

**PENGARUH RISIKO KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI
DENGAN MODERASI RELIGIUSITAS PADA
MOBILE PAYMENT APLIKASI OVO
DI SURABAYA DAN SIDOARJO**

ARTIKEL ILMIAH

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



Oleh:

ERSA ANNISATUL HIDAYATI

NIM : 2017710354

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2021**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Ersa Annisatul Hidayati
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 09 Maret 1999
N.I.M : 2017710354
Program Studi : Ekonomi Syariah
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Risiko Keamanan dan Kepercayaan terhadap Niat Menggunakan Kembali dengan Moderasi Religiusitas pada *Mobile Payment* aplikasi OVO di Surabaya dan Sidoarjo.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Co. Dosen Pembimbing

Tanggal :

Tanggal :

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

NIDN: 0706116901

(Faizatul Hiqmah, S.Sos., MM)

NIDN: 0722068603

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Tanggal :

(Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari, M.SI)

PENGARUH RISIKO KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI DENGAN MODERASI RELIGIUSITAS PADA MOBILE PAYMENT APLIKASI OVO DISURABAYA DAN SIDOARJO

Ersa Annisatul Hidayati

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : 2017710354@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of security risk and trust on continuous intention with moderation of religiosity on the mobile payment application for OVO in Surabaya and Sidoarjo. The number of respondents in this study were 125 respondents who had the criteria of being at least 17 years old, had used OVO services at least 1-2 times in a period of 1 month and were domiciled in the Surabaya and Sidoarjo areas. Techniques for analyzing descriptive data through the SPSS 22.0 program and statistical analysis through the Structural Equation Model (SEM) program based on Partial Least Square (PLS) using the WarpPLS 7.0 program. The results of this study explain that security risk has a negative effect on the continuous intention, security risk has a negative effect on the trust of users of the OVO mobile payment application service, trust has a positive effect on the continuous intention the OVO application mobile payment service and religiosity can moderate negatively or weaken the relationship of the trust variable towards the continuous intention variable the OVO application mobile payment service.

Keywords: security risk, trust, continuous intention, religiosity.

PENDAHULUAN

Perkembangan industrialisasi yang terjadi di era saat ini menyebabkan teknologi berkembang begitu pesat. Perkembangan ini ditandai dengan banyaknya inovasi-inovasi yang bermunculan. Inovasi teknologi ini terjadi diberbagai aspek kehidupan manusia, salah satunya adalah aspek keuangan yang terjadi dengan adanya teknologi adalah munculnya pola pembayaran yang baru yaitu pola pembayaran berbasis internet. Merujuk pada (Lim et al.,2018) transaksi pembayaran tidak lagi menggunakan uang tunai (cash) melainkan menggunakan bantuan elektronik ataupun ponsel yang berintegrasi dengan pengguna yang kemudian disebut sebagai mobile payment.

Di Indonesia mobile payment berkembang begitu pesat. Hal ini ditandai dengan merebaknya produk-produk mobile payment yang disediakan oleh berbagai

instansi keuangan baik instansi keuangan bank maupun non bank. Berikut adalah paparan data mengenai penggunaan mobile payment dan peringkat mobile payment terbesar di Indonesia pada tahun 2018.

Ringkasan informasi yang didapatkan menyatakan bahwa terdapat lima *mobile payment* terbesar dari total keseluruhan 37 *mobile payment* resmi di Indonesia. Dikutip dalam laman Selular.id dengan judul “iPrice: Top 10 E-wallet di Indonesia Q2-2019” menunjukkan besaran prosentase penggunaan dompet digital yang memiliki nilai total transaksi sebesar US\$ 1,5 miliar. Salah satu *mobile payment* terbesar sesuai dengan data adalah aplikasi OVO. Pertumbuhan *mobile payment* salah satunya OVO ditopang oleh perkembangan sistem pembayaran di sektor perbankan dan perkembangan industri telekomunikasi, serta penyedia perangkat lunak Untoro et al., (2013).

