

ANALISIS FAKTOR PENGGUNAAN LAYANAN GO-PAY OLEH GENERASI MILLENNIAL DI KOTA DENPASAR

Gusi Putu Lestara Permana¹
Ni Luh Putu Puspita Dewi²

^{1,2} Universitas Pendidikan Nasional, e-mail : lestarapermana@undiknas.ac.id

ABSTRACT

The aim of this study was determine factors that encourage millennials using GO-PAY services. In this study using three independent variables, self-efficacy, government regulation and word of mouth, with one dependent variable, the use of services. Data collection techniques in this study used a questionnaire. The sample in this study were 70 respondents, namely in millennials who use gopay services in Denpasar area with the purposive sampling method. Data were analyzed using multiple linear regression analysis techniques, coefficient of determination, simultaneous significance test (F test), and partial test (t test) and running in Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) software for windows.

The results of this study found that 1) Self-efficacy had a positive and significant effect on the use of gopay services in millennials in Denpasar. 2) Government Regulation has a positive and significant effect on the use of gopay services in millennial generation in Denpasar City. 3) Word of mouth has a positive and significant effect on the use of gopay services in millennials in Denpasar.

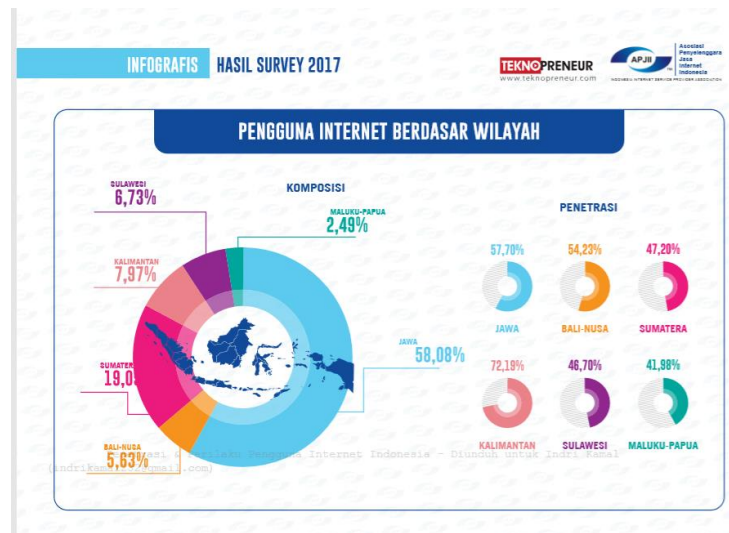
Keyword : Self-Efficacy, Government Regulation, Word of Mouth, Use of Gopay Services, Millenials

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era modern saat ini sangat mempengaruhi serta membantu aktivitas manusia. Perkembangan teknologi tentunya sudah memasuki sebagian besar wilayah mancanegara, yang dipergunakan untuk mengefektifkan dan mengefisienkan berbagai aktivitas. Seiring berjalannya perkembangan teknologi yang diikuti dengan perkembangan zaman maka gaya hidup dan aktivitas yang dijalankan oleh masyarakat kian berubah. Salah satu perkembangan teknologi yaitu munculnya internet.

Pada tahun 1990 internet sudah mulai berkembang di Indonesia salah satunya di daerah Bali Nusa. Masyarakat di Bali tentunya setiap tahun mengalami perkembangan, sama halnya dengan teknologi yang semakin berkembang hingga saat ini. Menurut survey yang

dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwa pada tahun 2017 persentasi penggunaan internet di Bali Nusa sebanyak 54,23 %.



Gambar 1
Hasil Survey Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet (APJII)

Perkembangan internet tersebut berimbas pada penggunaan internet disetiap kegiatan manusia, salah satu kegiatan penting yang dipengaruhi oleh adalah kegiatan keuangan dan perbankan. Adanya perkembangan teknologi dan informasi telah menciptakan perubahan terhadap kegiatan transaksi jual beli dalam mekanisme sistem pembayaran yang menggunakan alat pembayaran secara elektronik guna untuk memenuhi pelayanan transaksi pembayaran secara tepat, cepat, dan aman. Dalam perkembangannya alat pembayaran terus berubah – ubah bentuknya, berawal dari alat pembayaran tradisional dalam bentuk logam, uang kertas konvensional yang dikenal dengan transaksi pembayaran tunai, sehingga kini alat pembayaran modern yang telah berkembang seiring dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi yang telah mengalami evolusi berupa data yang dapat ditempatkan pada suatu wadah atau kerap disebut dengan alat pembayaran elektronik yang dikenal dengan transaksi pembayaran non-tunai (Adiyanti dalam Abidin: 2015). Proses transaksi pembayaran menggunakan uang tunai dalam suatu Negara dapat menilai tingkat

