

PEMAHAMAN PENGGUNA *FINANCIAL TECHNOLOGY GO-PAY*
“GOJEK”
DENGAN MODEL *E-MONEY* DI PURWOKERTO

David Kristian Paath, s.Ds.,M.Ds.⁽¹⁾, Ria Manurung, SE.,M.Si.,Ak⁽²⁾

Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Yos Sudarso Purwokerto ⁽¹⁾
email: davidkristianpaath@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Yos Sudarso Purwokerto ⁽²⁾
email: ria.manurung74@gmail.com

Abstrak

Rumusan masalah penelitian ini yaitu: Bagaimana Pemahaman Pengguna Financial Technology Go-Pay “Gojek” dengan model E-Money di Purwokerto?. Tujuan yang akan diperoleh yakni menganalisis pengguna dalam memahami Financial Technology Go-Pay “Gojek” dengan model E-Money di Purwokerto Data primer dikumpulkan dengan metode angket (kuisisioner) dan wawancara (interview) kepada responden. Teknik pengambilan sampel yakni dengan nonprobabilitas (nonacak) dengan responden sebagai sampel berdasarkan kriteria yang ditentukan oleh peneliti dan dilakukan dengan metode convenience. Metode convenience dilakukan karena keterbatasan peneliti dalam menghimpun sampel dengan mengingat luas wilayah Kabupaten Banyumas. Sampel yang dihimpun sebanyak 128 responden dari 4 Kecamatan yang ada di Kabupaten Banyumas dengan ketentuan bahwa responden adalah pengguna Go-Pay. Pemahaman Pengguna Financial Technology Go-Pay “Gojek” Dengan model E-Money di Purwokerto amat sangat baik. Hal ini diperoleh dari hasil analisis jawaban responden yang menyatakan bahwa sebanyak 79 responden, sebesar 61,7% menyatakan setuju untuk pernyataan bahwa “informasi yang disampaikan E-Money Go-Pay mudah dipahami pengguna”. Berarti ada sebesar 61,7% responden yang paham dengan E-Money Go-Pay.

Kata Kunci: *Go-Pay, E-Money, Demografi, FinTech, Millenial*

1. PENDAHULUAN

Salah satu bagian dari Teknologi 4.0 yang saat ini sangat pesat perkembangannya di Indonesia adalah *economy digital*. Sistem *economy digital* yang sangat familiar adalah *Financial Technology (FinTech)* dan sedang berkembang di Indonesia, sangat mempengaruhi seluruh sendi-sendi kehidupan masyarakatnya. Pesatnya perkembangan teknologi saat ini sangat mempengaruhi perilaku masyarakat Indonesia, mulai dari pendidikan, proses pengerjaan kegiatan rumah tangga sampai dengan kegiatan bisnis. *Platform* bisnis yang perkembangannya sangat cepat membuat jaringan sebagai *core* bisnis, misalnya yang sangat terkenal yakni Amazon, Alibaba dan yang lainnya. *Core* bisnis ini berdampak pada perkembangan *E-Commerce* di Indonesia yang sangat signifikan mengingat Indonesia terdiri dari banyak pulau sehingga sangat cocok jika bisnis *E-Commerce* diterapkan. Demografi di Indonesia juga sangat mendukung perkembangan *E-Commerce* dengan peningkatan kelas millenial pada era teknologi saat ini. Kelas menengah dan millenial ini memiliki gaya hidup yang serba instan dan daya konsumsi yang tinggi dan berbanding terbalik dengan kelas atas dari segi usia. Jumlah kelas menengah dan millenial akan terus meningkat pertumbuhannya, untuk sekarang ini berjumlah 40 juta jiwa dan diperkirakan untuk tahun 2020 akan 5 kali lipat pertumbuhannya. Untuk itu kemungkinan negara Indonesia akan mampu memainkan *Economy digital* pada tingkat Asia Tenggara pada tahun-tahun mendatang.

Digital Economy dengan dukungan teknologi dikenal dengan *Financial Technology (FinTech)*. *FinTech* ini telah *booming* beberapa tahun terakhir ini. Dan *FinTech* dengan berbagai sistem pembayaran sangat diminati para kelas menengah dan millenial. Perkembangan *Fintech* dengan

model pembayaran *E-Money* merupakan sistem pembayaran yang sangat praktis dan sangat diminati masyarakat millennial dewasa ini. Kemudahan dalam pembayaran sangat memberi keuntungan bagi masyarakat secara keseluruhan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Huwaydi, dkk. (2018) yang dipublikasikan pada Jurnal Teknik ITS menjelaskan bahwa penggunaan *GO-PAY* yang paling banyak dipakai dimana dalam sebulan bisa 1-3 kali dan layanan *GO-PAY* yang paling banyak dipergunakan adalah *GO-FOOD* yang rata-rata penggunanya memperoleh promo dari *GO-JEK*.

