

KOLABORASI RISET  
DOSEN DAN MAHASISWA

**PENGARUH RISIKO KEAMANAN, RISIKO OPERASIONAL, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP INTENSI MENGGUNAKAN LAYANAN *PAYMENT*  
*GATEWAY GOPAY* DENGAN MODERASI RELIGIUSITAS DI SURABAYA DAN  
SIDOARJO**

**ARTIKEL ILMIAH**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh :

**HANE ANDARIKSA**  
**NIM : 2017710709**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2021**

## PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Hane Andariksa  
Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 06 Juli 1998  
N.I.M : 2017710709  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Ekonomi Syariah  
Judul : Pengaruh Risiko Keamanan, Risiko Operasional, dan Kepercayaan terhadap Intensi Menggunakan Layanan *Payment Gateway Gopay* dengan Moderasi Religiusitas di Surabaya dan Sidoarjo

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing,

Tanggal:.....

**( Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si )**

**NIDN: 0706116901**

Ketua Program Studi Sarjana Ekonomi Syariah

Tanggal:.....

**( Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari, M.Si )**

**NIDN: 0705056502**

**PENGARUH RISIKO KEAMANAN, RISIKO OPERASIONAL, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP INTENSI MENGGUNAKAN LAYANAN PAYMENT  
GATEWAY GOPAY DENGAN MODERASI RELIGIUSITAS DI SURABAYA DAN  
SIDOARJO**

**Hane Andariksa**

STIE Perbanas Surabaya

Email: [2017710709@students.perbanas.ac.id](mailto:2017710709@students.perbanas.ac.id)

**Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si.**

STIE Perbanas Surabaya

Email: [yudi@perbanas.ac.id](mailto:yudi@perbanas.ac.id)

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to examine the extend of the influences of security risk, operational risk, and trust to continuance intention with religiosity as moderating variable on Gopay mobile payment. This reseach methodology used one hundred twenty five (125) respondents collected through distributing online quetionnaires be in the form of Google Form in the Surabaya and Sidoarjo areas. Respondents responses were analysed using descriptive analysis through the SPSS 16.0 program and statistical analysis through SmartPLS 3.0. The results of the analysis show that security risk and trust scores have a positif effect on continuance intention, and operational risk have a negative effect on continuance intention. The moderating role of religiosity does not affect the stronger or weaker effect of the direct effort between brand experience on brand satisfaction. The practical implication of this research is for Gopay to develop its strategy in the future, especially improving security and operational systems, and increasing user confidence to still using Gopay's Mobile Payment.*

*Keyword: Mobile Payment, Security Risk, Operational Risk, Trust, Continuance Intention, Religiosity.*

**PENDAHULUAN**

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang berasal dari Bahasa Inggris *Information and Communcation Technologies* (ICT) secara signifikan mengubah kehidupan manusia, sistem ekonomi hingga kebiasaan masyarakat pada umumnya, menjadi sesuatu yang sangat berbeda dari apa yang biasa kita lakukan tentang selama beberapa tahun terakhir (Tasca et al., 2016).

Layanan teknologi keuangan yang dikenal sebagai Fintech adalah sektor jasa yang dibuat dengan menggabungkan aspek keuangan dan teknologi untuk menyediakan jasa keuangan yang dapat diakses menjadi jauh lebih efisien (Lim et al., 2019). Fintech biasa digunakan di berbagai sektor industri seperti sektor keuangan, asuransi, sekuritas, distribusi dan pembayaran *e-commerce* (Lim et al.,

2019). Popularitas Fintech meningkat sebagai Revolusi Industri Keempat (4.0) telah memicu pergerakan pada sistem keuangan (Tasca et al., 2016). Dalam sektor keuangan, misalnya, Fintech memfasilitasi kegiatan keuangan seperti perdagangan, bisnis perusahaan dan layanan yang diberikan kepada pelanggan ritel (Lim et al., 2019). Terobosan terbaru dari sektor Fintech atau lebih dikenal dengan *Mobile Payment* yang inovatif dipimpin oleh Apple Pay, Samsung Pay, Kakao Pay, dan lain-lain. Di Indonesia, inovasi tersebut kerap dijumpai seperti Gopay, OVO, Dana, Link Aja, dan lain-lain.