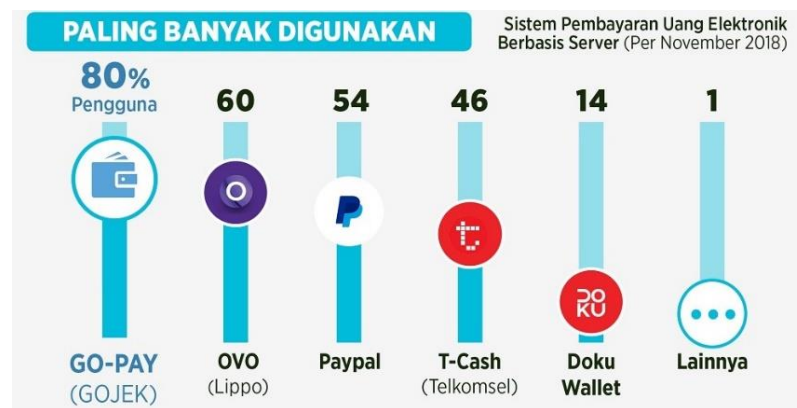
perekonomian dari suatu Negara tersebut. Kecilnya tingkat transaksi menggunakan uang tunai memberikan indikasi yang baik bagi perekonomian suatu Negara. Gerakan nasional non tunai secara resmi dirancang oleh Bank Indonesia sejak tanggal 14 Agustus 2014 yaitu dalam program *less cash society* (LCS) yang merupakan program untuk mengurangi penggunaan uang tunai dalam bertransaksi (Laskmi dan Permana: 2018).

Pembayaran elektronik merupakan salah satu jenis *financial technology* yang diterapkan di Indonesia, *financial technology* (fintech) merupakan penggabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya berubah model bisnis dalam sistem pembayaran. Pembayaran elektronik yang kerap digunakan yaitu berupa phone banking, internet banking, kartu kredit, dan kartu debit/ATM. Namun sekarang di era modern saat ini telah diciptakan alat pembayarn elektronik lainnya yaitu uang elektronik atau e-money.

Electronic money atau yang atau yang disingkat e-money menurut *bank for internasional settlement* merupakan salah satu produk *stored-value* atau *prepaid card*, dimana sejumlah nilai uang (*monetary value*) disimpan secara elektronik dalam suatu peralatan elektronik yang dimiliki seseorang. Sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia nomor 11/12/PBI/2009 yang menyatakan bahwa e-money sebagai salah satu pendukung Bank Indonesia untuk menciptakan *less cash society* di Republik Indonesia. Menurut hasil survey Bank Indonesia pengguna *e-money* di Indonesia hingga Juli 2019 sejumlah 232.348.971 orang. Karena kian banyaknya *e-money* di Indonesia maka hal ini digunakan oleh perusahaan-perusahaan untuk menciptakan uang elektronik, salah satunya perusahaan start-up fintech yang menciptakan uang elektronik yaitu PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa atau yang kerap dikenal dengan gojek.

Gojek merupakan salah satu perusahaan rintisan start-up fintech yang berstatus unicorn atau memiliki valuasi lebih dari US\$1 milyar. Gojek yang pertama kali didirikan

oleh Nadiem Makari pada tahun 2010 dan mulai berkembang di Indonesia pada tahun 2015 sampai sekarang telah menggambahkan inovasi dalam pelayanan guna untuk membantu masyarakat dalam beraktifitas. Guna menunjang aplikasi yang dikembangkannya, gojek menambahkan fitur dalam mempermudah transaksi didalam penggunaan layanannya. Gopay adalah metode pembayaran elektonik yang disediakan dan terdapat dalam fitur aplikasi gojek guna untuk mempermudah transaksi, pembayaran, pengguna, driver, maupun perusahaan bagi perusahaan itu sendiri (Huwaydi, Hakin dan Persada: 2018). Menurut hasil survey dari YouGov Indonesia: 2019 Sistem Pembayaran Elektronik berbasis server yang paling banyak digunakan per November 2018 adalah gopay sebesar 80% pengguna diantara layanan sejenisnya. Dalam hal ini pengguna hingga juga dapat memanfaatkan uang elektronik gopay ini untuk berinteraksi di 300.000 rekan usaha dan usaha mikro kecil menengah (UMKM) (YouGov Indonesia: 2019).