Perumusan masalah berdasarkan pemaparan di atas yaitu: Bagaimana Pemahaman Pengguna *Financial Technology Go-Pay* “Gojek” dengan model *E-Money* di Purwokerto? Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis sejauh mana Pengetahuan Pengguna *Financial Technology Go-Pay* “Gojek” dengan model *E-Money* di Purwokerto.

Manfaat penelitian ini yaitu untuk memberikan informasi terhadap daerah yaitu Kabupaten Banyumas perihal pemahaman masyarakatnya terhadap *Financial Technology Go-Pay* “Gojek” dengan model *E-Money* di Purwokerto. Hal ini dapat menjadi pertimbangan bagi masyarakat dan pemerintahan Kabupaten Banyumas dalam menerapkan regulasi dan implementasi pemerintah daerah terhadap Gerakan Nasional Nontunai (GNNT) yang sedang gencar-gencarnya dilaksanakan dan dipromosikan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini yakni penelitian dengan melakukan observasi langsung untuk mendapatkan data penelitian yang relevan (Bothun, et al. 2016). Metode analisis kualitatif dalam pelaksanaan penelitian ini yaitu menggunakan analisis data secara mendalam dalam bentuk pertanyaan (Sugiharto, 2016). Data primer dihimpunkan melalui metode angket (kuisisioner) dan wawancara (interview) kepada responden. Teknik pengambilan sampel yakni dengan nonprobabilitas (nonacak) dengan responden sebagai sampel berdasarkan kriteria yang ditentukan oleh peneliti dan dilakukan dengan metode *convenience*. Metode *convenience* dilakukan karena keterbatasan peneliti dalam menghimpun sampel dengan mengingat luas wilayah Kabupaten Banyumas. Sampel yang dihimpun sebanyak 128 responden dari 4 Kecamatan yang ada di Kabupaten Banyumas dengan ketentuan bahwa responden adalah pengguna *Go-Pay* di Kabupaten Banyumas. Sedangkan data sekunder dikumpulkan dari dokumen Badan Pusat Statistik, buku, jurnal yang terkait untuk melengkapi dan mendukung data primer.

3. HASIL PENELITIAN

Analisis Deskriptif

Analisis demografi, usia dan pendidikan dilakukan untuk memahami karakteristik responden pengguna *Financial Technology Go-Pay* “Gojek” dengan model *E-Money* di Purwokerto. Tabel 1 di bawah ini memaparkan bahwa karakteristik wanita adalah responden terbanyak sebanyak 63,3%, karena kaum pria kecenderungan memiliki kendaraan bermotor maupun mobil lebih besar.

Tabel 1. Karakteristik Berdasarkan Gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	47	36,7	36,7	36,7
	Wanita	81	63,3	63,3	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Data Kuesioner 2019 diolah

Tabel 2. Karakteristik Tingkat Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16 - 25 tahun	120	93,8	93,8	93,8
	26 - 35 tahun	8	6,3	6,3	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Data Kuesioner 2019 diolah

Hasil pengolahan kuesioner penelitian menguraikan bahwa pengguna *Financial Technology Go-Pay* “Gojek” dengan model *E-Money* di Purwokerto lebih banyak berusia 16 – 25 tahun. Hal ini dapat dijelaskan mengingat bahwa kota Purwokerto termasuk kota pendidikan.

Tabel 3. Karakteristik Profesi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karyawan Swasta	14	10,9	10,9	10,9
	Wiraswasta/Usahawan	3	2,3	2,3	13,3
	Pelajar/Mahasiswa	108	84,4	84,4	97,7
	Lainnya	3	2,3	2,3	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Data Kuesioner 2019 diolah

Hasil pada tabel 3 menguraikan bahwa pengguna *Financial Technology Go-Pay* “Gojek” dengan model *E-Money* di Purwokerto lebih banyak digunakan para pelajar dan mahasiswa. Maka sejalan dengan hasil analisis pada Tabel 2 di atas yakni lebih banyak berusia 16 – 25 tahun.

