan finansial berbasis teknologi, khususnya dompet digital (e-wallet), yang kini telah menjadi bagian integral dalam aktivitas sehari-hari masyarakat. Dompet digital berfungsi sebagai sarana pembayaran elektronik yang memungkinkan transaksi berlangsung secara instan sekaligus membuka peluang bagi masyarakat untuk mengakses layanan keuangan dengan lebih mudah dan aman.

Bank Indonesia sejak tahun 2014 melalui program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) mendorong masyarakat untuk beralih dari transaksi berbasis uang tunai menuju sistem pembayaran elektronik. Kondisi ini menjadikan sektor finansial digital sebagai salah satu pilar penting dalam mendukung efisiensi transaksi, inklusi keuangan, serta keamanan sistem pembayaran nasional. Salah satu produk yang menonjol dalam konteks ini adalah GoPay, dompet digital berbasis server yang dikembangkan oleh Gojek. GoPay tidak hanya digunakan untuk membayar layanan internal seperti GoRide dan GoFood, tetapi juga telah terintegrasi dengan ribuan merchant, mendukung pembayaran tagihan, transfer dana, hingga fitur keamanan berbasis biometrik.

Sejalan dengan temuan berbagai studi terdahulu, penerimaan pengguna terhadap teknologi finansial sangat dipengaruhi oleh faktor persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan keamanan. Penerapan metode TAM sendiri telah banyak diuji dan terbukti berhasil menjelaskan penerimaan berbagai variasi sistem informasi dan aplikasi. Sebagai contoh, TAM sukses diaplikasikan untuk menganalisis penerimaan Learning Management System (Kesuma & Surahmat, 2024), adopsi aplikasi mobile banking (Jayadi, Risnawati, & Muslimin, 2024), hingga penerimaan aplikasi e-wallet lain secara umum (Hidayat & Prasetyo, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa kerangka TAM sangat mumpuni untuk diadopsi dalam riset layanan digital.

Lebih lanjut, Tanaamah et al. (2025) menjelaskan bahwa sikap positif terhadap penggunaan teknologi baru dapat merangsang niat perilaku positif, di mana salah satu faktor penentu sikap positif tersebut adalah persepsi kemudahan penggunaan. Penelitian lain oleh Ramadhan, Widiyanto, dan Komara (2024) menemukan bahwa berdasarkan analisis algoritma Naïve Bayes Classifier, tingkat sentimen untuk aplikasi ShopeePay memiliki nilai tertinggi sebesar 88%, disusul OVO sebesar 86%, dan GoPay sebesar 82%

Pemilihan Kota Probolinggo sebagai lokasi penelitian dilandasi oleh motivasi bahwa kota ini sedang mengalami peningkatan arus digitalisasi ekonomi masyarakat urban menengah. Mengetahui pola adopsi cashless society di daerah berskala kota madya ini sangat penting sebagai representasi kesiapan teknologi di wilayah yang sedang berkembang pesat di Jawa Timur, guna memastikan inklusivitas keuangan digital.

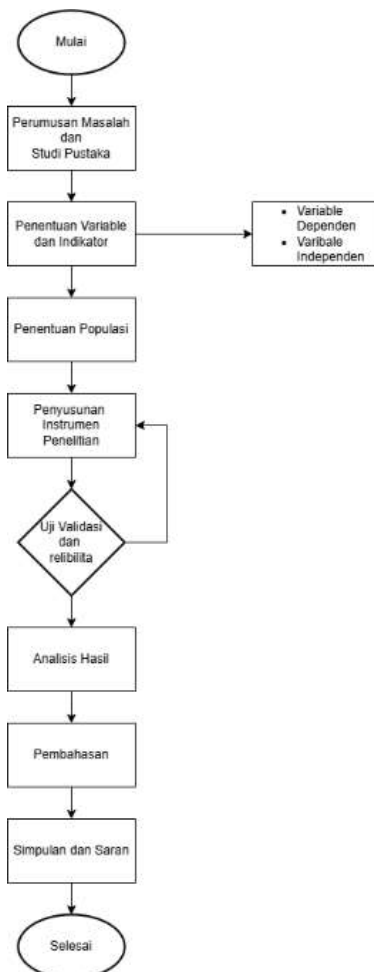
Berdasarkan kajian tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis penerimaan masyarakat terhadap aplikasi GoPay di Kota Probolinggo dengan menggunakan pendekatan TAM. Model TAM yang diperkenalkan Davis (1989) menekankan dua konstruk utama, yaitu Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use, yang memengaruhi sikap serta niat pengguna dalam menggunakan teknologi. Dalam penelitian ini, variabel Perceived Security ditambahkan untuk menguji sejauh mana faktor keamanan turut berperan dalam membentuk minat dan perilaku penggunaan nyata. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan GoPay di masyarakat perkotaan, sekaligus menjadi masukan bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas layanan finansial digital di Indonesia.