Gambar 2
Pengguna Sistem Pembayaran Uang Elektronik Berbasis Server

Pada saat menggunakan transaksi pembayaran *e-money* diperlukannya regulasi pemerintah yang membahas mengenai perlindungan terhadap pihak pengguna *e-money* serta agar memberikan keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat pengguna *e-money* salah

satunya yaitu layanan gopay, dalam melakukan transaksi jual beli maupun transaksi pembayaran agar tidak ada yang merasa dirugikan (Anita dalam Abidin: 2015).

Keyakinan Diri Sendiri (*Self-Efficacy*) merupakan persepsi yang dimiliki individual terhadap kesulitan atau kemudahan dalam melakukan keyakinan atau perilaku terhadap kemampuan diri sendiri untuk melakukannya (Ajzen: 2002 dalam Jogiyanto: 2007). *Self-efficacy* akan tumbuh pada diri seseorang berdasarkan dari pengalaman penguasaan pribadi seseorang. Pengalaman akan muncul dari setiap individu berdasarkan dari sumber informasi seperti pengalaman sebelumnya, pengalaman perwakilan, persuasi verbal, dan keadaan afektif. Untuk itu, maka perlu diketahui apakah *self-efficacy* ini mampu untuk meningkatkan kepercayaan dalam diri seseorang untuk dapat menggunakan layanan gopay.

Salah satu faktor suksesnya layana gopay ini tidak terlepas dari komunikasi lisan yang dikeluarkan dari mulut sehingga mendorong pendengarnya untuk mencobanya, pendekatan ini disebut dengan *word of mouth* (Simamora dan Azis: 2016). Dengan kata lain, *word of mouth* atau WOM dikatakan sebagai percakapan nyata orang kepada orang lain atau konsumen ke konsumen lain dalam memberikan informasi atau pemasaran suatu produk, jasa, atau merek. Maka melalui word of mouth dapat dilihat apakah informasi yang disampaikan secara tradisional mengenai pelayanan yang diberikan oleh gopay mampu untuk mengajak masyarakat menggunakan gopay.

Penggunaan layanan gopay sudah digunakan oleh berbagai kalangan, salah satunya yaitu generasi milenial. Dalam penelitian ini digunakan generasi milenial karena tahun kelahiran generasi milenial (1981 – 1999) merupakan era lahirnya teknologi internet (PENN dalam Kusuma: 2016). Karena seperti yang kita ketahui penggunaan layanan aplikasi gopay diakses melalui aplikasi gojek pada smartphone dan menggunakan layanan internet.

Banyaknya uang elektronik yang muncul di Indonesia memunculkan spekulasi mendasar terkait dengan penggunaannya, karena sedikitnya regulasi pemerintah yang mengatur tentang penggunaan di masyarakat. Selain itu munculnya istilah yang *less cash society* dan yang digagas oleh Bank Indonesia dan pengalaman yang dibagikan oleh orang yang sukses betransaksi dengan uang elektronik mendorong setiap orang mampu menggunakan uang elektronik dalam kegiatan transaksinya terutamanya generasi millennial. Dengan demikian rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa saja faktor-faktor yang mendorong penggunaan layanan gopay oleh generasi millennial, yang mana faktor-faktor tersebut diprosikan dengan *self-efficacy*, regulasi pemerintah, dan *word of mouth*. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong penggunaan layanan gopay oleh generasi millennial, yang mana faktor-faktor tersebut diprosikan dengan *self-efficacy*, regulasi pemerintah, dan *word of mouth* serta untuk mengetahui hubungan parsial antara ketiga variabel tersebut dengan penggunaan layanan gopay.

Pada dasarnya Keyakinan Diri Sendiri (*Self-Efficacy*) adalah persepsi individual terhadap kemudahan atau kesulitan dalam melakukan perilaku atau keyakinan terhadap kemampuan sendiri untuk melakukannya (Ajzen: 2002 dalam Jogiyanto: 2007). *Self-efficacy* dapat dikatakan sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan individu menggunakan *e-money*. Berdasarkan penjelasan diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

$H_1 = \textit{Self-efficacy}$ berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan gopay.

Regulasi dapat didefinisikan yaitu suatu cara yang digunakan untuk mengendalikan masyarakat dengan aturan tertentu (KBBI: 2019). Seetharaman et all (2017) menyatakan regulator memberi dukungan kuat dimana teknologi dapat dimanfaatkan untuk menghasilkan mata uang virtual yang sah. Abdurrahim, M., Elvira, S., & Se, A. (2018)

menyatakan regulasi pemerintah serta bank sentral berpengaruh positif terhadap minat konsumen menggunakan sistem pembayaran *e-money*. Yuki Reza (2019) menyatakan regulasi merupakan salah satu dari faktor kesuksesan dalam sistem e-payment yang dimana dalam regulasi semua sistem pembayaran diatur oleh peraturan internasional dan negara. Berdasarkan penjelasan diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H_2 = Regulasi pemerintah berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan gopay.