Faktor risiko bisa jadi sulit untuk diukur secara objektif, dikarenakan literatur berfokus pada persepsi risiko pengguna, ketika persepsi risiko dalam setiap transaksi tinggi, pengguna dapat memutuskan untuk tidak terlibat dalam transaksi itu atau dapat mengakhiri hubungan pertukaran yang sedang berlangsung Al-Gahtani (2007). Dalam konteks saat ini, maka dapat dikatakan semakin tinggi risiko keamanan dapat meningkatkan keengganan konsumen untuk menggunakan layanan mobile payment. Jebran, K. & Dipanker, (2012) mengidentifikasi bahwa keamanan, privasi dan risiko merupakan keselamatan yang dapat mempengaruhi persepsi pengguna.

Secara karakteristik kepercayaan dalam penelitian mengamati hubungan antara penjual dan pembeli dalam lingkup online, penelitian ini mendefinisikan kepercayaan seperti pada penelitian Pavlou, P. A., Liang, H., & Xue, (2007) dan Rousseau et al (1998) sebagai keinginan pengguna untuk menerima ketidakpastian berdasarkan pada keyakinannya bahwa produk mobile payment akan mampu memenuhi keinginannya. Dengan demikian, kepercayaan lebih mencerminkan persepsi tentang apa yang diharapkan dari pada apa yang ditakuti McAllister, (1995).

Niat menggunakan kembali (continuance intention) menurut Jogiyanto dalam Aritonang, Y. A. L., dan Arisman (2017) adalah suatu keinginan atau minat seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Hal tersebut dapat membuat seseorang secara sadar merumuskan rencana untuk melakukan atau terlibat dalam perilaku tertentu Elseidi, (2018). Niat menggunakan berhubungan dengan tindakan yang ingin dilakukan Tarmed, E., Sulastri, S., Sumiyati, S., & Dirgantari (2018). Dampak rendahnya niat menggunakan kembali dalam system pembayaran mobile payment menjadi masalah penting karena berhubungan dengan proses keputusan seseorang untuk menggunakan sistem pembayaran mobile

payment Luturlean, B. S., Hurriyati, R., Wibowo, L. A., & Anggadwita (2018).

Kemajuan teknologi yang mendukung segala macam kemudahan bagi manusia semestinya dikajidengan pemikiran yang seimbang, dalam arti bahwa kecepatan dan kemudahan dalam melakukan transaksi dengan mobile payment bis amendatangkan mudharat (sisi negatif) apabila tidak diimbangi dengan pemikiran yang diambil dari nilai-nilai religi. Agama selalu mengajarkan kebaikan dan menurut Kashif, (2017); Alam, dkk (2011) religiusitas merupakan keyakinan yang digunakan untuk menunjukkan berbagai aspek agama dan dampaknya terhadap perilaku dan pola pikir. Dalam religiusitas, terdapat suatu unsur yang komprehensif, yang menjadikan seseorang disebut sebagai orang yang beragama (being religious), dan bukan sekedar mengaku mempunyai agama (having religious), religiusitas meliputi pengetahuan agama, pengalaman agama, perilaku (moralitas) agama, dan sikap sosial keagamaan. Dalam hal ini kemudahan dalam menggunakan mobile payment mengandung kemaslahatan (kebaikan) bagi pengguna, dimana pengguna dapat mengetahui proses transaksi yang dilakukan dengan jelas dari harga, produk, dan kualitas. Religiusitas dapat mempengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan mobile payment, dimana pengguna mengetahui apakah perilaku pengguna sudah termasuk kedalam sifat-sifat baik dalam islam, seperti fathanah (cerdas) dalam melakukan transaksi, tidak boros artinya dalam melakukan transaksi didasarkan pada kebutuhan bukan keinginan, efektif dan efisien artinya melakukan transaksi dengan tujuan awal apa yang ingin dilakukan dan apa yang tidak perlu dilakukan.

Merujuk pada pengguna OVO yang sangat tinggi dan dengan melihat potensi risiko keamanan, kepercayaan dan intensi menggunakan dengan moderasi religiusitas maka penelitian ini penting untuk dilakukan.

KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Niat Menggunakan Kembali

Niat menggunakan kembali adalah kemauan dan aksi pengguna dalam mengkonsumsi ulang produk atau jasa, yang disebabkan oleh kesan memuaskan sesuai ekspektasi pengguna (Nurhayati dan Wahyu Wijaya Murti, 2012) dalam (I Gusti, A. A., I Gusti Ayu, K. G., & Ni Nyoman, 2017). Niat menggunakan kembali merupakan kecenderungan perilaku pengguna dalam menggunakan suatu produk barang dan jasa yang dilakukan secara berulang dalam jangka waktu tertentu dan secara aktif menyukai dan mempunyai sikap positif terhadap suatu produk barang atau jasa, didasarkan pada pengalaman yang telah dilakukan dimasa lampau. Niat menggunakan kembali ialah merefleksikan atau mencerminkan apakah konsumen akan membeli merek yang sama dimasa yang akan datang Zhang, CB, Li, YN, Wu, B. dan Li (2017) dalam (Palma & Andjarwati, (2016). Untuk variabel niat menggunakan kembali diperkuat dengan adanya Al-Hadist, seperti yang terdapat dalam H.R Bukhari dan Muslim yang berbunyi.

إِنَّمَا الْأَعْمَالُ بِالنِّيَّاتِ وَإِنَّمَا لِكُلِّ امْرِئٍ مَا نَوَى فَمَنْ كَانَتْ هِجْرَتُهُ إِلَى اللَّهِ وَرَسُولِهِ فَهِجْرَتُهُ إِلَى اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَمَنْ كَانَتْ هِجْرَتُهُ لِلدُّنْيَا يُصِيبُهَا أَوْ امْرَأَةً يَتَّبِعُهَا فَهِجْرَتُهُ إِلَى مَا هَاجَرَ إِلَيْهِ

Hadist ini menjelaskan bahwa setiap amalan benar benar tergantung pada niat, dan setaip orang akan mendapat balasan dari apa yang kita niatkan. Balasannya sangat mulia ketika seseorang berniat ikhlas karena Allah, berbeda dengan yang niatnya untuk mengejar dunia saja. Jika dikaitkan dengan penelitian saya maka bila pengguna berniat menggunakan kembali layanan OVO untuk kebaikan maka niat baik itulah yang tercatat sebagai amal kebajikannya. Berikut adalah indikator yang digunakan dalam Cao et al.

(2018) untuk mengukur variabel Intensi Menggunakan Kembali: Menggunakan kembali aplikasi OVO dalam 1 bulan, menggunakan kembali aplikasi OVO dalam 1 tahun, menggunakan aplikasi OVO di masa yang akan datang.

Hubungan Risiko Keamanan terhadap Niat Menggunakan Kembali

Menurut Lim et al., (2018) persepsi pengguna tentang perlindungan keamanan adalah proses kognitif yang akan memengaruhi niat emosional dan perilaku pengguna. Hubungan antara kognisi, emosi, dan niat perilaku dari pengguna fintech payment terus beredar, yang memengaruhi penggunaan terus-menerus dan tidak terus-menerus tergantung penggunaan fintech payment.

Penelitian Lim et al., (2018) konsep konfirmasi pengguna terhadap fintech payment mengacu pada tingkat ekspektasi layanan dan pengalaman pengguna fintech payment. Akhirnya timbul kepuasan terhadap layanan fintech payment yang mengacu pada perasaan positif yang diperoleh pengguna melalui layanan fintech payment. Sehingga menunjukkan niat terus menerus untuk menggunakan layanan fintech payment. Penelitian Lim et al., (2018) menjelaskan bahwa saat pengguna mengenali tingkat perlindungan keamanan yang lebih tinggi maka mekanisme dan prosedur pengendalian keamanan layanan fintech payment akan dapat mudah untuk diakses, hal ini menegaskan harapan mereka terhadap layanan yang stabil serta dapat memenuhi harapan stabilitas pengguna fintech mobile.

