

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

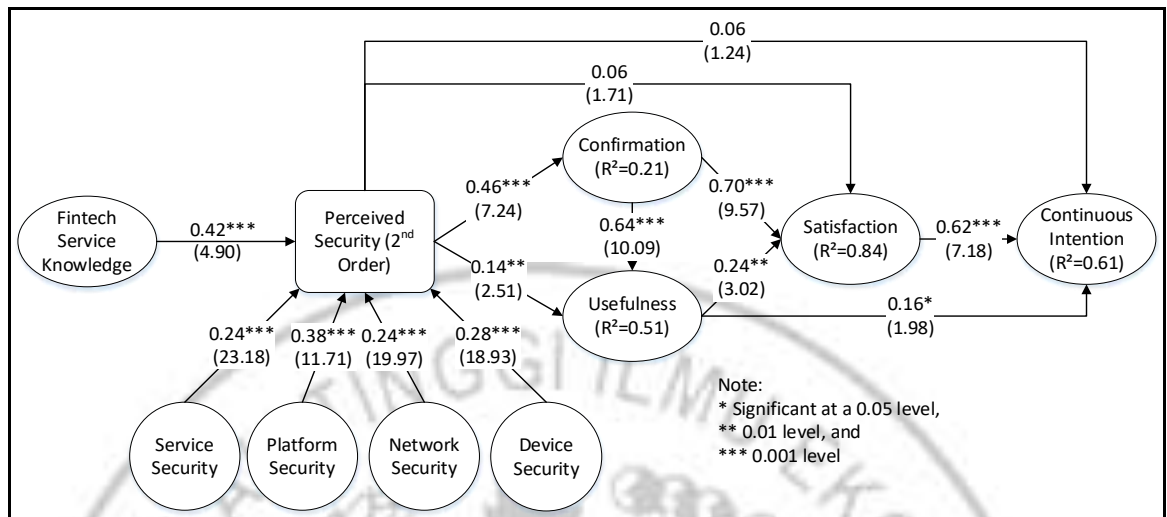
Dalam sub bab ini akan dijelaskan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan dan dirujuk oleh penulis terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis saat ini, diantaranya:

1. Se Hun Lim, Dan J. Kim, Yeor Hur & Kunsu Park (2018)

Penelitian ini mengambil judul “*An Empirical Study of the Impacts of the Perceived Security and Knowledge on Continuous Intention to Use Mobile Fintech Payment Services*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara keamanan yang dirasakan, pengetahuan mengenai layanan, konfirmasi yang, manfaat kegunaan dan kepuasan dalam layanan Fintech. Teknik pengumpulan data dari penelitian ini dengan metode kuisisioner yang terdiri dari 149 responden. Penelitian ini menggunakan analisis data dengan (PLS) metode kuadrat terkecil parsial yang mendukung pemodelan persamaan struktural berbasis komponen (SEM).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan keamanan yang dirasakan dalam layanan Fintech memiliki pengaruh yang signifikan pada konfirmasi dan manfaat penggunaan. Penelitian ini menemukan hubungan yang signifikan antara konfirmasi, manfaat kegunaan, kepuasan dan niat terus-menerus untuk penggunaan layanan.

Kerangka dan Hasil Penelitian terdahulu :



Sumber: (Lim et al., 2019)

Gambar 2.1

**KERANGKA DAN HASIL PEMIKIRAN SE HUN LIM, DAN J. KIM, YEOR HUR & KUNSU PARK
 JURNAL PERTAMA PENELITIAN TERDAHULU**

Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu:

1. Penelitian sekarang dan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan variabel Dependen Intensi Menggunakan Fintech.
2. Penelitian sekarang dan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan variabel Independen Keamanan Layanan.
3. Penelitian sekarang dan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan metode kuesioner untuk mengumpulkan data dan PLS SEM untuk analisis data.

Perbedaan penelitian sekarang dan penelitian terdahulu yaitu :

1. Penelitian terdahulu menggunakan variabel Pengetahuan Layanan, Keamanan Jaringan, Keamanan *Platform*, dan Keamanan Perangkat sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel Risiko Operasional dan Kepercayaan dengan variabel moderasi Religiusitas.

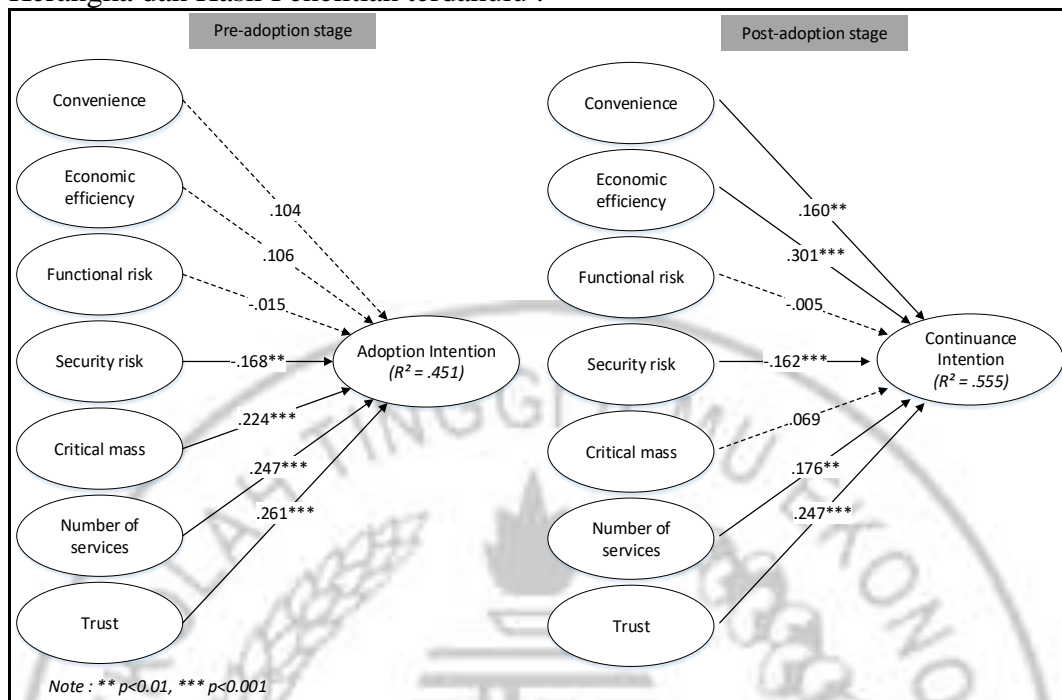
2. Penelitian terdahulu dilakukan di Korea sedangkan penelitian sekarang dilakukan di Indonesia.