Melalui komunikasi *word of mouth* secara interpersonal yang dilakukan oleh orang terdekat, informasi yang disampaikan lebih dipercaya dalam menarik keputusan pembelian (Ocha dan Herieningsih:2016). Darryl Valerian Pramudita (2017) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara intensitas *word of mouth* Tcash Telkomsel dengan minat penggunaan produk Tcash. Eka Dyah Setyaningsih (2017) menyatakan bahwa *word of mouth* berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan e-banking. Berdasarkan penjelasan diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

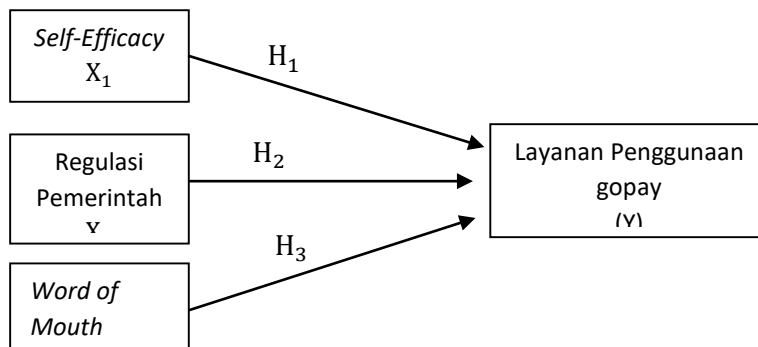
H_3 = *Word of mouth* berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan gopay.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kota Denpasar, alasan pemilihan lokasi karena pengguna Internet terbesar di Bali pada tahun 2018 berada di Kota Denpasar dengan jumlah pengguna sebesar 291.000 orang menurut survey data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (KEMKOMINFO). Hal ini penting karena layanan gopay dapat diakses dan dapat berjalan menggunakan layanan internet yang terdapat dalam smartphone yang dimiliki oleh setiap individu. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah generasi milenial yang merupakan pengguna transaksi layanan gopay di Kota Denpasar. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan *purposive sampling* yang menggunakan kriteria sebagai berikut : (1) kelahiran tahun 1981 – 1999, (2) berdomisili di Kota Denpasar,

(3) pernah bertransaksi minimal 1 kali dengan menggunakan aplikasi gopay. Adapun jumlah sampel didalam penelitian ini adalah 70 orang. Angka ini diperoleh dengan menggunakan teori yang ditemukan oleh Hair yang mana jumlah sampel minimal adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuisisioner.



Gambar 3
Kerangka Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
1	Laki-laki	18	25,7
2	Perempuan	52	74,3
Total		70	100

Hasil dari penyebaran 70 Kuisisioner, dimana pada penelitian ini responden didominasi perempuan dimana perempuan menggunakan sebanyak 52 orang atau sebesar 74,3%, sedangkan laki-laki menggunakan sebanyak 18 orang atau sebesar 26,7%.

Responden berdasarkan usia

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase %
1	19-25 tahun	56	80
2	26-38 tahun	7	10
3	>38 tahun	7	10
Total		70	100

Berdasarkan usia responden didominasi oleh usia 19-25 tahun yaitu sebanyak 56 orang atau sebesar 80% dan paling sedikit pada usia 26-38 tahun dan >38 tahun masing-masing sebanyak 7 orang atau 10%.

Responden berdasarkan penggunaan Gopay

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Penggunaan

No	Penggunaan	Jumlah	Persentase %
1	1-5 kali	49	70
2	10-15 kali	12	17,1
3	>20 kali	9	12,9
Total		70	100

Berdasarkan penggunaan gopay responden paling banyak dengan menggunakan Gopay 1-5 kali sebanyak 49 orang atau 70% dan paling sedikit pada responden dengan menggunakan Gopay >20 kali sebanyak 9 orang atau 12,9%.