Hipotesis 1 : Risiko keamanan memiliki pengaruh negatif terhadap niat menggunakan kembali mobile payment aplikasi OVO atau semakin tinggi risiko keamanan maka semakin rendah niat menggunakan kembali mobile payment aplikasi OVO.

Hubungan Risiko Keamanan terhadap Kepercayaan

Penelitian Kim, Y., & Peterson (2017) mengatakan bahwa risiko keamanan dapat dianggap sebagai ketidakpastian tentang kemungkinan efek negatif pada penggunaan *mobile money*. Demikian, meningkatnya risiko yang dirasakan dapat menurunkan kepercayaan pengguna *mobile money*. Safeena et al. (2018) mengatakan bahwa karena hasil keputusan layanan *mobile money* yang tidak pasti menyebabkan risiko yang dirasakan dari layanan *mobile money* dapat memengaruhi kepercayaan pelanggan untuk menggunakan *mobile money*.

Demikian pula Malaquias, R. F., & Hwang (2016) menemukan hasil negatif hubungan antara kepercayaan dengan risiko keamanan dapat mengurangi kepercayaan pengguna *mobile payment*. Mengingat kurangnya kepercayaan pelanggan dalam sistem pembayaran seluler dan risiko yang dirasakan terkait dengan sistem *mobile money* Yang et al (2015) logis untuk menyatakan bahwa risiko yang dirasakan mempengaruhi niat konsumen untuk menggunakan layanan *mobile money*, karena risiko juga terkait dengan kepercayaan dan berfungsi untuk merusak kepercayaan pelanggan dalam melakukan pembayaran *mobile money* Yang et al (2015).

Hipotesis 2 : Risiko keamanan memiliki pengaruh negatif terhadap kepercayaan menggunakan mobile payment aplikasi OVO atau semakin tinggi risiko keamanan maka semakin rendah kepercayaan menggunakan mobile payment aplikasi OVO.

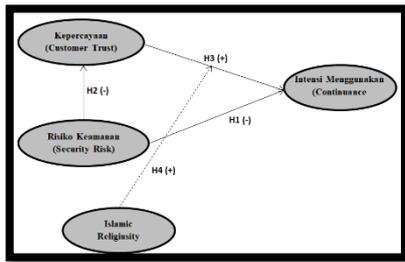
Hubungan Religiusitas Dalam Memoderasi Hubungan Antara Kepercayaan Dengan Niat Menggunakan Kembali

Religiusitas merupakan sebuah kekuatan sosial krusial yang berdampak pada perilaku manusia, jika konsumen dapat percaya dengan suatu produk atau jasa maka akan mempengaruhi perilaku seseorang yaitu menunjukkan perilaku yang positif untuk menggunakan kembali atau membeli kembali suatu produk atau jasa. Berdasarkan penelitian Agag, G. (2016) dikatakan bahwa religiusitas dapat memperkuat hubungan 2 variabel yaitu kepercayaan dan niat menggunakan kembali dengan dibuktikan bahwa hasil hipotesis 2 variabel ini diterima dan variabel sikap dan niat membeli kembali juga diterima sedangkan pada variabel partisipasi dan niat menggunakan kembali tidak didukung secara positif.

Menurut Ateeq-ur-Rehman & Shabbir, (2010) dalam Nasrullah (2015) menemukan bahwa religiusitas memiliki efek moderasi penuh pada hubungan anteseden dan perilaku pembelian konsumen Muslim. Penelitian Warsame & Ireri, (2018) menemukan moderasi positif yang signifikan dari keyakinan agama dalam hubungan tersebut antara harapan kinerja dan niat perilaku.

Hipotesis 3 : Kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap niat menggunakan kembali mobile payment aplikasi OVO atau semakin tinggi kepercayaan maka semakin tinggi pula niat menggunakan kembali mobile payment aplikasi OVO.

Hipotesis 4 : Religiusitas memoderasi hubungan antara kepercayaan dengan niat menggunakan kembali mobile payment aplikasi OVO.