2. Jin-Myong Lee & Hyo-Jung Kim (2019)

Penelitian ini mengambil judul “*Determinants of Adoption and Continue Intentions Toward Internet-only Banks*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor penentu niat konsumen untuk terus-menerus menggunakan Internet Banking yang berdasarkan manfaat hingga risiko dan eksternalitas jaringan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuisioner yang diisi oleh sebanyak 300 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif, T Tes, Analisis Regresi dan *Multiple*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa risiko keamanan memiliki efek negatif pada niat perilaku konsumen. Risiko keamanan tidak hanya menghambat tetapi juga menghalangi dan menghentikan penggunaan layanan Fintech karena lebih rentan terhadap risiko.

Kerangka dan Hasil Penelitian terdahulu :



Sumber: (J. M. Lee & Kim, 2020)

Gambar 2.2

KERANGKA DAN HASIL PEMIKIRAN JIN-MYONG LEE & HYO-JUNG KIM JURNAL KEDUA PENELITIAN TERDAHULU

Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu :

1. Penelitian sekarang dan penelitian terdahulu sama sama menggunakan variabel Dependen Intensi Menggunakan Fintech.
2. Penelitian sekarang dan penelitian terdahulu sama sama menggunakan variabel Independen Risiko Keamanan, Risiko Operasional dan Kepercayaan.
3. Penelitian sekarang dan penelitian terdahulu sama sama menggunakan metode kuisioner serta metode analisis data dengan SEM PLS.

Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu :

1. Penelitan terdahulu menggunakan variabel Efisiensi Ekonomi, Masa Kritis, dan Jumlah Layanan, sedangkan penelitian sekarang menggunakan moderasi Religiusitas.

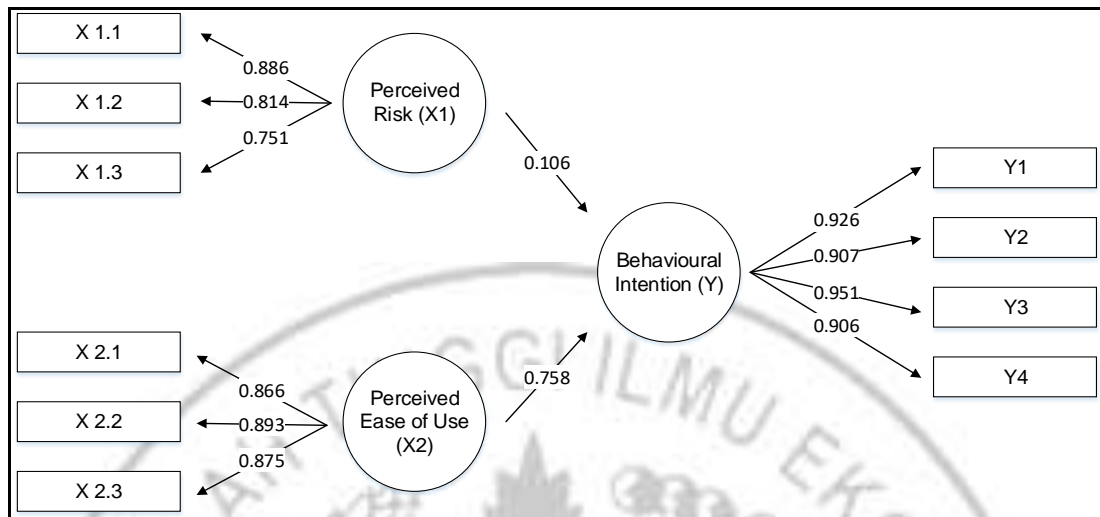
2. Penelitian terdahulu dilakukan di Korea sedangkan penelitian sekarang dilakukan di Indonesia.

3. Ayatullah Michael Musyaffi & Kayati (2019)

Penelitian ini mengambil judul “Dampak Kemudahan dan Risiko Sistem Pembayaran QR Code: Technology Acceptance Model (TAM) Extension”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji penilaian pengguna dilihat dari sisi kemudahan dan risiko pembayaran dengan menggunakan QR Code. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode kuisisioner dengan responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis data pada penelitian ini dengan menggunakan *Struktural Equation Model* (SEM) dan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat kontribusi terhadap model teknologi TAM, yang merupakan faktor utama dari kemudahan yang semakin memperkuat penerimaan penggunaan, sedangkan persepsi risiko terhadap niat menggunakan *Pay by QR* tidak memiliki dampak yang signifikan.

Kerangka dan Hasil Penelitian terdahulu :



Sumber: (Musyaffi et al., 2019)

Gambar 2.3
KERANGKA DAN HASIL PEMIKIRAN AYATULLAH MICHAEL MUSYAFFI & KAYATI
JURNAL KETIGA PENELITIAN TERDAHULU

Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu :

1. Penelitian sekarang dan penelitian terdahulu sama sama menggunakan variabel Dependen Intensi Menggunakan Layanan Fintech.
2. Penelitian sekarang dan penelitian terdahulu sama sama menggunakan metode kuisisioner dan teknik analisis data dengan *Struktural Equation Model* (SEM) dan *Partial Least Square* (PLS).

Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu :

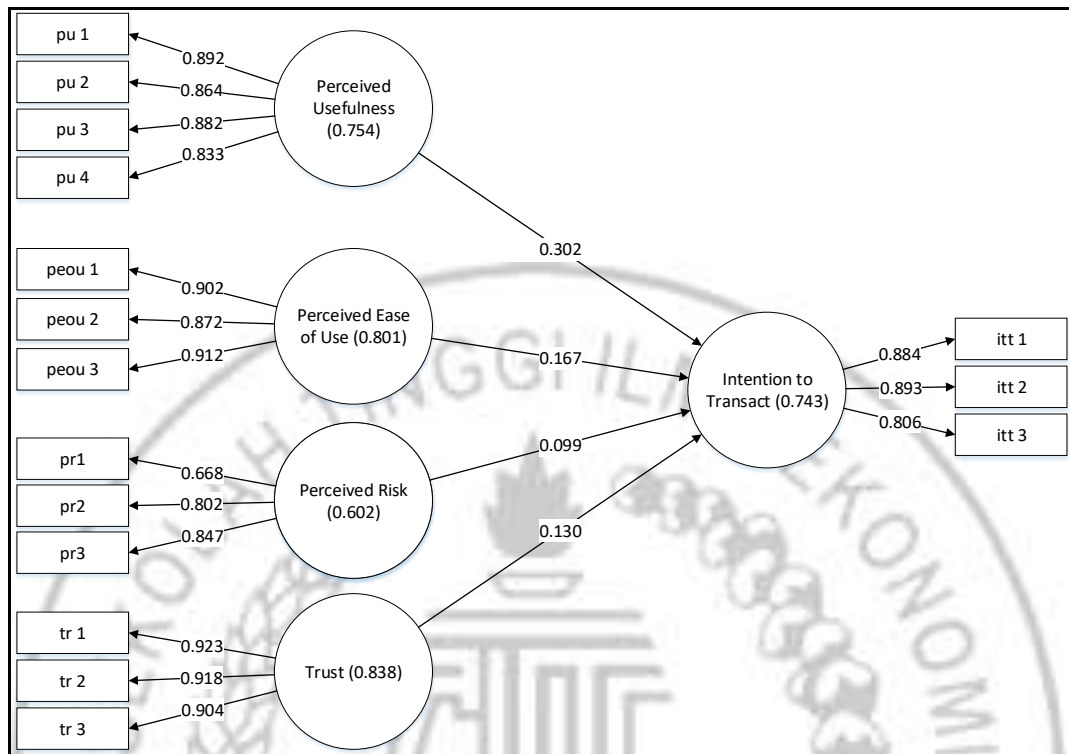
1. Penelitian terdahulu menggunakan variabel Persepsi Kemudahan dan Persepsi Risiko sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel Risiko Keamanan, Risiko Operasional dan Kepercayaan dengan moderasi Religiusitas.
2. Penelitian terdahulu dilakukan di Cirebon, Jawa Barat sedangkan penelitian sekarang dilakukan di Surabaya, Jawa Timur.

4. Muhammad Fakhrisyad Wiradimaja & Brady Rikumahu (2019)

Penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Faktor Risiko dan Faktor Kepercayaan terhadap Adopsi *Electronic Wallet* Menggunakan Model TAM (Studi Kasus: *E-Wallet* OVO di Kota Bandung). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi niat perilaku pada pengguna *e-wallet* OVO untuk bertransaksi di Kota Bandung dengan menggunakan Model TAM. Teknik pengumpulan data penelitian ini dengan menggunakan metode kuisisioner yang diisi sebanyak 400 responden. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan *Struktural Equation Model* (SEM) dan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan persepsi risiko berpengaruh positif signifikan terhadap pengguna *e-wallet* di Kota Bandung, maka dapat dinyatakan bahwa risiko pada *e-wallet* OVO sangat kecil sehingga dapat meningkatkan transaksi online di Kota Bandung.

Kerangka dan Hasil Penelitian terdahulu :



Sumber: (Wiradimaja & Rikumahu, 2019)

Gambar 2.4
KERANGKA DAN HASIL PEMIKIRAN MUHAMMAD FAKHRISYAD
WIRADIMAJA & BRADY RIKUMAHU
JURNAL KEEMPAT PENELITIAN TERDAHULU

Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu :

1. Penelitian sekarang dan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan variabel Dependen Intensi Menggunakan Layanan Fintech.
2. Penelitian sekarang dan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan variabel Independen Kepercayaan.
3. Penelitian sekarang dan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan metode kuisioner dan teknik analisis data dengan *Struktural Equation Model (SEM)* dan *Partial Least Square (PLS)*.

Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu :

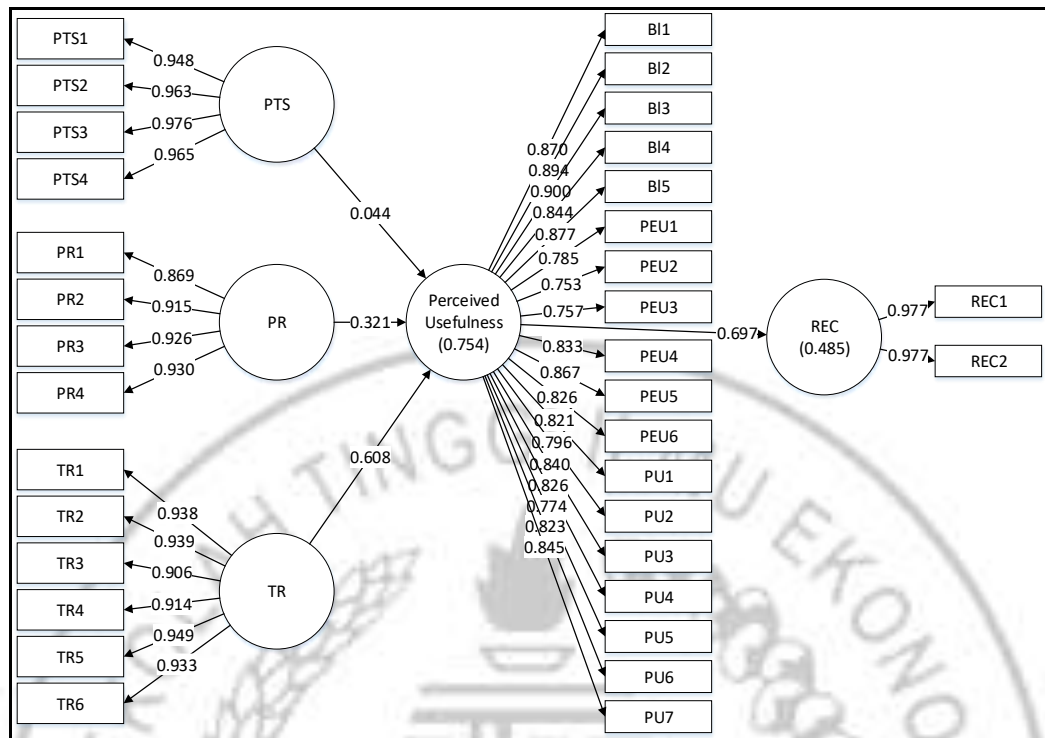
1. Penelitian terdahulu menggunakan variabel Manfaat yang Dirasakan, Persepsi Kemudahan Pengguna, Persepsi Risiko dan Kepercayaan, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel Risiko Keamanan, Risiko Operasional dan Kepercayaan dengan moderasi Religiusitas.
2. Penelitian terdahulu dilakukan di Bandung, Jawa Barat sedangkan penelitian sekarang dilakukan di Surabaya, Jawa Timur.
3. Penelitian terdahulu menggunakan *Payment Gateway* Aplikasi OVO sedangkan penelitian sekarang menggunakan *Payment Gateway* Layanan Gopay.

5. Dea Della Lestari & Maya Ariyanti (2019)

Penelitian ini mengambil judul “*The Impact of Perceived Technology Security, Perceived Risk, and Trust on Customer Intention to Use and Recommend BCA Mobile*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak keamanan teknologi, risiko yang dirasakan, dan kepercayaan pada niat konsumen untuk menggunakan dan merekomendasikan BCA Mobile di Indonesia. Teknik pengambilan data pada penelitian ini menggunakan metode kuisisioner dengan responden sebanyak 417 orang. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan *Struktural Equation Model* (SEM) dan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan teknologi yang dirasakan memiliki dampak negatif dan kepercayaan adalah faktor utama dalam minat pengguna dalam menggunakan layanan BCA Mobile.

Kerangka dan Hasil Penelitian terdahulu :



Sumber: (Ariyanti, 2019)

Gambar 2.5
KERANGKA DAN HASIL PEMIKIRAN DEA DELLA LESTARI & MAYA
ARIYANTI
JURNAL KELIMA PENELITIAN TERDAHULU

Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu :

1. Penelitian sekarang dan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan variabel Dependen Intensi Menggunakan Layanan Fintech.
2. Penelitian sekarang dan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan variabel Independen mengenai Kepercayaan.
3. Penelitian sekarang dan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan metode kuisisioner dan Teknik analisis data dengan *Struktural Equation Model* (SEM) dan *Partial Least Square* (PLS).

Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu :

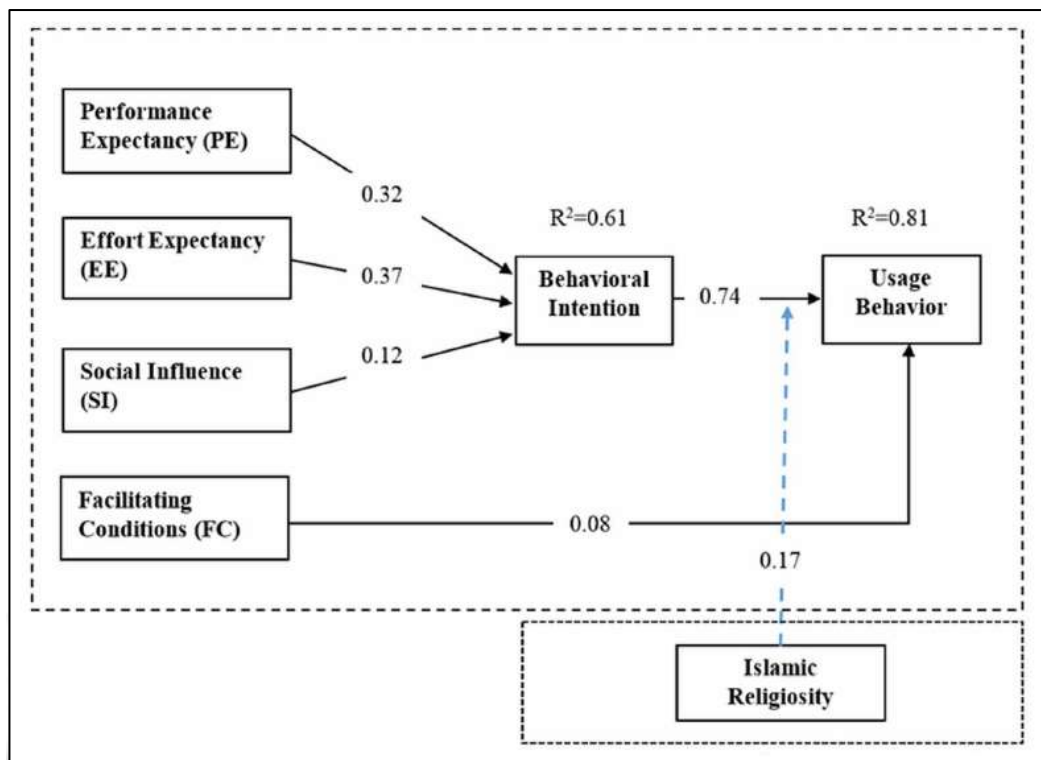
1. Penelitian terdahulu menggunakan variabel Persepsi Keamanan Teknologi, Persepsi Risiko dan Kepercayaan sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel Risiko Keamanan, Risiko Operasional dan Kepercayaan dengan moderasi Religiusitas.
2. Penelitian terdahulu dilaksanakan di Bandung, Jawa Barat sedangkan penelitian dilakukan di Surabaya, Jawa Timur.
3. Penelitian terdahulu meneliti dengan Aplikasi *BCA Mobile*, sedangkan penelitian sekarang dengan Layanan *Gopay*.