Responden berdasarkan domisili

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan domisili

No	Domisili	Jumlah	Persentase %
1	Denpasar Barat	15	21,4
2	Denpasar Selatan	26	37,1
3	Denpasar Timur	16	22,9
4	Denpasar Utara	13	18,6
Total		70	100

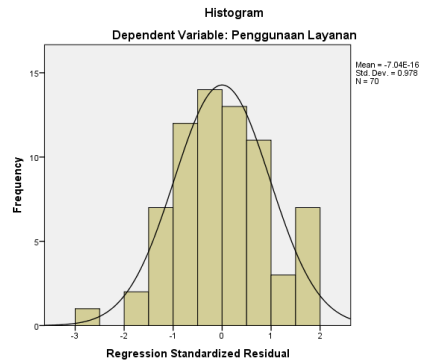
Berdasarkan domisili responden yang berdomisili di Denpasar Selatan sebanyak 26 orang atau 37,1% dan paling sedikit pada responden yang berdomisili di Denpasar Utara sebanyak 13 orang atau 18,6%.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

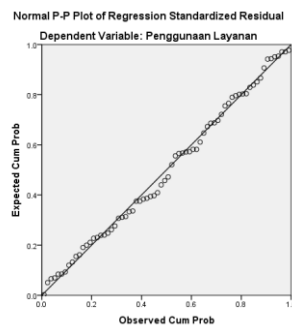
Perhitungan uji validitas dalam penelitian ini melihat nilai total person correlation pada setiap indikator pada variabel sedangkan uji reliabilitas melihat nilai cornbach's alpha pada setiap variabel. Dalam penelitian ini kedua uji tersebut diuji menggunakan SPSS versi 21 for windows. Hasil dari pengujian validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini dinyatakan valid karena memiliki nilai total person correlation diatas 0,30 dan dinyatakan reliabel karena memiliki nilai cornbach's alpha lebih dari 0,60.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas



Gambar 3. Hasil Grafik Histogram



Gambar 4. Hasil Grafik Normal Probability Plot

Tabel 5. Hasil Pengujian Statistik Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.31658976
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.064
	Negative	-.046
Kolmogorov-Smirnov Z		.537
Asymp. Sig. (2-tailed)		.936

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik dalam penelitian ini, uji normalitas dengan analisis grafik menunjukkan penyebaran titik disekitar serta mengikuti arah garis2diagonal atau dalam grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, kemudian dengan pengujian statistik menunjukkan besaran nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah sebesar 0,936 artinya lebih besar1dari20,05 yang menunjukkan bahwa data terdistribusi2secara normal, sehingga dapat dinyatakan bahwa model memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

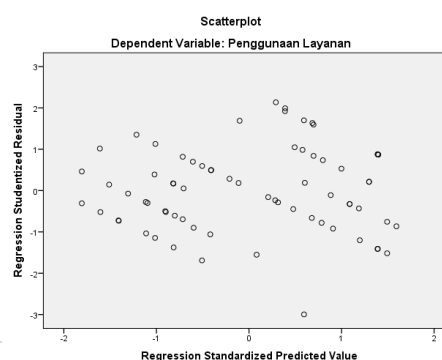
Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	<i>Self-Efficacy</i>	.393	2.541
	Regulasi Pemerintah	.552	1.811
	<i>Word Of Mouth</i>	.462	2.166

Pada uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai tolerance $> 0,10$, begitu juga dengan hasil perhitungan nilai VIF, seluruh variabel memiliki nilai VIF < 10 . Dalam hal ini menunjukkan bahwa pada model regresi yang dibuat tidak terdapat gejala multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 5. Hasil Grafik Scatterplot



**Tabel 7. Hasil Statistik Uji Glejser
 Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.091	.645		.141	.888
	<i>Self-Efficacy</i>	.069	.066	.194	1.038	.303
	Regulasi Pemerintah	-.049	.037	-.208	-1.322	.191
	<i>Word Of Mouth</i>	.093	.068	.237	1.377	.173

Pada uji heteroskedastisitas dengan analisis grafik menunjukkan bahwa titik – titik atau plot yang menyebar secara acak dan tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada garis sumbu Y, kemudian dengan pengujian statistik menunjukkan bahwa masing-masing model memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Berarti didalam model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Analisis Regresi Berganda

**Tabel 8. Hasil Regresi Linear Berganda
 Coefficients^a**

Model		Unstandardized	
		B	Std. Error
1	(Constant)	2.298	1.175
	<i>Self-Efficacy</i>	.284	.120
	Regulasi Pemerintah	.140	.068
	<i>Word Of Mouth</i>	.272	.123

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

$$= 2.298 + 0,284X_1 + 0,140X_2 + 0,272X_3 + e$$

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa :

1. Koefisien konstanta sebesar 2.298 yang memiliki makna bahwa apabila variable *self-efficacy* (X1), regulasi pemerintan (X2) dan *word of mouth* (X3) pada angka nol (0) maka penggunaan layanan gopay pada generasi milenial di Kota Denpasar (Y) akan sebesar konstan yaitu 2.298.