*Korespondensi Penulis:

E-mail: ilhambayu163@webmail.umm.ac.id

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengujian hipotesis melalui pengumpulan data numerik dan analisis statistik untuk mengetahui hubungan antar variabel dalam model Technology Acceptance Model (TAM). Alur Penelitian secara jelas dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar. 1 Alur Penelitian

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Probolinggo yang berlangsung selama bulan Mei hingga Juli 2025, yaitu mencakup tahap persiapan, penyebaran kuesioner, pengumpulan data, dan analisis hasil.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel dependen, atau yang dikenal sebagai variabel output, kriteria, atau konsekuen, dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel terikat. Variabel ini dipengaruhi atau merupakan hasil dari adanya variabel independen (bebas). Variabel dependen yang digunakan pada penelitian ini adalah minat menggunakan produk.

Variabel Z dalam penelitian ini adalah Behavioral Intention to Use (BI), yaitu niat atau keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi GoPay dalam aktivitas sehari-hari. Variabel ini berperan sebagai penghubung antara persepsi pengguna terhadap manfaat, kemudahan, dan keamanan dengan perilaku penggunaan nyata.

Variabel independen, juga disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, atau antecedent, dalam bahasa Indonesia dikenal sebagai variabel bebas. Terdapat tiga konstruk utama yang digunakan, yaitu Perceived Usefulness (X1), Perceived Ease of Use (X2), dan Perceived Security (X3). Perceived Usefulness menggambarkan sejauh mana pengguna meyakini bahwa penggunaan GoPay memberikan manfaat nyata, seperti mempermudah transaksi dan meningkatkan efisiensi. Perceived Ease of Use mencerminkan persepsi bahwa aplikasi GoPay mudah dipahami dan dioperasikan tanpa memerlukan usaha berlebihan. Sementara itu, Perceived Security menekankan keyakinan pengguna bahwa GoPay aman digunakan, baik dari sisi perlindungan data maupun keamanan transaksi.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh masyarakat Kota Probolinggo yang pernah atau sedang menggunakan layanan dompet digital GoPay. Pemilihan populasi tersebut didasarkan pada relevansi dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi GoPay dalam konteks perkotaan. Mengingat jumlah populasi yang besar dan keterbatasan waktu serta biaya, penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling, khususnya purposive sampling, dengan kriteria responden berusia 17 tahun ke atas, berdomisili di Kota Probolinggo, serta memiliki pengalaman menggunakan atau pengetahuan dasar mengenai layanan GoPay.

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin of error 10%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 96 responden. Sampel ini dianggap representatif untuk menggambarkan kondisi penerimaan masyarakat terhadap GoPay di Kota Probolinggo.

Modeling (PLS-SEM). Metode ini dipilih karena sesuai untuk menganalisis hubungan antar variabel laten dengan jumlah sampel relatif kecil serta model yang kompleks. Analisis dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

1) Uji Outer Model

Menguji validitas konvergen melalui nilai loading factor ($>0,7$) dan Average Variance Extracted (AVE $>0,5$). Menguji validitas diskriminan dengan membandingkan nilai akar AVE dengan korelasi antar konstruk. Menguji reliabilitas konstruk menggunakan nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability ($>0,7$).

2) Uji Inner Model

Menguji hubungan antar variabel laten dengan melihat nilai path coefficient. Menilai signifikansi hubungan melalui uji bootstrapping dengan kriteria p-value $<0,05$. Mengukur kekuatan model menggunakan nilai R^2 dan Q^2 untuk menilai seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen.

3) Pengujian Hipotesis

Hipotesis diterima apabila nilai t-statistic $> 1,96$ dan p-value $< 0,05$. Hipotesis ditolak apabila nilai t-statistic $< 1,96$ dan p-value $> 0,05$.