Kemajuan teknologi ini juga relevan dengan adanya ayat Al-Quran yang terkandung pada QS. Yunus ayat 101 yang berbunyi :

لِيَنْظُرُوا مَاذَا فِي السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَمَا تُغْيِي آيَاتِ اللَّهِ عَنْ قَوْمٍ لَا يُؤْمِنُونَ

Artinya: “Perhatikanlah apa yang ada di langit dan di bumi. Tidaklah bermanfaat tanda kekuasaan Allah dan rasul-rasul yang memberi peringatan bagi orang-orang yang tidak beriman”. Dalam ayat tersebut mengandung makna bahwa fenomena tidak hanya dilihat dengan mata tetapi juga dikaji, diteliti, diuji, dan dipelajari untuk dikembangkan ilmu pengetahuan menjadi hal-hal yang bermanfaat. Umat manusia dapat mengambil manfaat dari tanda-tanda kebesaran Allah, bagi orang yang beriman akan menambah cintanya kepada Allah.

Transaksi melalui mobile payment merupakan bentuk kecanggihan teknologi sekarang ini dapat mempermudah dan memberikan kenyamanan dalam transaksi kita sehari-hari. Namun, kemudahan dan efisiensi ini memunculkan kecenderungan yang bertentangan yaitu dapat memunculkan sikap boros. Apabila dilihat dari segi religi, terdapat peringatan bahwa manusia memiliki sifat qanaah (merasa cukup) dan tidak boleh bersikap boros (sumber QS. Al-Isra’ ayat 26). Tetapi, terdapat faktor-faktor risiko yang dapat mengurangi niat seseorang untuk menggunakan teknologi modern. Semakin tinggi risiko, maka perilaku pengguna untuk terus menggunakan teknologi tersebut semakin rendah dan berkurang (Davis, 1992; Musyaffi, 2016; Tan, 2016; & Venkatesh, 2010) dalam (Lim et al., 2019). Dilihat dari kaca mata religi, Allah SWT. telah berfirman bahwa manusia harus berjaga-jaga, mempersiapkan solusi, atau meminimalisir atas risiko yang akan terjadi saat kita melakukan sesuatu dalam artian kita telah memilih untuk menggunakan kecanggihan teknologi (QS. Al-Hasyr ayat 18). Maka dari itu, tingkat religiusitas masing-masing orang sangatlah berbeda, sehingga bagaimana menyikapi kecanggihan teknologi serta risiko-risiko yang akan terjadi dari tiap orangpun juga berbeda.

## KERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS

### Financial Technology

*Financial Technology* atau sering kita sebut dengan ‘fintech’ adalah sebuah teknologi yang membuat layanan keuangan menjadi lebih efisien menyajikan proses transaksi keuangan lebih aman, nyaman, praktis dan modern. Ada berbagai fitur yang disediakan oleh fintech ini, seperti proses pembayaran, transfer, pembelian, penjualan dan pembelian saham, proses meminjam uang dan lain-lain (Saputra & Supangkat, 2018).

### Payment Gateway

Salah satu inovasi dari perkembangan fintech adalah *Payment Gateway*, ini sejenis dengan *e-wallet* yang berbasis aplikasi (*server based*). Untuk *Payment Gateway* jangkauan penggunaannya lebih sering untuk bertransaksi non-tunai sehari-hari oleh masyarakat generasi milenial mulai dari keperluan belanja secara *offline* maupun *online* (Daeng, 2018, Januari 8). Salah satu layanan *Payment Gateway* yang sedang tumbuh adalah *Gopay*. *Gopay* ini termasuk *Payment Gateway* yang menawarkan uang elektronik dan juga system poin untuk belanja (Dilansir oleh Duniafintech.com

<https://www.duniafintech.com/ovo-hadirkankeuntungan-belanja-dengan-sistem-poin/> pada 29 November 2019).

### Risiko Keamanan

Keamanan Teknologi yang dirasakan pengguna menganalisa potensi ketidakpastian dalam menggunakan teknologi. Masalah keamanan informasi didefinisikan sebagai persepsi pembeli dari ketidakmampuan penjual dan keengganan untuk melindungi informasi moneter. Pengguna akan lebih cenderung untuk berniat menggunakan Fintech jika mereka memiliki persepsi bahwa layanan Fintech yang disediakan telah dirancang dan memiliki sistem yang aman dari tindak pidana (Riyanda P, 2015). Masalah keamanan informasi membuat pembeli skeptis, telah dipandang sebagai hambatan utama untuk adopsi *e-commerce* dan penghalang utama untuk adopsi dan menggunakan *mobile payment* secara luas. Namun, dari perspektif pengguna, ada kekhawatiran keamanan dan privasi utama mengenai catatan transaksi keuangan dan kebocoran atau penggunaan ilegal dari informasi pribadi mereka (Lim et al., 2019). Sebuah laporan oleh Mckinsey & Company menggambarkan konsumen memiliki masalah keamanan dan privasi di Fintech jasa sebagai hambatan terbesar untuk pertumbuhan mereka. Dengan demikian, pelanggan memiliki kekhawatiran atas keamanan dan privasi dapat menyebabkan masalah yang fatal (Lee A. R., 2016).