2. Nilai koefisien regresi *self-efficacy* adalah sebesar 0,284 artinya setiap peningkatan pada variabel *self-efficacy* dapat meningkatkan penggunaan layanan Gopay. Apabila variabel *self-efficacy* meningkat sebesar 1 satuan maka penggunaan layanan gopay pada generasi milenial di Kota Denpasar akan meningkat sebesar 0,284.
3. Nilai koefisien regresi regulasi pemerintah adalah sebesar 0,140 artinya setiap peningkatan pada variabel regulasi pemerintah dapat meningkatkan penggunaan layanan Gopay. Apabila variabel regulasi pemerintah meningkat sebesar 1 satuan maka penggunaan layanan gopay pada generasi milenial di Kota Denpasar akan meningkat sebesar 0,140.
4. Nilai koefisien regresi *word of mouth* y sebesar 0,272 artinya setiap peningkatan pada variabel *word of mouth* dapat meningkatkan penggunaan layanan Gopay. Apabila variabel *word of mouth* meningkat sebesar 1 satuan maka penggunaan layanan gopay pada generasi milenial di Kota Denpasar akan meningkat sebesar 0,272.

Uji Goodness of Fit

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1				
1	.727 ^a	.528	.507	1.34618

Dari hasil pengujian pada tabel 2 menunjukkan besarnya (R^2) adalah 0,507, hal ini berarti 50,7% variasi variabel penggunaan layanan Gopay dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel independen *self-efficacy* (X1), regulasi pemerintah (X2) dan *word of mouth* (X3). Sedangkan sisanya ($100\% - 50,7\% = 49,3\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab lain atau variabel – variabel lain diluar model penelitian.

Uji Signifikansi Simultan F

Tabel 10. Hasil Uji Simultan F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	133.881	3	44.627	24.626	.000 ^b
	Residual	119.605	66	1.812		
	Total	253.486	69			

Berdasarkan tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa nilai $F = 24,626$ dan nilai $\text{sig} = 0,000$, dimana nilai $\text{sig} 0,000 < 0,05$ pada α (taraf kepercayaan) = 5%, maka artinya secara bersama-sama (simultan) *self-efficacy* (X1), regulasi pemerintah (X2) dan *word of mouth* (X3) berpengaruh signifikan (nyata) terhadap penggunaan layanan Gopay pada generasi milenial di Kota Denpasar. Dengan demikian, maka model dianggap layak uji dan pembuktian hipotesis dapat dilanjutkan.

Uji Secara Parsial (Uji t)

Tabel 11. Hasil Uji Regresi Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.298	1.175		1.956	.055
	<i>Self-Efficacy</i>	.284	.120	.319	2.364	.021
	Regulasi Pemerintah	.140	.068	.234	2.053	.044

	<i>Word Of Mouth</i>	.272	.123	.274	2.204	.031
--	----------------------	------	------	------	-------	------

Berdasarkan Tabel 3 yaitu, uji regresi parsial (uji t) menunjukkan bahwa :

1. Nilai probabilitas signifikansi *self-efficacy* (X1) sebesar $0,021 < 0,05$ dan nilai koefisien regresi *self-efficacy* (X1) sebesar 0,284 yang bernilai positif, maka artinya *self-efficacy* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan gopay pada generasi milenial di Kota Denpasar (Y).
2. Nilai probabilitas signifikansi regulasi pemerintah (X2) sebesar $0,044 < 0,05$ dan nilai koefisien regresi regulasi pemerintah (X2) sebesar 0,140 yang bernilai positif, maka artinya regulasi pemerintah (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan gopay pada generasi milenial di Kota Denpasar (Y).
3. Nilai probabilitas signifikansi *word of mouth* (X3) sebesar $0,031 < 0,05$ dan nilai koefisien regresi *word of mouth* (X3) sebesar 0,272 yang bernilai positif, maka artinya *word of mouth* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan gopay pada generasi milenial di Kota Denpasar (Y).

Pengaruh *Self-Efficacy* (X1) terhadap Penggunaan Layanan Gopay Pada Generasi Milenial di Kota Denpasar (Y).

Pengujian signifikansi pengaruh *self-efficacy* (X1) terhadap penggunaan layanan Gopay (Y), secara parsial dilakukan dengan melakukan uji t, Berdasarkan tabel 3 besar nilai signifikansi t hitung variabel *self-efficacy* dengan nilai sig $0,021 < \alpha (0,05)$ yang berarti penolakan H_0 sehingga H_1 dapat diterima, serta nilai koefisien regresi *self-efficacy* (X1) sebesar 0,284 yang bernilai positif, sehingga *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan Gopay. Dari hasil penelitian ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi *self-efficacy* atau tingkat keyakinan diri

pengguna mengenai layanan Gopay maka akan meningkatkan penggunaan layanan Gopay pada generasi milenial di kota Denpasar.