Dengan demikian, data yang diperoleh dari sampel diharapkan mampu memberikan gambaran empiris yang valid mengenai pengaruh persepsi manfaat, kemudahan, dan keamanan terhadap minat serta perilaku penggunaan aplikasi GoPay.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan konstruk Technology Acceptance Model (TAM), yaitu Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Security, Behavioral Intention to Use, dan Actual System Use. Kuesioner menggunakan skala Likert 1–5 untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan. Data primer ini menjadi sumber utama

dalam menganalisis pengaruh variabel independen terhadap minat dan perilaku penggunaan GoPay.

Tabel 1. Skala Likert

No	Pilihan Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu/Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari literatur, jurnal, artikel ilmiah, serta laporan resmi terkait perkembangan dompet digital di Indonesia, khususnya GoPay. Data sekunder berfungsi untuk memperkuat landasan teori, memberikan konteks empiris, serta membandingkan hasil penelitian dengan temuan sebelumnya. Dengan kombinasi data primer dan sekunder, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap GoPay di Kota Probolinggo.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama. Kuesioner disusun berdasarkan konstruk dalam Technology Acceptance Model (TAM), yaitu Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Security, Behavioral Intention to Use, dan Actual System Use. Setiap konstruk diukur dengan beberapa indikator yang dituangkan dalam bentuk pernyataan, kemudian dijawab oleh responden menggunakan skala Likert 1–5, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring melalui formulir digital maupun secara luring kepada masyarakat Kota Probolinggo yang memenuhi kriteria sampel, yaitu berusia 17 tahun ke atas dan memiliki pengalaman menggunakan GoPay. Teknik ini dipilih karena mampu menjangkau responden secara lebih luas, efisien, serta memungkinkan pengumpulan data kuantitatif yang terstruktur untuk dianalisis menggunakan metode PLS-SEM.

F. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Metode ini dipilih karena sesuai untuk menganalisis hubungan antar variabel laten dengan jumlah sampel relatif kecil serta model yang kompleks. Analisis dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

4) Uji Outer Model

Menguji validitas konvergen melalui nilai loading factor ($>0,7$) dan Average Variance Extracted (AVE $>0,5$). Menguji validitas diskriminan dengan membandingkan nilai akar AVE dengan korelasi antar konstruk. Menguji reliabilitas konstruk menggunakan nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability ($>0,7$).

5) Uji Inner Model

Menguji hubungan antar variabel laten dengan melihat nilai path coefficient. Menilai signifikansi hubungan melalui uji bootstrapping dengan kriteria p-value $<0,05$. Mengukur kekuatan model menggunakan nilai R^2 dan Q^2 untuk menilai seberapa besar variabel

independen menjelaskan variabel dependen.

6) Pengujian Hipotesis

Hipotesis diterima apabila nilai t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05. Hipotesis ditolak apabila nilai t-statistic < 1,96 dan p-value > 0,05.

Hasil Dan Pembahasan

A. Analisis Deskriptif Responden

Analisis deskriptif responden dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik partisipan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Dekriptif Responden

Karakteristik	Responden	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	32	33.3%
Perempuan	64	66.7%
Usia		
20 - 25 tahun	37	38.5%
25 - 30 tahun	56	58.3%
> 30 tahun	3	3.1%
Lama Pemakaian Gopay		
0-3 bulan	63	65.6%
3-6 bulan	14	14.6%
> 6 bulan	19	19.8%

Dari total 96 responden yang berhasil dikumpulkan, mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 64 orang (66,7%), sedangkan laki-laki berjumlah 32 orang (33,3%). Berdasarkan kelompok usia, sebagian besar responden berada pada rentang 25–30 tahun yaitu 58,3%, diikuti oleh kelompok usia 20–24 tahun sebesar 38,5%, dan sisanya berusia di atas 30 tahun sebesar 3,1%. Dari sisi pengalaman penggunaan, mayoritas responden menggunakan GoPay selama 0–3 bulan (65,6%), sementara 14,6% telah menggunakan selama 4–6 bulan, dan 19,8% lebih dari 6 bulan. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden masih tergolong pengguna baru, namun penggunaan GoPay sudah mulai menjadi bagian dari aktivitas rutin sehari-hari, terutama untuk transaksi makanan, transportasi, dan pembayaran tagihan.

B. Analisis Deskriptif Penelitian

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel Perceived Usefulness (X1), Perceived Ease of Use (X2), dan Perceived Security (X3) cenderung dinilai negatif oleh responden. Pada variabel Perceived Usefulness (X1), mayoritas responden memilih kategori Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan persentase 55–64%, sementara jawaban positif sangat kecil (0–14%) dan jawaban netral cukup signifikan (18–39%). Nilai mean rata-rata sebesar 2,28 menegaskan bahwa sistem belum dianggap memberikan manfaat yang berarti.