H<sub>1</sub> : Risiko Keamanan berpengaruh negatif terhadap Intensi Menggunakan.

### Risiko Operasional



Setiap aktifitas memiliki risiko yang tidak bisa dihindari. Dalam konteks penggunaan teknologi, persepsi Risiko merupakan faktor yang berperan penting dalam mempengaruhi seseorang dalam mengadopsi teknologi (Balouchi et al., 2017). *Functional Risk* adalah risiko bila produk tidak dapat memberikan kinerja sebagaimana mestinya. Sudah banyak penerapan *Mobile Payment* di Indonesia, namun pengguna mendapati beberapa permasalahan yang sering terjadi yaitu beberapa pengguna kesulitan dalam melakukan top up, aplikasi *error*, dan yang paling sering terjadi adalah kesulitan menggunakan metode *Pay by QR* ketika sinyal kurang lancar (Suryanto, 2019). Faktor-faktor tersebut dapat mengurungkan niat seseorang untuk menggunakan teknologi modern. Semakin tinggi risiko, maka perilaku pengguna untuk terus menggunakan teknologi tersebut semakin berkurang (Musyaffi et al., 2019).

H<sub>2</sub> : Risiko Operasional berpengaruh negatif terhadap Intensi Menggunakan.

### **Kepercayaan**

Kepercayaan merupakan suatu perilaku yang menimbulkan sebuah keyakinan atau kemantapan hati seseorang terhadap suatu keadaan atau pihak lain. Menurut Lestari dan Ariyanti (Ariyanti, 2019) kepercayaan merupakan keyakinan suatu pihak kepada pihak lain dalam melakukan sesuatu yang dilandasi oleh

keyakinan bahwa orang tersebut akan memenuhi semua kewajibannya dengan baik sesuai dengan yang diharap. Seperti yang diterangkan dalam ayat suci Al-Qur'an pada QS. Al – Ikhlas (1) :

قُلْ هُوَ اللَّهُ أَحَدٌ

Artinya: “Katakanlah: “Dialah Allah, Yang Maha Esa”.

Ayat tersebut menerangkan kepada umat islam bahwa kita harus memantapkan hati dan percaya kepada Allah sesuai ayat tersebut bahwa “Allah (Tuhan) Yang Maha Esa” yaitu Tuhan hanya satu tidak ada yang lain. Dengan mempercayai Tuhannya maka seseorang akan lebih yakin terhadap apa yang ia kerjakan.

Kepercayaan juga merupakan hal terpenting dalam kegiatan bertransaksi, karena transaksi harus dilandasi oleh keyakinan orang tersebut agar kegiatan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar (Ariyanti, 2019). Kepercayaan kepada sistem pembayaran *online (payment gateway)* juga didefinisikan sebagai kepercayaan bahwa transaksi akan dilakukan atau diproses sesuai dengan permintaan konsumen (Wiradimaja & Rikumahu, 2019).

H<sub>3</sub> : Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Intensi Menggunakan.

### **Intensi Menggunakan**

Intensi menggunakan merupakan tingkah laku individu untuk melakukan

perilaku tertentu yang dilakukan secara spontan (Lu et al., 2010). Intensi menggunakan didefinisikan sebagai niat pengguna untuk menggunakan layanan tersebut. *Intention to Transact Online* dapat didefinisikan sebagai niat konsumen untuk terlibat dalam hubungan pertukaran dengan penjual, seperti berbagi informasi, menjaga hubungan, dan melakukan transaksi (Pavlou, 2001) dalam (Lim et al., 2019). Menurut Davis F. D. (1989) dalam (Lim et al., 2019) mendefinisikan *Continuance Intention* sebagai niat atau kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Ketika seseorang puas dengan sebuah sistem teknologi informasi, maka akan ada kecenderungan untuk tetap menggunakan sistem tersebut. Hal ini merupakan bentuk dari *behavioral intention*. Sebab seringkali menggunakan sebuah sistem tertentu akan memberikan dampak positif bagi penggunanya. Secara otomatis akan meningkatkan pengalaman para pemakainya.