Kerangka Penelitian

METODE PENELITIAN

Populasi dan Teknik Sampling

Populasi penelitian ini adalah pengguna OVO, dimana peneliti menggunakan purposive *nonprobability sampling* sebagai teknik pengambilan sampel, dimana pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu (Sugiyono 2018, p. 131). Dalam penelitian ini, responden dipilih dari mereka yang memiliki kriteria sebagai berikut :

1. Memiliki akun yang terdaftar sebagai pengguna layanan.
2. Menggunakan layanan paling tidak 3 bulan lamanya.
3. Pengguna telah melakukan setidaknya 1-2 kali transaksi dalam kurun waktu 1 bulan.
4. Usia responden minimal 17 tahun.
5. Berdomisili di wilayah Surabaya dan Sidoarjo.

Definisi Operasional dan Skala Pengukuran

Studi ini melibatkan empat variabel yaitu risiko keamanan, kepercayaan, niat menggunakan kembali dan religiusitas.

Risiko Keamanan (RK) adalah pendapat responden tentang risiko yang terjadi pada saat menggunakan aplikasi OVO seperti terjadinya kegagalan dalam melakukan transaksi pembayaran, penipuan dalam melakukan pembayaran dan risiko-risiko lainnya. Untuk mengukur variabel risiko keamanan digunakan enam item pernyataan yang diadopsi dari Lim et al. (2018).

Kepercayaan (KP) adalah pendapat responden tentang keyakinan pengguna pada aplikasi OVO dan merupakan kunci untuk menjaga kelangsungan hubungan antara pelanggan dan penyedia layanan aplikasi OVO. Untuk mengukur variabel kepercayaan digunakan lima item pernyataan yang diadopsi dari Yang et al (2015).

Niat Menggunakan Kembali (IM) adalah pendapat responden tentang merefleksikan atau mencerminkan apakah pengguna OVO akan menggunakan OVO dimasa yang akan datang atau menggunakan merek lainnya. Untuk mengukur variabel niat menggunakan kembali digunakan tiga item pernyataan yang diadopsi dari Cao et al. (2018).

Religiusitas (RI) pendapat responden tentang sebuah kewajiban atau aturan akan pemahaman pengguna dalam menggunakan aplikasi OVO dengan melihat apakah aplikasi OVO telah membantu pengguna dalam setiap transaksi yang dilakukan yang berdasarkan pada agama. Untuk mengukur variabel religiusitas digunakan tujuh item pernyataan yang diadopsi dari Abd Rahman et al. (2015); Agag & El-Masry (2016)

Keseluruhan pengukuran pada variabel menggunakan skala *likert* dengan tujuh skala yang merentang dari “sangat tidak setuju” dengan skor 1 sampai dengan “sangat setuju” dengan skor 7. Semakin tinggi skor menunjukkan semakin tinggi tingkatan variabel tersebut.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Penelitian menggunakan jenis studi deskriptif dan statistik sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan sebab-akibat dari beberapa variabel yang akan diuji, dengan

pembahasan utama pengaruh risiko keamanan, kepercayaan terhadap niat menggunakan kembali dengan religiusitas sebagai moderasinya hubungan antara

kepercayaan terhadap niat menggunakan kembali. Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna layanan.

Tabel 1
Karakteristik Demografi Responden

Jenis Kelamin	Persentase
Laki-laki	21.60%
Perempuan	78.40%
Total	100%
Usia	Persentase
< 17 Tahun	0.80%
17-20 Tahun	48.8%
21-30 Tahun	46.4%
31-40 Tahun	2.40%
41-50 Tahun	0.80%
> 51 Tahun	0.80%
Total	100%
Kota Asal	Persentase
Surabaya	63.20%
Sidoarjo	36.80%
Total	100%
Pekerjaan	Persentase
Pegawai Swasta	12.80%
PNS	0.80%
Wiraswasta	1.60%
Mahasiswa	78.40%
Ibu Rumah Tangga	0.80%
Lainnya	5.60%
Total	100%
Agama	Persentase
Islam	100%
Non Islam	0.0%
Total	100%
Penggunaan	Persentase
Ya	100%
Tidak	0.0%
Total	100%
Pilihan utama dalam melakukan transaksi	Persentase
Ya	37.60%
Tidak	62.40%
Total	100%