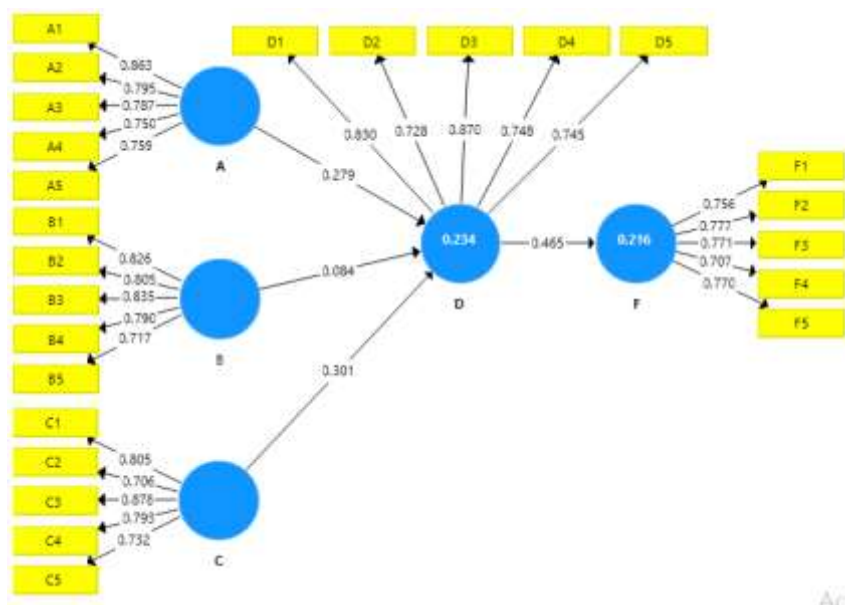
Variabel Perceived Ease of Use (X2) bahkan menunjukkan hasil paling lemah, dengan dominasi jawaban negatif mencapai 71–95%, hampir tidak ada jawaban positif (0–1%), dan nilai mean rata-rata hanya 1,84. Hal ini menandakan bahwa sistem dianggap sulit digunakan dan aspek usability menjadi masalah utama. Pada variabel Perceived Security (X3), meskipun

jawaban netral cukup tinggi (35–47%), mayoritas responden tetap menilai negatif (52–61%), dengan nilai mean rata-rata 2,27 yang sedikit lebih baik dibanding kemudahan, namun tetap rendah.

Selanjutnya, variabel Behavioral Intention (Z) dan Actual System Use (Y) menunjukkan pola yang konsisten dengan persepsi negatif terhadap konstruk utama. Tidak ada responden yang memberikan jawaban positif, sementara jawaban netral berada di kisaran 32–36% untuk Behavioral Intention (Z) dan 27–38% untuk Actual System Use (Y). Jawaban negatif mendominasi dengan persentase 59–71% pada minat (Z) dan 63–73% pada perilaku penggunaan (Y). Kesimpulannya, karena Perceived Usefulness (X1) dan Perceived Ease of Use (X2) belum dirasakan secara optimal, serta Perceived Security (X3) dianggap belum memadai, responden cenderung tidak berminat dan meminimalisasi penggunaan sistem dalam aktivitas sehari-hari.

C. Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model)

Analisis pengukuran model atau outer model dilakukan untuk memastikan bahwa setiap indikator yang digunakan dalam penelitian benar-benar mampu merepresentasikan konstruk atau variabel laten yang diukur secara akurat.



Gambar. 2 Outer Model Penelitian pada SmartPLS

Validitas diuji untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur variabel secara tepat. Dalam pendekatan PLS dengan indikator reflektif, validitas konvergen dinilai melalui nilai loading factor yang idealnya berada di atas 0,7, serta nilai Average Variance Extracted (AVE) yang harus lebih dari 0,5. Gambar diatas menunjukkan hasil uji outer model yang digunakan untuk menilai apakah masing-masing variabel penelitian memenuhi kriteria validitas, dengan pengujian dilakukan melalui dua tahap utama, yaitu uji validitas dan uji validitas konvergen.