### **Religiusitas**

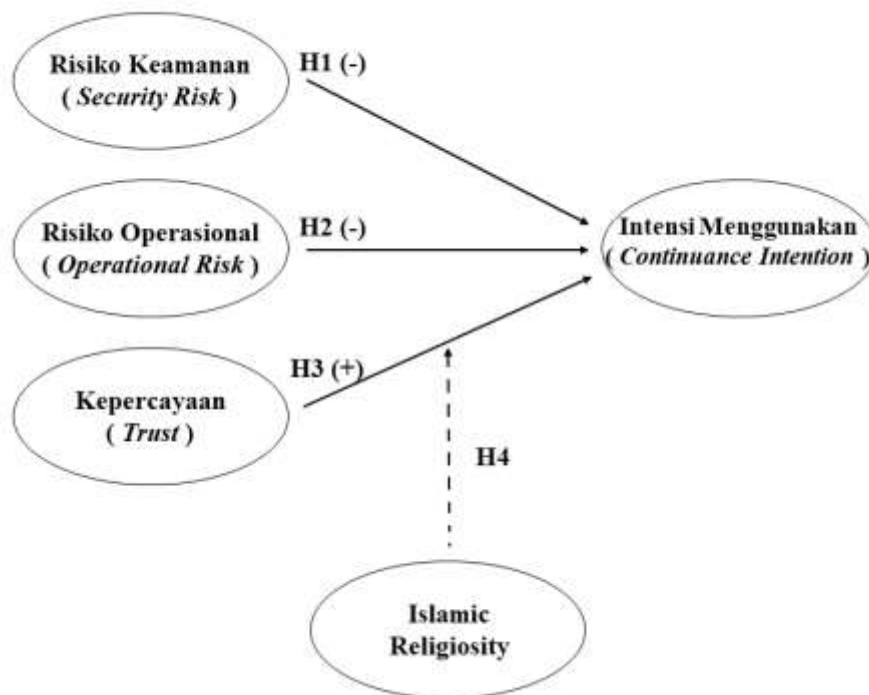
Menurut Sungkar (2010) religiusitas didefinisikan sebagai tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana seorang individu berkomitmen dalam sifat dan perilakunya terhadap agama yang dianutnya, sehingga tingkat religiusitas tiap individu berbeda-beda sesuai dengan tingkat keimanannya.

Religiusitas didefinisikan sebagai kepercayaan seseorang kepada Tuhan Yang Maha Esa dan komitmen untuk bertindak sesuai dengan Prinsip Ketuhanan. Religiusitas merupakan bentuk aspek religi yang telah diniati dan dihayati di dalam hati oleh masing-masing individu. Makna religiusitas dapat digambarkan dalam beberapa aspek sebagai petunjuk mengenai bagaimana cara menjalani hidup dengan baik dan benar.

H<sub>4</sub> : Religiusitas memoderasi hubungan antara Kepercayaan dan Intensi Menggunakan.

Gambar 1 berikut menyajikan kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini.

## KERANGKA PEMIKIRAN



**Gambar 1**  
**KERANGKA PEMIKIRAN**

### METODOLOGI PENELITIAN

#### Sampel dan Teknik Pengambilan

##### Sampel

Populasi dalam penelitian ini merupakan masyarakat pengguna layanan Gopay, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah memiliki akun Gopay dan terdaftar sebagai pengguna layanan Gopay, menggunakan layanan paling tidak selama 1 bulan dan telah melakukan 1-2 kali transaksi dalam waktu 1 bulan, responden berusia minimal 17 tahun dan berdomisili di Surabaya dan Sidoarjo. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik

*judgemnt* sampling. Berikut adalah kriteria sampel pada penelitian :

- Memiliki akun yang terdaftar sebagai pengguna layanan *Gopay*.
- Menggunakan layanan *Gopay* paling tidak 2 bulan lamanya dari pengalaman menggunakan layanan *Gopay*.
- Telah melakukan setidaknya 1-2 kali transaksi dalam waktu 1 bulan.
- Usia responden minimal 17 tahun.
- Berdomisili di Surabaya dan Sidoarjo.



## Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu sumber data yang langsung dari responden. Data primer dalam penelitian ini didapat melalui kuesioner online berupa Google Forms yang dibagikan kepada para responden secara online yang telah disusun item-item pernyataan berdasarkan variabel penelitian yang terkait pada penelitian ini.

## Variabel Penelitian dan Pengukurannya

Risiko Operasional adalah risiko bila produk tidak dapat memberikan kinerja sebagaimana mestinya, seperti kesulitan dalam melakukan top up dan aplikasi *error*. Risiko operasional dalam penelitian ini akan diukur dengan beberapa indikator (M. C. Lee, 2009); (H. Ryu, 2017) yaitu tidak ingin menyelesaikan masalah, respon sangat lambat, dan cara menyelesaikan masalah. Variabel Risiko Operasional dalam penelitian ini diukur menggunakan skala likert dengan skor 1 sampai 7, yaitu: (1) Sangat tidak setuju, (2) Tidak setuju, (3) Agak tidak setuju, (4) Netral, (5) Agak setuju, (6) Setuju, (7) Sangat setuju.