Hal ini didukung dengan penelitian sebelumnya terkait tentang *self-efficacy* yang dilakukan oleh Simorangkir: 2019 Terhadap Keputusan Penggunaan *Electronic Payment*, yang dimana penelitian ini memperoleh hasil bahwa variabel *self-efficacy* positif signifikan terhadap keputusan penggunaan konsumen.

Pengaruh Regulasi Pemerintah (X2) terhadap Penggunaan Layanan Gopay Pada Generasi Milenial di Kota Denpasar (Y).

Pengujian signifikansi pengaruh regulasi pemerintah (X2) terhadap penggunaan layanan Gopay (Y), secara parsial dilakukan dengan melakukan uji t, Berdasarkan tabel 3 besar nilai signifikansi t hitung variabel regulasi pemerintah dengan nilai $sig\ 0,044 < \alpha\ (0,05)$ yang berarti penolakan H_0 sehingga H_2 dapat diterima, serta nilai koefisien regresi regulasi pemerintah (X2) sebesar 0,140 yang bernilai positif, sehingga regulasi pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan Gopay. Dari hasil penelitian ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik regulasi pemerintah terhadap penggunaan layanan *e-money* atau Gopay maka akan meningkatkan penggunaan layanan Gopay pada generasi milenial di kota Denpasar.

Hal ini didukung dengan penelitian sebelumnya terkait tentang regulasi pemerintah yang dilakukan oleh Suwadi dan Azis: 2018 tentang penggunaan *e-money*, menyatakan bahwa Regulasi Pemerintah serta bank sentral berpengaruh positif terhadap minat konsumen menggunakan sistem pembayaran *e-money*.

Pengaruh *Word of Mouth* (X3) terhadap Penggunaan Layanan Gopay Pada Generasi Milenial di Kota Denpasar (Y).

Pengujian signifikansi pengaruh *word of motuh* (X3) terhadap penggunaan layanan Gopay (Y), secara parsial dilakukan dengan melakukan uji t, Berdasarkan tabel 3 besar nilai signifikansi t hitung variabel *word of motuh* dengan nilai sig $0,031 < \alpha$ (0,05) yang berarti penolakan H_0 sehingga H_3 dapat diterima, serta nilai koefisien regresi *word of mouth* (X3) sebesar 0,272 yang bernilai positif, sehingga *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan Gopay. Dari hasil penelitian ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik *word of mouth* pengguna mengenai layanan Gopay maka akan meningkatkan penggunaan layanan Gopay pada generasi milenial di kota Denpasar.

Hal didukung oleh penelitian sebelumnya terkait dengan *word of mouth* yang dilakukan oleh Pramudita: 2017 tentang minat penggunaan produk Tcash, dimana hasil dari penelitian ini hubungan intensitas *word of mouth* Tcash Telkomsel berpengaruh positif terhadap minat penggunaan produk Tcash.

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara *Self-efficacy*, regulasi pemerintah dan *word of mouth* terhadap penggunaan layanan gopay. Sehingga diperlukannya perhatian yang khusus oleh perusahaan gojek terhadap kualitas pelayanannya agar dapat memudahkan konsumen dalam penggunaan, serta diharapkan perusahaan dapat mengikuti dan menjalankan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan.

Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan menambahkan variabel lain atau menggunakan model penerimaan teknologi yang terbaharui dan juga masih diperlukan penelitian lebih terhadap penggunaan layanan gopay dengan memperhatikan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi penggunaan layanan Gopay, Agar nantinya dapat mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan oleh Gopay untuk meningkatkan penggunaan layanan Gopay.