Berdasarkan hasil uji validitas konvergen yang, semua indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,7 sehingga dinyatakan valid dan tidak ada indikator yang perlu dihapus. Nilai outer loading menunjukkan kekuatan hubungan antara konstruk dan indikator-indikatornya, serta menggambarkan kontribusi masing-masing indikator dalam merepresentasikan konstruk secara keseluruhan. Semakin tinggi nilai outer loading, semakin efektif indikator tersebut dalam mencerminkan konstraknya. Hasil pengujian AVE juga menunjukkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi kriteria validitas konvergen dengan nilai di atas 0,5. Konstruk kemudahan memiliki nilai AVE tertinggi yaitu 0,633, sementara konstruk lain seperti

kemanfaatan, keamanan, minat penggunaan, dan perilaku penggunaan masing-masing memiliki nilai AVE 0,627; 0,617; 0,618; dan 0,572, yang semuanya masih berada dalam batas rekomendasi.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kemanfaatan	0.852	Reliable
Kemudahan	0.855	Reliable
Keamanan	0.843	Reliable
Minat Penggunaan	0.845	Reliable
Perilaku Penggunaan	0.813	Reliable

Selanjutnya, pengujian reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat akurasi dan konsistensi yang memadai dalam mengukur konstruk. Reliabilitas diuji melalui nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability, dengan kriteria minimal 0,7 agar instrumen dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, seluruh konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,7, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas internal yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator dalam tiap konstruk konsisten dalam mengukur variabel yang diwakilinya, sehingga konstruk-konstruk tersebut layak digunakan dalam analisis lanjutan.

D. Hasil Uji Model Struktural (Inner Model)

Analisis inner model dalam SmartPLS digunakan untuk mengevaluasi hubungan struktural antar konstruk laten dalam model penelitian. Model struktural ini menggambarkan hubungan kausal antara konstruk yang telah ditentukan dalam kerangka teori. Evaluasi dilakukan melalui beberapa indikator penting, yaitu nilai R² (koefisien determinasi), uji F-Square, uji Q-Square, serta pengujian hipotesis.

Tabel 4. Koefisien Determinasi

Variabel	R-Square	Keterangan
Minat Penggunaan	0.234	Lemah
Perilaku Penggunaan	0.216	Lemah

Nilai R² menunjukkan seberapa besar variabel endogen dapat dijelaskan oleh variabel eksogen. Berdasarkan hasil pengujian, konstruk minat penggunaan memiliki nilai R² sebesar 0,234 dan perilaku penggunaan sebesar 0,216. Kedua nilai ini tergolong lemah, yang berarti variabel-variabel eksogen hanya mampu menjelaskan sebagian kecil varians dari variabel endogen, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Tabel 5. Uji F-Square

Variabel	F-Square	Keterangan
Kemanfaatan	0.094	Kecil
Kemudahan	0.009	Kecil

Keamanan	0.109	Kecil
Minat Penggunaan	0.276	Sedang

Selanjutnya, uji F-Square digunakan untuk menilai kontribusi masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel minat penggunaan memberikan efek sedang terhadap perilaku penggunaan dengan nilai f^2 sebesar 0,276. Sementara itu, variabel kemanfaatan, kemudahan, dan keamanan hanya memberikan efek kecil dengan nilai f^2 masing-masing 0,094; 0,009; dan 0,109. Hal ini menandakan bahwa meskipun variabel-variabel tersebut berkontribusi terhadap model, pengaruhnya relatif kecil dibandingkan minat penggunaan yang lebih signifikan dalam memengaruhi perilaku aktual.

Tabel 6. Uji Q-Square

Variabel	Q-Square	Keterangan
Kemanfaatan	-	-
Kemudahan	-	-
Keamanan	-	-
Minat Penggunaan	0,129	Ya
Perilaku Penggunaan	0,109	Ya

Uji Q-Square dilakukan untuk menilai relevansi prediktif model terhadap variabel endogen. Pengujian ini menggunakan teknik blindfolding dan menghasilkan nilai Q^2 yang lebih besar dari nol, yaitu 0,129 untuk minat penggunaan dan 0,109 untuk perilaku penggunaan. Hasil ini menunjukkan bahwa model memiliki predictive relevance yang baik, meskipun tingkat penjelasan variansnya masih lemah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun model penelitian ini mampu memberikan prediksi terhadap variabel endogen, kontribusi variabel eksogen masih terbatas sehingga diperlukan pengembangan model lebih lanjut dengan memasukkan faktor-faktor lain yang relevan.