Risiko Keamanan didefinisikan sebagai persepsi pembeli dari ketidakmampuan penjual dan keengganan untuk melindungi informasi moneter. Risiko keamanan dalam penelitian ini akan diukur dengan beberapa indikator yaitu

keamanan pembayaran, proses transaksi, pembuktian keaslian pengguna, pembuktian keaslian pengguna, pembuktian keaslian transaksi, penyalahgunaan informasi, dan keamanan informasi keuangan. Variabel Risiko Keamanan dalam penelitian ini diukur menggunakan skala likert dengan skor 1 sampai 7, yaitu: (1) Sangat tidak setuju, (2) Tidak setuju, (3) Agak tidak setuju, (4) Netral, (5) Agak setuju, (6) Setuju, (7) Sangat setuju.

Kepercayaan merupakan suatu perilaku yang menimbulkan sebuah keyakinan atau kemantapan hati seseorang terhadap suatu keadaan atau pihak lain. Menurut Lestari dan Ariyanti (Ariyanti, 2019) kepercayaan merupakan keyakinan suatu pihak kepada pihak lain dalam melakukan sesuatu yang dilandasi oleh keyakinan bahwa orang tersebut akan memenuhi semua kewajibannya dengan baik sesuai dengan yang diharap. Kepercayaan dalam penelitian ini akan diukur dengan beberapa indikator (Cao et al., 2018) meliputi kompeten, memperhatikan kepentingan, memenuhi janji, dan dapat dipercaya. Variabel Kepercayaan dalam penelitian ini diukur menggunakan skala likert dengan skor 1 sampai 7, yaitu: (1) Sangat tidak setuju, (2) Tidak setuju, (3) Agak tidak setuju, (4) Netral, (5) Agak setuju, (6) Setuju, (7) Sangat setuju.

Intensi menggunakan didefinisikan sebagai niat pengguna untuk menggunakan layanan tersebut. Indikator Intensi Menggunakan menurut Cao et al, (2018) meliputi terus menggunakan untuk sebulan ke depan, terus menggunakan untuk setahun ke depan, dan terus menggunakan di masa yang akan datang. Variabel Intensi Menggunakan dalam penelitian ini diukur menggunakan skala likert dengan skor 1 sampai 7, yaitu: (1) Sangat tidak setuju, (2) Tidak setuju, (3) Agak tidak setuju, (4) Netral, (5) Agak setuju, (6) Setuju, (7) Sangat setuju.

Religiusitas didefinisikan sebagai kepercayaan seseorang kepada Tuhan Yang Maha Esa dan komitmen untuk bertindak sesuai dengan Prinsip Ketuhanan. Religiusitas merupakan bentuk aspek religi yang telah diniati dan dihayati di dalam hati oleh masing-masing individu. Indikator Religiusitas menurut (Abd Rahman et al., 2015; Agag & El-Masry, 2016) meliputi membayar zakat tepat waktu, menikmati bersama orang lain dalam hubungan keagamaan, mengikuti pengajian di masjid, sering membaca hal-hal keagamaan, sering melihat program keagamaan di TV, meluangkan waktu untuk berdoa, dan menyediakan waktu untuk meningkatkan pengetahuan agama. Variabel Religiusitas diukur menggunakan skala likert dengan skor 1 sampai 7, yaitu: (1) Sangat tidak

setuju, (2) Tidak setuju, (3) Agak tidak setuju, (4) Netral, (5) Agak setuju, (6) Setuju, (7) Sangat setuju.

### **Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan untuk uji deskriptif menggunakan SPSS 16.0 dan uji statistik dalam penelitian ini yaitu analisis Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM) dengan bantuan program WarpPLS 3.0.

Tabel 1 menyajikan hasil uji validitas dan reliabilitas pada variabel risiko keamanan, risiko operasional, kepercayaan, intensi menggunakan, dan religiusitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan penelitian yang dianggap telah sesuai dengan apa yang seharusnya diukur. Uji validitas menggunakan nilai loading factor yang mana nilainya harus lebih besar dari 0,70. Sedangkan uji reliabilitas berguna untuk menjelaskan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Uji reliabilitas dilihat dari nilai composite reliability dan cronbach's alpha yang mana nilainya harus lebih besar dari 0,60.