Tabel 4. Metode Pembayaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	E-Money	86	67,2	67,2	67,2
	Cash/Tunai	42	32,8	32,8	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Data Kuesioner 2019 diolah

Pada tabel 4 membahas hasil tentang pengguna *E-Money* atau non tunai sebanyak 86 responden yakni sebesar 67,2%, berarti masyarakat Kabupaten Banyumas telah mengenal dan menggunakan *Financial Technology Go-Pay* “Gojek” dengan model *E-Money*. Hal ini juga menunjukkan bahwa kecenderungan masyarakat Kabupaten Banyumas menggunakan sistem pembayaran dengan model *E-Money* dari pada *cash* atau tunai.

Tabel 5. Durasi Penggunaan E-Money Go-Pay

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-3 kali	102	79,7	79,7	79,7
	4-6 kali	21	16,4	16,4	96,1
	7-9 kali	3	2,3	2,3	98,4
	> 9 kali	2	1,6	1,6	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Data Kuesioner 2019 diolah

Hasil Tabel 5 di atas menjelaskan durasi penggunaan *E-Money Go-Pay* yang paling banyak yakni sebanyak 1 sampai 3 kali dalam seminggu sebanyak 102 responden yakni sebesar 79,7%. Hal ini berarti *E-Money Go-Pay* sangat diminati masyarakat di kota Purwokerto Kabupaten Banyumas.

Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Pemahaman *Financial Technology Go-Pay* “Gojek” dengan model *E-Money* di Purwokerto

Hasil analisis yang diperoleh dari menghimpun jawaban responden atas pertanyaan bisa dicermati dalam Tabel-Tabel di bawah ini. Dan kuesioner yang dibagikan kepada responden bisa dicermati dalam Tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Pertanyaan Pemahaman Terhadap *Financial Technology Go-Pay* “Gojek”

No	Daftar Pernyataan	STS	ST	N	S	SS
<i>Useability</i> (Kebergunaan)		1	2	3	4	5
1.	Informasi yang ditampilkan <i>E-Money GoPay</i> mudah dipahami pengguna					
2.	<i>E-Money GoPay</i> dapat diakses kapanpun dan dimanapun					
3.	Menu dan fitur dalam layanan <i>E-Money GoPay</i> jelas dan mudah dipahami					
4.	Struktur informasi yang diberikan <i>E-Money GoPay</i> mudah diikuti/dipelajari dengan jelas oleh pengguna					
5.	Dapat dengan mudah menggunakan <i>E-Money GoPay</i> tanpa memerlukan usaha/upaya yang banyak					
6.	Layanan <i>E-Money GoPay</i> saat ini sudah merupakan media yang ideal dalam transaksi pembayaran					
7.	Informasi pada sistem <i>E-Money GoPay</i> sangat akurat dan bebas dari kesalahan					
8.	Fitur pada <i>E-Money GoPay</i> sudah lengkap, sehingga membantu dalam melakukan transaksi pembayaran					

Hasil analisis yang dilakukan dengan sistem SPSS bisa dicermati dalam tabel berikut ini:

Hasil yang didapatkan yaitu sebanyak 80 responden, sebesar 62,5% (lihat tabel 7) menyatakan setuju untuk pernyataan bahwa “informasi yang disampaikan *E-Money Go-Pay* mudah dipahami pengguna”. Berarti ada sebesar 62,5% responden yang paham dengan *E-Money Go-Pay* dan hanya sebesar 2,3% yang menyatakan tidak setuju yang berarti belum memahami sistem *E-Money Go-Pay* tersebut.

Tabel 7. Pertanyaan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	2,3	2,3	2,3
	Netral	26	20,3	20,3	22,6
	Setuju	80	62,5	62,5	85,1
	Sangat Setuju	19	14,9	14,9	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Data Primer 2019 diolah

Tabel 8. Pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	,8	,8	,8
	Tidak Setuju	4	3,1	3,1	3,9
	Netral	22	17,2	17,2	21,1
	Setuju	54	42,2	42,2	63,3
	Sangat Setuju	47	36,7	36,7	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Data Kuesioner 2019 diolah

Pada Tabel 8 di atas dapat dicermati yakni sebanyak 47 responden, sebesar 36,7% menyatakan sangat setuju dan 54 responden, sebesar 42,2% yang menyatakan setuju bahwa “*E-Money GoPay* dapat diakses kapanpun dan dimanapun”, hal ini berarti ada 101 responden yakni 78,9% yang telah mengakses *E-Money GoPay* dari tempat manapun dan kapanpun dengan mudah dan lancar.