E. Hasil Pengujian Hipotesis

Tahap terakhir dalam analisis model struktural adalah menilai kekuatan serta signifikansi hubungan antar konstruk laten dengan menggunakan path coefficient (β), uji T, dan nilai p. Nilai β menunjukkan arah dan besar hubungan antar konstruk, dengan kisaran antara -1 hingga +1. Nilai positif menandakan hubungan searah, sedangkan nilai negatif menunjukkan hubungan berlawanan arah. Untuk menguji signifikansi hubungan, digunakan uji T dengan pendekatan one-tailed test pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Berdasarkan panduan Hair et al. (2020), hubungan dianggap signifikan jika nilai T-statistic melebihi 1,28, dan p-value < 0,05 digunakan sebagai indikator tambahan untuk memperkuat kesimpulan.

Tabel 7. Uji F-Square

Hipotesis	T-Tabel	T-Statistik	P-Value	Keterangan
H1: A -> D	1.28	3.128	0.002	Diterima
H2: B -> D	1.28	0.881	0.379	Ditolak
H3: C ->	1.28	3.397	0.001	Diterima

D				
H4: D -> F	1.28	5.048	0.000	Diterima

Hasil pengujian bootstrapping yang ditampilkan pada Tabel diatas menunjukkan bahwa dari empat hipotesis yang diuji, tiga di antaranya diterima dan satu ditolak. Hipotesis H1 (kemanfaatan → minat penggunaan), H3 (keamanan → minat penggunaan), dan H4 (minat penggunaan → perilaku penggunaan) dinyatakan signifikan karena nilai T-statistic masing-masing 3,128; 3,397; dan 5,048, dengan p-value < 0,05. Sebaliknya, hipotesis H2 (kemudahan → minat penggunaan) ditolak karena nilai T-statistic hanya 0,881 dan p-value sebesar 0,379, sehingga tidak memenuhi kriteria signifikansi. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan, sementara kemanfaatan, keamanan, dan minat memiliki pengaruh yang jelas terhadap variabel endogen.

Secara keseluruhan, arah hubungan antar variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai positif, yang berarti peningkatan pada satu variabel diikuti oleh peningkatan pada variabel lain. Meskipun terdapat kemungkinan arah hubungan negatif dalam model struktural, hasil penelitian ini tidak menampakkan hal tersebut. Perbedaan arah hubungan dalam model mencerminkan adanya interaksi kompleks antar konstruk laten, sehingga memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap GoPay. Dengan demikian, hasil pengujian hipotesis ini mengindikasikan bahwa sebagian besar hubungan dalam model penelitian valid dan relevan, serta dapat dijadikan dasar dalam penyusunan kesimpulan penelitian.

F. Pembahasan

Hasil analisis PLS-SEM menunjukkan p-value 0,002 dan t-statistic 3,128, yang melampaui batas signifikansi. Artinya, Perceived Usefulness (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention (Z) GoPay. Temuan ini selaras dengan TAM yang menegaskan bahwa perceived usefulness merupakan faktor kunci penerimaan teknologi. Semakin tinggi manfaat yang dirasakan, semakin besar niat individu untuk mengadopsi layanan tersebut.

Dalam TAM, kemudahan penggunaan biasanya menjadi faktor penting. Namun, hasil analisis PLS-SEM menunjukkan p-value 0,379 dan t-statistic 0,881; keduanya tidak memenuhi kriteria signifikansi. Artinya, Perceived Ease of Use (X2) tidak terbukti memengaruhi minat secara berarti. Temuan ini dapat dijelaskan oleh tingkat kedewasaan responden dalam menggunakan aplikasi digital. Mayoritas responden kemungkinan sudah menganggap antarmuka e-wallet cukup umum, sehingga faktor kemudahan tidak lagi menjadi pembeda utama minat.

Meskipun begitu, faktor kemudahan serta keamanan transaksi dalam penggunaan layanan finansial digital sejatinya memiliki pengaruh penting terhadap keputusan konsumen (Jayadi, Risnawati, & Muslimin, 2024). Tantangan tetap ada terkait dengan akurasi maupun kemudahan dalam setiap penggunaan aplikasi, apalagi di tengah meningkatnya volume data di era modern yang menghadapi kendala terkait akurasi dan integrasi teknologi baru (Xu, Chang, & Jayne, 2022).