6. Yasir Ali Soomro (2019)

Penelitian ini mengambil judul “*Understanding the Adoption of SADAD E-Payments: UTAUT Combined with Religiosity as Moderator*”. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah religiusitas Islam memoderasi perilaku dan pilihan orang dalam sistem pembayaran SADAD oleh nasabah perbankan Saudi. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode kuesioner dengan responden sebanyak 248 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah Smart PLS 2.0 M3 (SmartPLS GmbH).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa religiusitas memoderasi efek positif intensi menggunakan terhadap perilaku penggunaan, serta tidak ditemukan pengaruh bagi mereka yang memiliki tingkat religiusitas rendah. Tetapi, bagi mereka yang memiliki tingkat religiusitas tinggi memiliki pengaruh positif yang lebih kuat antara intensi menggunakan dan perilaku penggunaan. Pelanggan yang memiliki religiusitas tinggi menganggap SADAD sebagai pilihan yang terbaik.

Kerangka dan Hasil Pemikiran :



Sumber: (Soomro, 2019)

Gambar 2.6
KERANGKA DAN HASIL PEMIKIRAN YASIR ALI SOOMRO
JURNAL KEENAM PENELITIAN TERDAHULU

Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu :

1. Penelitian sekarang dan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan variabel Dependen Intensi Menggunakan Layanan Fintech.
2. Penelitian sekarang dan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan variabel Moderasi Islamic Religiosity.
3. Penelitian sekarang dan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan metode kuesioner sebagai teknik pengumpulan data dan PLS untuk analisis data.

4. Penelitian terdahulu teknik analisis data menggunakan Smart PLS 2.0 M3 (SmartPLS GmbH) sedangkan penelitian sekarang menggunakan SmartPLS 3.0.

Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu :

1. Penelitian terdahulu menggunakan variabel Independen Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial dan Kondisi Fasilitas, sedangkan penelitian sekarang menggunakan Risiko Keamanan, Risiko Operasional, Kepercayaan.
2. Penelitian terdahulu dilakukan di Jeddah, Arab Saudi sedangkan penelitian sekarang dilakukan di Surabaya, Indonesia.
3. Penelitian terdahulu meneliti layanan SADAD E-payment sedangkan penelitian sekarang meneliti layanan *Gopay*.



Keterangan	Se Hun Lim, Dan J. Kim, Yeor Hur & Kunsu Park (2018)	Lee Jin-Myong & Kim Hyo-Jung (2019)	Ayatulloh Michael Musyaffi & Kayati (2019)	Muhammad Fakhriyad Wiradimaja & Brady Rikumahu (2019)	Dea Delia Lestari & Maya Ariyanti (2019)	Yasir Ali Soomro (2019)	Hane Andariksa (2020)
Variabel Independen	<ul style="list-style-type: none"> • Kemanan Layanan • Pengetahuan Layanan • Keamanan Jaringan • Keamanan Platform 	<ul style="list-style-type: none"> • Kenyamanan • Efisiensi Ekonomi • Risiko Operasional • Risiko Keamanan • Kepercayaan • Masa Kritis • Jumlah Layanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Presepsi Kemudahan • Presepsi Risiko 	<ul style="list-style-type: none"> • Manfaat Layanan • Presepsi Kemudahan • Presepsi Risiko • Kepercayaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Presepsi Keamanan • Presepsi Risiko • Kepercayaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Ekspektasi Kinerja • Ekspektasi Usaha • Pengaruh Sosial • Kondisi Fasilitas 	<ul style="list-style-type: none"> • Risiko Kemanan • Risiko Operasional • Kepercayaan
Variabel Dependen	Intensi Menggunakan	Intensi Menggunakan	Intensi Menggunakan	Intensi Menggunakan	Intensi Menggunakan	Intensi Menggunakan	Intensi Menggunakan
Variabel Moderasi	-	-	-	-	-	<i>Islamic Religiosity</i>	<i>Islamic Religiosity</i>
Hasil Penelitian	<p>Hasil analisis menunjukkan bahwa pengetahuan dan keamanan yang dirasakan dalam layanan Fintech selular memiliki pengaruh signifikan pada konfirmasi dan manfaat penggunaan. Serta ditemukan hubungan yang signifikan antara konfirmasi, dirasakan kegunaan, kepuasan, dan niat terus-menerus untuk penggunaan layanan.</p>	<p>Risiko keamanan memiliki efek negatif pada niat perilaku konsumen. Studi ini menunjukkan bahwa risiko keamanan tidak hanya menghambat tetapi juga menghalangi dan menghentikan penggunaan layanan karena lebih rentan terhadap risiko keamanan dari bank tradisional.</p>	<p>Temuan dalam riset menunjukkan adanya kontribusi terhadap model teknologi TAM terutama faktor kemudahan yang semakin memperkuat penerimaan penggunaan, sedangkan persepsi risiko tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap niat menggunakan <i>Pay by QR</i>.</p>	<p>Hasil penelitian ini persepsi risiko berpengaruh positif signifikan terhadap intensi menggunakan pada pengguna <i>e-wallet</i> di Kota Bandung. Maka dapat dinyatakan bahwa risiko pada <i>e-wallet</i> OVO sangat kecil dapat meningkatkan transaksi <i>online</i> di Kota Bandung.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi keamanan yang dirasakan memiliki dampak negatif, dan kepercayaan adalah faktor utama dalam minat pengguna dalam menggunakan layanan BCA Mobile.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa religiusitas memoderasi efek positif intensi menggunakan terhadap perilaku penggunaan yang memiliki tingkat religiusitas tinggi serta tidak ditemukan pengaruh bagi mereka yang memiliki tingkat religiusitas rendah.</p>	<p>Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa risiko kemanan dan kepercayaan memiliki pengaruh positif pada intensi menggunakan, dan risiko operasional memiliki pengaruh negatif pada intensi menggunakan. Peran religiusitas yang memoderasi tidak mempengaruhi efek yang lebih kuat atau yang lebih lemah dari kepercayaan terhadap intensi menggunakan</p>