Tabel 9. Pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	2,3	2,3	2,3
	Netral	21	16,4	16,4	18,8
	Setuju	73	57,0	57,0	75,8
	Sangat Setuju	31	24,2	24,2	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Data Kuesioner 2019 diolah

Pada Tabel 9 di atas dapat dijelaskan bahwa “Menu dan fitur dalam layanan *E-Money GoPay* jelas dan mudah dipahami” oleh pengguna sebesar 73 responden yang setuju sedangkan 31 orang yang sangat setuju. Jumlah setuju maupun yang sangat setuju sebesar 81,2%, sebanyak 104 responden yang sudah memahami sistem layanan *E-Money GoPay*.

Tabel 10. Pertanyaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	,8	,8	,8
	Tidak Setuju	2	1,6	1,6	2,3
	Netral	26	20,3	20,3	22,7
	Setuju	72	56,3	56,3	78,9
	Sangat Setuju	27	21,1	21,1	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Data Kuesioner 2019 diolah

Pada Tabel 10 mendeskripsikan perihal “Struktur informasi yang diberikan *E-Money GoPay* mudah diikuti dan dipelajari dengan jelas” oleh pengguna sebesar 72 responden yang setuju dan 27 orang yang sangat setuju, dengan total keseluruhan sebesar 77,4% yang sangat mudah memahami sistem layanan *E-Money GoPay*. Hal ini berarti pemahaman masyarakat di kota Purwokerto terhadap sistem layanan *E-Money GoPay* sudah sangat baik.

Tabel 11. Pertanyaan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	,8	,8	,8
	Tidak Setuju	4	3,1	3,1	3,9
	Netral	20	15,6	15,6	19,5
	Setuju	63	49,2	49,2	68,7
	Sangat Setuju	40	31,3	31,3	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Data Kuesioner 2019 diolah

Pada Tabel 11 mendeskripsikan perihal “dapat dengan mudah menggunakan *E-Money GoPay* tanpa memerlukan usaha/upaya yang banyak” oleh pengguna sebanyak 63 responden yang setuju dan 40 orang yang sangat setuju sedangkan hanya 4 orang yang menyatakan tidak setuju. Hal ini berarti pemahaman terhadap sistem layanan *E-Money GoPay* sudah sangat baik.

Tabel 12. Pertanyaan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	,8	,8	,8
	Tidak Setuju	2	1,6	1,6	2,3
	Netral	28	21,9	21,9	24,2
	Setuju	74	57,8	57,8	82,0
	Sangat Setuju	23	18,0	18,0	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Data Kuesioner 2019 diolah

Pada Tabel 12 di atas dapat dijelaskan bahwa “Layanan *E-Money GoPay* saat ini sudah merupakan media yang ideal dalam transaksi pembayaran” oleh pengguna sebanyak 74 responden yang setuju dan 23 orang yang sangat setuju sedangkan hanya 2 orang yang menyatakan tidak setuju. Hal ini berarti sebesar 75,8% responden telah menikmati layanan *E-Money GoPay* dengan baik.

Tabel 13. Pertanyaan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	13	10,2	10,2	10,2
	Netral	48	37,5	37,5	47,7
	Setuju	51	39,8	39,8	87,5
	Sangat Setuju	16	12,5	12,5	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Data Kuesioner 2019 diolah

Pada Tabel 13 di atas dapat dijelaskan bahwa “Informasi pada sistem *E-Money GoPay* sangat akurat dan bebas dari kesalahan” oleh pengguna sebanyak 51 responden yang setuju dan 16 orang yang sangat setuju. Hal ini menjelaskan bahwa sistem layanan *E-Money GoPay* dapat diandalkan dan valid.

Tabel 14. Pertanyaan 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	4,7	4,7	4,7
	Netral	24	18,8	18,8	23,4
	Setuju	77	60,2	60,2	83,6
	Sangat Setuju	21	16,4	16,4	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Data Kuesioner 2019 diolah

Pada Tabel 14 mendeskripsikan perihal “Fitur pada *E-Money GoPay* sudah lengkap, sehingga membantu dalam melakukan transaksi pembayaran” oleh pengguna sebanyak 77 responden yang setuju dan 21 orang yang sangat setuju. Hal ini berarti sistem layanan *E-Money GoPay* telah memenuhi keinginan dan membantu masyarakat di kota Purwokerto khususnya untuk sistem pembayaran dengan model *E-Money GoPay*.