Pada hasil pengujian, indikator KP 5, RI 1, dan RI 2 memiliki nilai loading factor dibawah dari 0,70 yang berarti tidak memenuhi standar sehingga indikator tersebut dipertimbangkan untuk dihapus.

**Tabel 1**

**UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**

Variabel	Item	Uji Validitas	Uji Reliabilitas	
		<i>Loading Factor</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
Risiko Keamanan	RK 1	0.821 (Valid)	0.912 (Reliabel)	0.930 (Reliabel)
	RK 2	0.801 (Valid)		
	RK 3	0.896 (Valid)		
	RK 4	0.914 (Valid)		
	RK 5	0.780 (Valid)		
	RK 6	0.756 (Valid)		
Risiko Operasional	RO 1	0.897 (Valid)	0.836 (Reliabel)	0.891 (Reliabel)
	RO 2	0.928 (Valid)		
	RO 3	0.730 (Valid)		
Kepercayaan	KP 1	0.780 (Valid)	0.867 (Reliabel)	0.910 (Reliabel)
	KP 2	0.869 (Valid)		
	KP 3	0.890 (Valid)		
	KP 4	0.844 (Valid)		
Intensi Menggunakan	IM 1	0.933 (Valid)	0.930 (Reliabel)	0.956 (Reliabel)
	IM 2	0.965 (Valid)		
	IM 3	0.912 (Valid)		
Religiusitas	RI 2	0.638 (Valid)	0.803 (Reliabel)	0.864 (Reliabel)
	RI 4	0.849 (Valid)		
	RI 5	0.825 (Valid)		
	RI 6	0.713 (Valid)		
	RI 7	0.707 (Valid)		

**Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil dari pengisian kuesioner pada Google Form, terdapat 125 responden yang sesuai dengan kriteria dan telah diklasifikasikan berdasarkan karakteristik yang disajikan pada tabel 2.

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden berdomisili di wilayah Surabaya dan Sidoarjo. Berdasarkan jenis kelamin, responden sebagian besar adalah berjenis

kelamin perempuan yang sebanyak 90 orang. Berdasarkan usianya, responden kebanyakan dari usia 21-30 tahun yang sebanyak 96 orang. Berdasarkan pekerjaannya, responden sebagian besar dari Mahasiswa sebanyak 104 orang. Berdasarkan agamanya, responden sebanyak 125 orang beragama islam. Terakhir, berdasarkan kepemilikan *Mobile Payment Gopay*, responden sebanyak 125

orang menjawab Ya untuk memiliki *Mobile Payment Gopay*.

**Tabel 2**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN**

Karakteristik		Jumlah Responden	Persentase
Kota Asal			
	Surabaya	72	58%
	Sidoarjo	53	42%
Jenis Kelamin			
	Perempuan	90	72%
	Laki-laki	35	28%
Usia			
	17-20 Tahun	27	22%
	21-30 Tahun	96	77%
	31-40 Tahun	2	1%
	>40 Tahun	0	0%
Pekerjaan			
	Pegawai Swasta	9	7%
	PNS	1	1%
	Wiraswasta	7	6%
	Mahasiswa	104	83%
	Ibu Rumah Tangga	1	1%
	Lainnya	3	2%
Agama			
	Islam	125	100%
	Non Islam	0	0%
Kepemilikan Mobile Payment Gopay			
	Ya	125	100%
	Tidak	0	0%

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai hasil penelitian yang saling terkait dengan setiap variabel yang diperoleh dari tanggapan responden pada tiap pernyataan dalam kuesioner.

Tabel 3 di bawah menunjukkan tanggapan dari 125 responden pada variabel Risiko Keamanan memiliki rata-rata 3.67 yang berarti Netral dalam menanggapi risiko keamanan, variabel Risiko Operasional memiliki rata-rata 3.38 yang berarti responden agak tidak setuju atas variabel Risiko Operasional, variabel Kepercayaan

memiliki nilai rata-rata 5.50 yang berarti responden setuju dengan item-item pernyataan yang ada pada variabel Kepercayaan, variabel Intensi Menggunakan memiliki nilai rata-rata 5.43 yang berarti setuju dengan item-item

pernyataan pada variabel Intensi Menggunakan, dan variabel Religiusitas memiliki nilai rata-rata 5.50 yang berarti responden rata-rata setuju dengan item pernyataan yang ada pada variabel Religiusitas.