2.2 Landasan Teori

Sebagai dasar dan penjelasan yang akan mendukung adanya penelitian “Pengaruh Risiko Keamanan, Risiko Operasional, dan Kepercayaan terhadap Intensi Menggunakan Layanan Payment Gateway *Gopay* dengan moderasi Religiusitas”, maka berikut akan dijelaskan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti.

2.2.1 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).

2.2.2 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).

2.2.3 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).

Dalam melakukan suatu hal pasti ada risiko yang terkandung. Tidak mungkin di dunia ini yang bebas risiko. Maka dari itu, kita dapat mensiasati risiko agar kerugian dapat diminalisir. Sebagaimana hal ini dijelaskan dalam QS. Al Hasyr ayat 18 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

Risiko keamanan dalam penelitian ini akan diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut :

1. Keamanan pembayaran
2. Proses transaksi
3. Pembuktian keaslian pengguna
4. Pembuktian keaslian transaksi

2.2.4 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).

Risiko operasional dalam penelitian ini akan diukur dengan beberapa indikator (M. C. Lee, 2009); (H. Ryu, 2017) sebagai berikut :

1. Tidak ingin menyelesaikan masalah
2. Respon sangat lambat
3. Cara menyelesaikan masalah

2.2.5. 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. Kepercayaan lebih mudah tumbuh diantara orang-orang yang memiliki minat dan tujuan. 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).

Kepercayaan dalam penelitian ini akan diukur dengan beberapa indikator (Cao et al., 2018) sebagai berikut :

1. Kompeten
2. Memperhatikan kepentingan
3. Memenuhi janji
4. Dapat dipercaya

2.2.6 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 seringnya menggunakan sebuah sistem tertentu akan memberikan dampak positif

bagi penggunanya. Secara otomatis akan meningkatkan pengalaman para pemakainya.

Menurut Kim, Kim, Lee & Young (2014) mengatakan pelanggan akan selalu memilih bisnis yang menyediakan nilai tertinggi atau manfaat bisnis dapat mengharapkan pembelian/penggunaan kembali ketika pelanggan puas melalui penyediaan nilai atau manfaat. Kepuasan pelanggan merangsang pembelian kembali dan niat rekomendasi, hal tersebut dapat diartikan sebagai intensi menggunakan kembali. Perusahaan harus melakukan perencanaan strategis agar perusahaan mencapai daya saing dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggan dan kendala dengan faktor-faktor seperti produk, kualitas, harga, tempat dan promosi.

Menurut Chen, Zhang, & Zhao (2015) bahwa seseorang memberikan fitur tambahan terhadap aplikasi *smartphone* yang dimilikinya maka semakin sering seseorang dalam menggunakan *smartphone* sehingga seseorang akan sering menggunakan *smartphone* yang dimilikinya. Seperti yang tercantum dalam sebuah hadist berbunyi :

“Ia sesuai niatannya dan akan sama dalam pahala niatnya.” (HR. Tirmidzi no. 2325. Syaikh Al Albani mengatakan bahwa hadits ini shahih). Hadist tersebut menjelaskan bahwa setiap niat baik manusia akan mendapatkan pahala yang sama dengan niatnya, seperti hal ini yaitu niat dalam menggunakan kembali.

Intensi menggunakan dalam penelitian ini akan diukur dengan beberapa indikator (Cao et al., 2018) sebagai berikut :

1. Terus menggunakan untuk sebulan kedepan

2. Terus menggunakan untuk setahun kedepan
3. Terus menggunakan di masa yang akan datang

2.2.7 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. Seperti yang terkandung dalam QS. Al-Baqarah ayat 208 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَآفَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوٰتِ الشَّيْطٰنِ ۚ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu”. Makna dari ayat tersebut adalah menggambarkan langkah-langkah yang benar ada didalam diri masing-masing dan tidak perlu mengikuti langkah yang tidak benar seperti langkah setan atau bisa diartikan tingkat religiusitas seseorang bisa goyah karena mengikuti langkah yang tidak benar.