KESIMPULAN

1. Karakteristik responden didominasi oleh perempuan dengan rentang usia terbanyak pada usia 16 - 25 tahun karena rentang usia tersebut merupakan generasi millennial yang telah mahir dan familiar dengan teknologi. Profesi pengguna layanan *E-Money Go-Pay* didominasi oleh para pelajar dan mahasiswa. Hasil analisis karakteristik responden tersebut terjadi karena kota Purwokerto merupakan kota pendidikan, termasuk kota skala menengah namun banyak perguruan tinggi swasta yang didirikan di kota ini. Pengguna sistem pembayaran *E-Money GoPay* juga termasuk kategori besar di kota Purwokerto. Dari hasil analisis deskriptif menjelaskan bahwa masyarakat lebih cenderung memilih sistem pembayaran dengan *E-Money GoPay* dari pada dengan tunai atau *cash*. Durasi penggunaan pembayaran *E-Money GoPay* juga sangat sering dengan melihat jawaban responden yang sebanyak 1 sampai 3 kali dalam seminggu sebanyak 102 responden yakni sebesar 79,7%. Hal ini berarti *E-Money Go-Pay* sangat diminati masyarakat di kota Purwokerto Kabupaten Banyumas.
2. Pemahaman Pengguna *Financial Technology Go-Pay* “Gojek” Dengan model *E-Money* di Purwokerto amat sangat baik. Hal ini diperoleh dari hasil analisis jawaban responden yang menyatakan bahwa sebanyak 80 responden, sebesar 62,5% menyatakan setuju untuk pernyataan bahwa “informasi yang disampaikan *E-Money Go-Pay* mudah dipahami pengguna”. Berarti ada sebesar 62,5% responden yang paham dengan *E-Money Go-Pay*. Hal tersebut juga didukung dengan jawaban bahwa responden yang setuju sebesar 73 dan sangat setuju sebanyak 31 responden untuk pertanyaan “Menu dan fitur dalam layanan *E-Money Go-Pay* jelas dan mudah dipahami” oleh pengguna. Jumlah yang setuju dan yang sangat setuju sebesar 81,2%, sebanyak 104 responden yang sudah memahami sistem layanan *E-Money Go-Pay*.

Dan pernyataan “Struktur informasi yang diberikan *E-Money Go-Pay* mudah diikuti dan dipelajari dengan jelas” oleh pengguna sebesar 72 responden yang setuju dan 27 orang yang sangat setuju, dengan total keseluruhan sebesar 77,4% yang sangat mudah memahami sistem layanan *E-Money Go-Pay*. Hal ini berarti pemahaman masyarakat di kota Purwokerto terhadap sistem layanan *E-Money Go-Pay* sudah sangat baik. Kemudian pernyataan “dapat dengan mudah menggunakan *E-Money Go-Pay* tanpa memerlukan usaha/upaya yang banyak” oleh pengguna sebanyak 63 responden yang setuju dan 40 orang yang sangat setuju. Hal ini berarti pemahaman terhadap sistem layanan *E-Money Go-Pay* sudah sangat baik. Dan jawaban terhadap pernyataan “Fitur pada *E-Money Go-Pay* sudah lengkap, sehingga membantu dalam melakukan transaksi pembayaran” oleh pengguna sebanyak 77 responden yang setuju dan 21 orang yang sangat setuju. Hal ini berarti sistem layanan *E-Money Go-Pay* telah memenuhi keinginan dan membantu masyarakat di kota Purwokerto khususnya untuk sistem pembayaran dengan model *E-Money Go-Pay*.

REFERENSI:

1. D. Bothun, S. Glisson, R. Haas, C. Isaac, and M. Lieberman, "Consumer intelligence series;opening the mobile wallet," Pricewaterhouse Coopers LLP, 2016
2. Financial Technology (2016). Mengapa-fintech-menjadi-sangat-populer. [internet]. Tersedia pada: www.money.id/digital/apa-itu-finansial-technology-fintech-160219n/
3. Financial Technology Tren Bisnis Keuangan ke Depan (2018). [internet]. Tersedia pada: <http://infobanknews.com/financial-technology-tren-bisnis-keuangan-ke-depan/>
4. Huwaydi, dkk. 2018. "Analisis Deskriptif Pengguna Go-Pay di Surabaya". *Jurnal Teknik ITS, Vol. 7, No. 1*
5. Perkembangan Go-Pay (2017). [internet]. Tersedia pada: <https://kumparan.com/aditya-panji/2017-gojek-fokus-garap-gopay-dan-opoints>.
6. Sugiharto, dkk. 2016. "Psikologi Pendidikan". Yogyakarta: UNY Press
7. Walgito, Bimo. 2017. "Pengantar Psikologi Umum". Jakarta: Penerbit Andi.