**Tabel 3**  
**ANALISIS DESKRIPTIF TERHADAP MASING-MASING VARIABEL**

<b>Variabel</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
Risiko Keamanan	3.67	1.57
Risiko Operasional	3.38	1.38
Kepercayaan	5.50	1.02
Intensi Menggunakan	5.43	1.27
Religiusitas	5.50	1.21

#### **Pengujian Hipotesis dan Pembahasan**

Tabel 4 dan 5 menyajikan hasil pengujian pengaruh langsung variabel risiko keamanan, risiko operasional, kepercayaan dan intensi menggunakan dengan moderasi religiusitas.

#### **Pengaruh Risiko Keamanan terhadap Intensi Menggunakan**

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa Risiko Keamanan (RK) berpengaruh tidak signifikan terhadap Intensi Menggunakan (IM) dengan koefisien regresi sebesar 0,104 dan nilai signifikansinya 0,266. Nilai signifikansi tersebut lebih tinggi dari nilai signifikansi 0,05 yang telah ditentukan. Sehingga

variabel Risiko Keamanan (RK) dinyatakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Intensi Menggunakan (IM).

#### **Pengaruh Risiko Operasional terhadap Intensi Menggunakan**

Risiko Operasional (RO) berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Intensi Menggunakan (IM) dengan koefisien regresi sebesar -0,159 dan nilai signifikansinya 0,064. Nilai signifikansi tersebut lebih tinggi dari nilai signifikansi 0,05 yang telah ditentukan. Sehingga variabel Risiko Operasional (RO) dinyatakan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Intensi Menggunakan (IM).

**Tabel 4**  
**Path Coefficient**

Variabel	RK	RO	ME	KP	IM	RI
RK	-	-	-	-	0.104	-
RO	-	-	-	-	-0.159	-
ME	-	-	-	-	-0.169	-
KP	-	-	-	-	0.513	-
IM	-	-	-	-	-	-
RI	-	-	-	-	0.205	-

**Tabel 5**  
**P-Value**

Variabel	RK	RO	ME	KP	IM	RI
RK	-	-	-	-	0.266	-
RO	-	-	-	-	0.064	-
ME	-	-	-	-	0.147	-
KP	-	-	-	-	0.000	-
IM	-	-	-	-	-	-
RI	-	-	-	-	0.001	-

**Pengaruh Kepercayaan terhadap Intensi Menggunakan**

Kepercayaan (KP) berpengaruh positif signifikan terhadap Intensi Menggunakan (IM) dengan koefisien regresi sebesar 0,513 dan nilai signifikansinya 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih rendah dari nilai signifikansi 0,05 yang telah ditentukan. Sehingga variabel Kepercayaan (KP) dinyatakan berpengaruh positif signifikan terhadap Intensi Menggunakan (IM).

**Pengaruh Religiusitas memoderasi hubungan antara Kepercayaan dan Intensi Menggunakan**

Religiusitas (RI) berpengaruh negatif tidak signifikan dalam memoderasi Kepercayaan (KP) terhadap Intensi

Menggunakan (IM) dengan koefisien regresi sebesar -0,169 dan nilai signifikansinya 0,147. Nilai signifikansi tersebut lebih tinggi dari nilai signifikansi 0,05 yang telah ditentukan. Sehingga variabel Religiusitas (RG) dinyatakan berpengaruh negatif tidak signifikan dalam memoderasi Kepercayaan (KP) terhadap Intensi Menggunakan (IM).

**KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan secara deskriptif dan statistic dengan menggunakan program SmartPLS 3.0 maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Risiko Keamanan (RK) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Intensi



Menggunakan (IM) layanan Gopay, artinya semakin tinggi risiko keamanan belum tentu semakin tinggi juga intensi masyarakat dalam menggunakan layanan Gopay. Risiko Operasional (RO) berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Intensi Menggunakan (IM) layanan Gopay, artinya semakin tinggi risiko operasional belum tentu semakin rendah intensi pengguna dalam pemanfaatan layanan Gopay. Kepercayaan (KP) berpengaruh positif signifikan terhadap Intensi Menggunakan (IM) karena semakin tinggi rasa kepercayaan pengguna pada layanan Gopay maka niat untuk menggunakan terus-menerus akan semakin tinggi. Religiusitas (RI) berpengaruh negatif tidak signifikan dalam memoderasi hubungan antara Kepercayaan terhadap Intensi Menggunakan karena meskipun seseorang memiliki tingkat religiusitas yang tinggi, namun jika ada keraguan dalam menggunakan layanan gopay maka tidak ada memiliki efek religiusitasnya.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah penelitian dilakukan di tengah pandemi Covid-19 sehingga sulit mendapatkan responden. Mencari responden dan menyebarkan kuesioner (Google Form) melalui *online* / media sosial, mengakibatkan keraguan atas jawaban yang diisikan oleh responden. Banyak responden yang tidak sesuai

kriteria turut mengisi kuesioner karena mudah diakses secara *online*. Dan responden malas membaca kuesioner sehingga pengisian item-item pernyataan dijawab secara acak dan tidak serius.