Faktanya, konsumen/pengguna jasa sangat dipengaruhi dengan komitmen agama atau peran religi. Konsumen akan mempertimbangkan dalam membeli suatu produk atau menggunakan jasa layanan, dikarenakan mereka mengidentifikasi terlebih dahulu produk atau jasa yang akan digunakan apakah mengandung mudharat yang dilarang oleh syariat, selama tidak bertentangan dengan syariat melainkan mendatangkan masalah terhadap konsumen, maka konsumen akan tetap menggunakan produk atau jasa tersebut. Bagi individu yang memiliki tingkat religiusitas yang lebih tinggi pastinya akan menggunakan jasa berbasis Syariah, dikarenakan telah mengerti riba. Religiusitas diukur dari beberapa aspek yaitu *intellectual, ideology, public practice, private practice, and religious experience* (Huber & Huber, 2012).

Religiusitas dalam penelitian ini akan diukur dengan beberapa indikator (Abd Rahman et al., 2015; Agag & El-Masry, 2016) sebagai berikut :

1. Membayar zakat tepat waktu
2. Menikmati bersama orang lain dalam hubungan keagamaan
3. Mengikuti pengajian di masjid
4. Sering membaca hal-hal keagamaan
5. Sering melihat program keagamaan di TV
6. Meluangkan waktu untuk berdoa
7. Menyediakan waktu untuk meningkatkan pengetahuan agama

2.2.8 Pengaruh Risiko Keamanan terhadap Intensi Menggunakan

Menurut Hur & Lim (2017) keamanan layanan yang dirasakan, keamanan platform, keamanan jaringan, dan keamanan perangkat adalah hal penting dalam menggunakan layanan perbankan IoT (Internet of Things) *based*.

Risiko keamanan memiliki efek negatif pada intensi menggunakan, menurut Lee & Kim (2020) pada penelitiannya menunjukkan bahwa risiko keamanan tidak hanya menghalangi tetapi juga dapat menghentikan penggunaan layanan *payment gateway* bagi konsumen. Risiko keamanan pada *payment gateway* lebih rentan daripada bank tradisional karena semua layanan termasuk otentikasi pribadi dan identifikasi biometrik dilakukan secara *online*.

2.2.9 Pengaruh Risiko Operasional terhadap Intensi Menggunakan

Layanan *Mobile Banking* tanpa entitas fisik dapat dirasakan sebagai risiko fungsional. *Mobile Baking* mungkin tidak dapat memberikan layanan perbankan sepanjang waktu karena kurangnya saluran untuk menggantikan mereka ketika sistem komputer gagal atau masalah jaringan terjadi. Karena jasa keuangan dapat menyebabkan kerusakan moneter dalam hal masalah fungsional, konsumen tentunya khawatir, contohnya ketika *Mobile Banking* tidak berjalan secara normal. Oleh karena itu, menurut Lee & Kim (2020) risiko operasional memiliki efek negatif pada konsumen, terutama mempengaruhi niat untuk menggunakannya terus-menerus.

2.2.10 Pengaruh Kepercayaan terhadap Intensi Menggunakan

Menurut Lee & Kim (2020) kepercayaan terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap intensi menggunakan konsumen baik pada tahap

pra dan pasca adopsi pada penelitiannya. Kepercayaan yang dimiliki konsumen mempengaruhi secara signifikan terhadap intensi menggunakan, kepercayaan awal dapat berkembang menjadi kepercayaan yang berkelanjutan sehingga penyedia layanan harus melakukan inovasi untuk membentuk hubungan kepercayaan konsumen berjangka panjang.

Kepercayaan juga berpengaruh signifikan terhadap intensi menggunakan pada pengguna OVO di Kota Bandung berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wiradimaja & Rikumahu (Wiradimaja & Rikumahu, 2019), sehingga dapat dinyatakan bahwa semakin tinggi kepercayaan konsumen maka intensi menggunakan pada layanan OVO di Kota Bandung semakin meningkat.

Lestari & Ariyanti (2019) juga menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap intensi menggunakan yang dinyatakan berdasarkan dari hasil pengujian dan pengolahan data pengguna layanan BCA Mobile. Pada penelitian ini kepercayaan adalah variabel yang memiliki potensi terbesar dalam intensi menggunakan, karena yang mempengaruhi niat konsumen untuk menggunakan layanan ini adalah tingkat kepercayaan dari konsumen.

2.2.11 Religiusitas memoderasi hubungan antara Kepercayaan terhadap Intensi Menggunakan Layanan *Gopay*

Religiusitas juga dikenal sebagai keyakinan agama adalah istilah yang digunakan dalam ilmu sosiologi untuk menunjukkan berbagai aspek agama dan berdampak pada perilaku serta pola pikir individu (Soomro, 2019).