DAFTAR PUSTAKA

- Mertha, M., dan Budiarta, K. 2009. Profesionalisme badan pengawas mendorong kemajuan LPD. *Buletin Studi Ekonomi*, 14 (3):249-256.
- Abdurrahim, M., Elvira, S., & Se, A. 2018. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN E-MONEY PADA (STUDI KASUS PADA MAHASISWA S1 IPB) Abstrak. *E-Proceeding of Management*, 5(3), 3104–3111.
- Abidin. 1965. Dampak Kebijakan E-money di Indonesia Sebagai Sistem Pembayaran Baru. *The British Journal of Psychiatry*, 111(479), 1009–1010.
<https://doi.org/10.1192/bjp.111.479.1009-a>
- Aritonang, Y. A. L., & Arisman, A. 2017. Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap minat menggunakan E-Money. *Jurnal Akuntansi STIE Multi Data Palembang*, (x), 1–17.
- Bank Indoneisa. “E-money Tren Pembayaran ke Depan” kajian e-money. Accessed September 10, 2019. <https://www.bi.go.id/id/publikasi/sistem-pembayaran/riset/Pages/publikasi%20E-Money.aspx>
- Bank Indonesia. “Tabel Jumlah Uang Elektronik Beredar”. Accessed September 10, 2019. <https://www.bi.go.id/en/statistik/sistem-pembayaran/uang-elektronik/Contents/Jumlah%20Uang%20Elektronik.aspx>
- Bank Indonesia. “Uang Elektronik”. Accessed September 10, 2019. <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/instrumen-nontunai/unik/Contents/Default.aspx>
- Bank Indonesia. 2019. “Perlindungan Konsumen”. <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/di-indonesia/perlindungan/Contents/Default.aspx>
- Gojek. “Layanan Kami”. Accessed September 10, 2019. <https://www.gojek.com/>
- Hidayatullah, S., Waris, A., & Devianti, R. C. 2018. Perilaku Generasi Milenial dalam Menggunakan Aplikasi Go-Food. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(2), 240–249. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v6i2.2560>
- Huwaydi, Y., & Persada, S. F. 2018. Analisis Deskriptif Pengguna Go-Pay di Surabaya. *Jurnal Teknik ITS*, 7(1), 1–5. <https://doi.org/10.12962/j23373539.v7i1.28827>
- Imam Ghozali. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Undip.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Kadata, YouGov. 2019. “Go-Pay, Jawara Uang Elektronik”. Accessed 12 September 2019. <https://katadata.co.id/infografik/2019/03/01/go-pay-jawara-uang-elektronik>

- Koop, C., & Lodge, M. 2017. What is regulation? An interdisciplinary concept analysis. *Regulation and Governance*, 11(1), 95–108. <https://doi.org/10.1111/rego.12094>
- Kusuma, R. S. 2017. Penggunaan Internet Oleh Dosen Berdasar Gender Dan Generasi. *Komuniti: Jurnal Komunikasi Dan Teknologi Informasi*, 8(1), 53. <https://doi.org/10.23917/komuniti.v8i1.2935>
- P, K. W. L., Putu, G., Permana, L., Ekonomi, F., & Nasional, U. P. 2018. Penggunaan E-money dalam e-commerce sebagai pendukung less cash society. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(Vol 8 No 2 (2018): Jurnal Riset Akuntansi (JUARA)), 18–23.
- Peamudita, D. V. 2017. Hubungan Antara Terpaan Promosi Penjualan dan Intensitas Word of Mouth Tcash telkomsel dengan minat menggunakan produk tchas. *Universitas Nusantara PGRI Kediri*, 01, 1–7. Retrieved from <http://www.albayan.ae>
- Prodi, S., Bisnis, M., Ekonomi, F., & Telkom, U. 2016. *the Influence of Word of Mouth To the Go-Jek Purchase Decission Making in*. 3(1), 151–156.
- Pudjiastuti, E. 2012. Hubungan “Self Efficacy”, dengan Perilaku Mencontek Mahasiswa Psikologi. *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 28(1), 103. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v28i1.344>
- Rachman, R., & Abadi, T. W. 2017. KOMUNIKASI WORD OF MOUTH DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN BATIK Bangkalan. *Jurnal ASPIKOM*, 3(2), 285–295.
- Simorangkir. 1966. Pengaruh Perceived Usefulness, Trust, Self-efficacy, easy of use dan security terhadap keputusan penggunaan electronic payment. *The British Journal of Psychiatry*, 112(483), 211–212. <https://doi.org/10.1192/bjp.112.483.211-a>
- Syamsiah, N. O. 2017. Kajian Atas Cryptocurrency Sebagai Alat Pembayaran Di Indonesia. *Indonesian Journal on Networking and Security*, 6(1), 53–61.
- Wibowo, B. 2016. Analisa regulasi fintech dalam membangun perekonomian di indonesia. *Jurnal Magister Teknik Elektro Universitas Mercu Buana*, 1–9.
- Widjaja, A. T. 2016. Pengaruh Word of Mouth Dan Electronic Word of Mouth. *Bisnis Dan Manajemen*, 53, 241–253.
- Wulan, V. R. 2017. Financial technology (fintech) a new transaction in future. *Journal Electrical Engineering and Computer Sciences*, 2(1), 177–182.
- Yuliatika, D., Rahmawati, S. W., & Palupi, S. R. 2017. Self Efficacy dan Motivasi Berprestasi Siswa SMA Negeri 7 Purworejo. *Journal Psikologi*, 5(2), 59.