Saran bagi penyedia layanan adalah untuk terus meningkatkan kemanannya agar apabila terjadi error dari jaringan buruk maupun handphone tidak mendukung dapat diantisipasi dari awal guna pencegahan risiko. Apabila risiko dapat ditekan sekecil mungkin, maka tingkat kepercayaan pengguna akan semakin meningkat pada layanan Gopay dan terus menerus menggunakannya, dan bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah referensi teori terkait, khususnya dari segi religiusitas di masing-masing teori agar peneliti juga mengetahui dasar/ayat yang menerangkan teori terkait dalam kacamata Islam.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Balouchi, M. A. (2016). Explaining and predicting online tourists' behavioral intention in accepting consumer generated contents. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*.
- Daeng, D. A. (2018, Januari 8). *Plus Minus Uang Elektronik: Pilih E-Wallet atau Kartu E-Money? Diambil kembali dari Tirto: <https://tirto.id/plus-minus-uang-elektronik-pilih-e-wallet-atau-kartu-emoney-cCUz>*.
- Davis, F. D. (1992). Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the

- Workplace. *Journal of Applied Social Psychology* 22(14), 1111–1132.
- Lee, A. R. (2016). Fintech users' information privacy concern and user resistance: Investigating the interaction effect with regulatory focus. *Journal of the Korea Institute of Information Security & Cryptology* 26(1), 209–226.
- Lestari, D. D., & Ariyanti, M. (2019). The Impact of Perceived Technology Security, Perceived Risk, and Trust on Consumer Intention to Use and Recommend BCA Mobile. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 1355-1363.
- Lim, S. H., Kim, D. J., & Hur, Y. &. (2018). An Empirical Study of the Impacts of Perceived Security and Knowledge on Continuous Intention to Use Mobile Fintech Payment Services. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 35 (1), 886-898.
- Lu, C., & Huang, S. &. (2010). An empirical study of on-line tax filing acceptance model : Integrating TAM and TPB. *African Journal of Business Management*, 4(5), 800–810.
- Musyaffi, A. M. (2016). Pengaruh persepsi kemudahan dan Persepsi Kegunaan terhadap Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Akademik Terpadu. *JRAK: Jurnal Riset Akuntansi Dan Komputerisasi Akuntansi*, 7(2), 71–82.
- Pavlou, P. A. (2001). Consumer Intentions to Adopt Electronic Commerce – Incorporating Trust and Risk in The Technology Acceptance Model. *DIGIT 2001 Proceedings*, 1-28.
- Riyanda P, M. D. (2015). Analisis Keberterimaan Aplikasi Mobile Banking: Menggunakan Pendekatan Unified Theory of Acceptance of Use Technology (UTAUT) yang Dimodifikasi. *Universitas Gajah Mada*.
- Saputra, M. &. (2017). Financial Technology Business Model as Branchless Banking. *The International Conference on ICT for Smart Society (ICISS)*.
- Sungkar, I. (2010). Consumer Awareness: Thoughts and Trends Across The Globe. *The Halal Journal*. Vol. 2(1), 22-28.
- Suryanto, V. (2019). *Top up bermasalah, begini penjelasan pihak Go-Pay*. Retrieved from <https://keuangan.kontan.co.id/news/top-up-bermasalah-begini-penjelasan-pihak-go-pay>.
- Tan, E. &. (2016). Young Consumers Behavioural intention to adopt mobile banking among the millennial generation. *International Journal of Bank Marketing*, 17(3), 18-31.
- Tasca, P., Aste, T., Pelizzon, L., & Perony, N. (2016). *Banking Beyond Banks and Money. . AG, Switzerland: Springer International Publishing*. Venkatesh, V, 11.
- Venkatesh, V. &. (2010). Unified theory of acceptance and use of technology: U.S. vs. China. *Journal of Global Information Technology Management*, 13(1), 5–27.
- Wiradimaja, M. F., & Rikumahu, B. (2019). Pengaruh Faktor Risiko Dan Faktor Kepercayaan Terhadap Adopsi Electronic Wallet Menggunakan Model TAM (Studi Kasus: E-Wallet OVO di Kota Bandung). *e-Proceeding of Management*, 1-5.