Hasil analisis PLS-SEM terkait keamanan menunjukkan p-value 0,001 dan t-statistic 3,397. Artinya, Perceived Security (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention (Z). Temuan ini menegaskan pentingnya faktor keamanan dalam membentuk niat penggunaan, yang memperluas pandangan TAM klasik. Implikasinya, pengembang perlu memperkuat sistem pencegahan dari ancaman keamanan (Khammas, 2020) dan mengomunikasikan hal tersebut secara transparan.

Terakhir, minat penggunaan terbukti memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap Actual System Use (Y) dengan p-value 0,000 dan t-statistic 5,048. Ketika niat penggunaan berhasil diakselerasi melalui pemrosesan informasi dan fitur yang bermanfaat (Pennington, Socher, & Manning, 2014), perilaku nyata pengguna otomatis akan meningkat. Model ini didukung oleh temuan literatur bahwa sentimen dan pemahaman pengguna terhadap sistem

(Setyanto et al., 2022) serta kemampuan penyedia layanan menangkal keraguan atau hoaks (Cahyo & Aesy, 2023) akan memperkuat kepercayaan menyeluruh. Secara teoretis, penerimaan pengguna sangat dipengaruhi oleh variabel prediktor ini di mana persepsi yang positif berujung pada pengadopsian nyata pada rutinitas sehari-hari (Hidayat & Prasetyo, 2021).

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Perceived Usefulness (X1) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention (Z) menggunakan aplikasi GoPay di Kota Probolinggo. Sebaliknya, Perceived Ease of Use (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan, karena mayoritas responden sudah terbiasa dengan aplikasi digital sehingga kemudahan dianggap sebagai hal yang wajar. Perceived Security (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan, menegaskan bahwa rasa aman dalam bertransaksi menjadi faktor esensial. Selain itu, Behavioral Intention (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Actual System Use (Y). Adapun nilai evaluasi struktural menunjukkan kategori moderat hingga rendah, sehingga disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mengeksplorasi faktor eksternal di luar model dasar TAM.

Daftar Pustaka

- Cahyo, W., & Aesy, U. S. (2023). Perbandingan LSTM dengan Support Vector Machine dan Multinomial Naïve Bayes pada Klasifikasi Kategori Hoax. *Jurnal Transform*, 20(2), 23. doi:10.26623/transformatika.v20i2.588
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Hidayat, S., & Prasetyo, A. (2021). Analisis Penerimaan Penggunaan E-Wallet Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 8(2), 245-254. doi:10.25126/jtiik.202182245
- Jayadi, J., Risnawati, R., & Muslimin, M. (2024). Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Transaksi Penggunaan Mobile Banking terhadap Keputusan Pembelian Online. *Journal of Business Administration (JBA)*, 4(2).
- Kesuma, & Surahmat. (2024). Analisis Penerimaan Learning Management System Jurusan Manajemen Informatika Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Teknomatika*, 12(1). <http://dx.doi.org/10.23960/jitet.v12i1.3843>
- Khammas, M. (2020). Ransomware Detection using Random Forest Technique. *ICT Express*, 6(4), 325-331. doi:10.1016/j.ict.2020.11.001
- Pennington, J., Socher, R., & Manning, C. (2014). Glove: Global Vectors for Word Representation. In *Proceedings of the 2014 Conference on Empirical Methods in Natural Language Processing (EMNLP)* (pp. 1532-1543). Doha, Qatar: Association for Computational Linguistics. doi:10.3115/v1/D14-1162
- Ramadhan, R., Widiyanto, I. S., & Komara, M. A. (2024). Analisis Sentimen E-Wallet GoPay, ShopeePay, dan OVO Menggunakan Algoritma Naïve Bayes. *Jurnal Informatika Teknik Elektro Terapan*, 12(3S1). <http://dx.doi.org/10.23960/jitet.v12i3S1.5277>
- Setyanto, A., et al. (2022). Arabic Language Opinion Mining Based on Long Short-Term Memory (LSTM). *Applied Sciences*, 12(9), 4140. doi:10.3390/app12094140
- Tanaamah, R., et al. (2025). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) terhadap Minat Investasi FinTech dengan Persepsi Risiko sebagai Faktor Moderasi. *Jurnal AITI*, 22(1), 61-72.
- Xu, V., Chang, V., & Jayne, C. (2022). A systematic review of social media-based sentiment analysis: Emerging trends and challenges. *Decision Analytics Journal*, 3, 100073. doi:10.1016/j.dajour.2022.100073