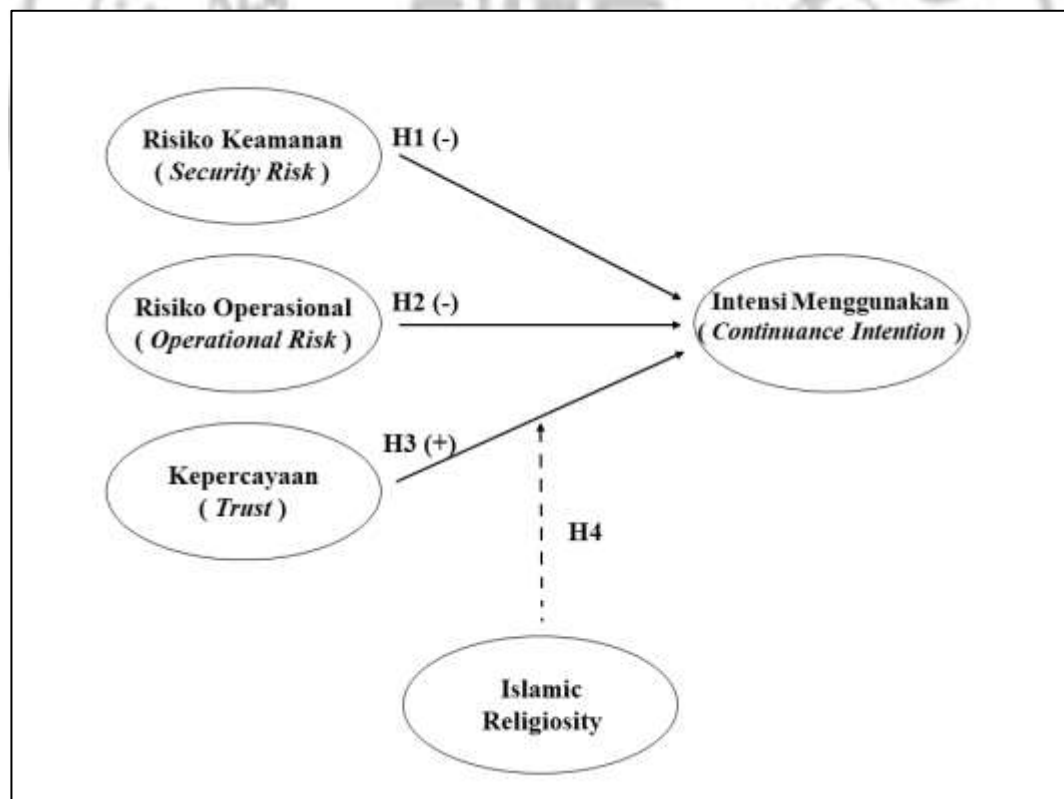
Menurut Yasir Ali Soomro (2019) *Islamic Religiosity* memoderasi efek yang positif terhadap hubungan antara intensi menggunakan dan perilaku

penggunaan layanan *payment gateway*, sehingga seseorang yang memiliki tingkat religius lebih tinggi akan lebih berpengaruh terhadap hubungan intensi menggunakan dan perilaku penggunaan.

Hasil penelitian tersebut mendukung hipotesis saya bahwasanya jika tingkat religius seseorang lebih tinggi maka akan lebih berpengaruh positif terhadap hubungan kepercayaan dan intensi menggunakan layanan *payment gateway Gopay*.

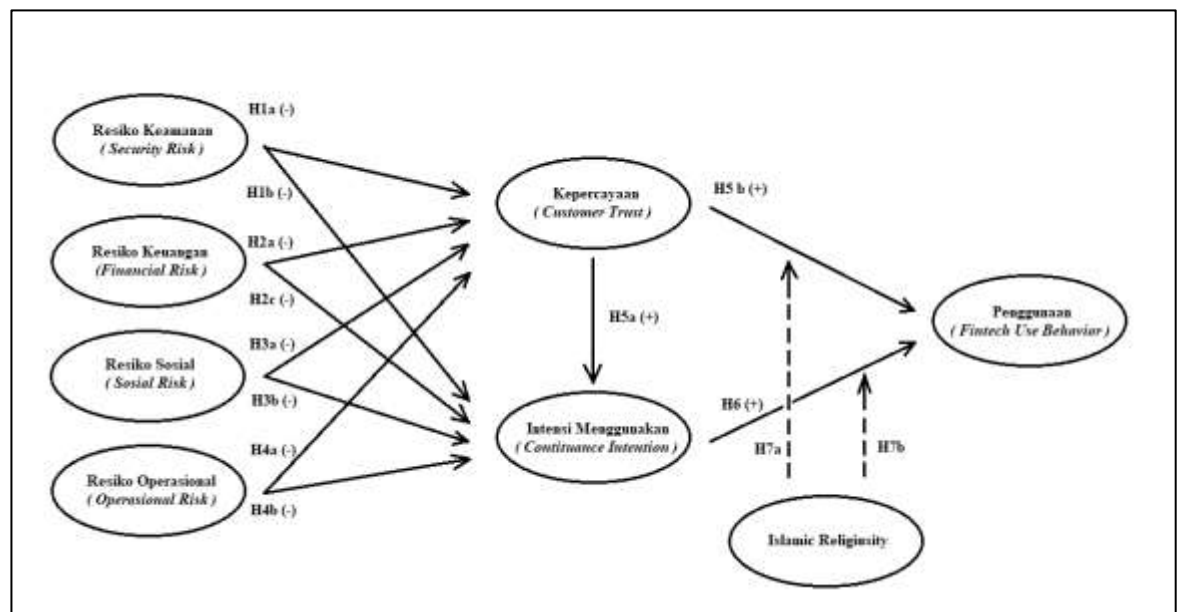
2.3 Kerangka Pemikiran

Pada sub bab ini, memberikan gambaran alur hubungan variabel yang ada akan dilakukan penelitian berdasarkan teori atau penelitian terdahulu yang telah dirujuk. Sebagaimana akan digambarkan kerangka pemikiran penelitian berikut:



Gambar 2.7

KERANGKA PEMIKIRAN PENELITIAN SEKARANG



Gambar 2.8
KERANGKA PEMIKIRAN KOLABORASI PENELITIAN SEKARANG

2.4 Hipotesis Penelitian

H1 : Risiko Keamanan berpengaruh negatif signifikan terhadap Intensi Menggunakan Layanan *Payment Gateway Gopay*.

H2 : Risiko Operasional berpengaruh negatif signifikan terhadap Intensi Menggunakan Layanan *Payment Gateway Gopay*.

H3 : Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap Intensi Menggunakan Layanan *Payment Gateway Gopay*.

H4 : Religiusitas memoderasi hubungan antara Kepercayaan terhadap Intensi Menggunakan Layanan *Payment Gateway Gopay*.