Frekwensi menggunakan dalam satu bulan	Persentase
1-2 Kali	23.20%
2-3 Kali	32.00%
4-5 Kali	28.00%
6-7 Kali	70.20%
8-9 Kali	0.80%
> 10 Kali	8.80%
Total	100%

Data penelitian ini terdiri dari 125 responden dengan penyebaran sebanyak 160 responden, dengan rincian 35 responden tidak dapat dilakukan pengujian lebih lanjut. Sebelum dilakukan penyebaran kuesioner diuji dengan sampel uji pada sebanyak 30 responden.. Dari

tabulasi data terlihat bahwa responden sebagian besar adalah perempuan, muslim, usia antara 17 hingga 20 tahun, mahasiswa, menggunakan layanan selama 6 hingga 7 kali dan penggunaan paling banyak adalah partisipan yang berdomisili di Surabaya.

Tabel 2

Deskripsi Konstruk, Item, Rata-rata skor, Simbangan Baku dan Loading

Konstruk (Alpha, CR, AVE)	Item Pernyataan	Rata-Rata Skor	Simbangan baku	Loading Factor
Risiko Keamanan (RK) (0.920, 0.937, 0.714)	RK 1 : Terdapat potensi risiko dalam pembayaran dengan menggunakan aplikasi OVO	2.86	1.194	0.847
	RK 2 : Terdapat potensi risiko dalam proses transaksi pembayaran dengan aplikasi OVO	2.88	1.342	0.850
	RK 3 : Pembuktian keaslian pengguna aplikasi OVO tidak aman	2.71	1.256	0.859
	RK 4 : Pembuktian keaslian transaksi dalam aplikasi OVO tidak aman	2.79	1.253	0.860
	RK 5 : Saya khawatir akan penyalahgunaan informasi keuangan saya saat menggunakan aplikasi OVO	3.09	1.529	0.814
	RK 6 : Saya khawatir seseorang dapat mengakses informasi keuangan saya saat menggunakan aplikasi OVO	3.35	1.628	0.838

Kepercayaan (KP) (0.804, 0.874, 0.614)	KP 1 : Aplikasi OVO kompeten dalam memberikan layanan mobile payment	5.35	1.131	0.877
	KP 2 : Aplikasi OVO memperhatikan kepentingan pengguna	5.22	1.359	0.885
	KP 3 : Aplikasi OVO memenuhi apa yang dijanjikan	5.18	1.221	0.906
	KP 4 : Aplikasi OVO dapat dipercaya	5.47	1.274	0.817
	KP 5 : Aplikasi OVO tidak memenuhi apa yang dijanjikan.	3.66	1.326	0.814
Niat Menggunakan Kembali (IM) (0.918, 0.948, 0.860)	IM 1 : Saya akan terus menggunakan aplikasi OVO untuk sebulan yang akan datang	5.06	1.600	0.924
	IM 2 : Saya akan terus menggunakan aplikasi OVO untuk setahun yang akan datang	4.98	1.508	0.959
	IM 3 : Saya akan terus menggunakan aplikasi OVO di masa yang akan datang	5.00	1.338	0.898
Religiusitas (RI) (0.883, 0.909, 0.590)	RI 1 : Saya membayar zakat pada waktunya	5.99	0.955	0.777
	RI 2 : Saya senang bersama orang lain dalam menjalin hubungan keagamaan	5.8	1.143	0.816
	RI 3 : Saya sering ikut pengajian di masjid	5.53	0.955	0.666
	RI 4 : Saya sering membaca hal-hal keagamaan	5.62	0.989	0.751
	RI 5 : Saya sering melihat program keagamaan di TV	5.62	1.149	0.785
	RI 6 : Penting bagi saya untuk meluangkan waktu untuk berdoa	6.13	1.085	0.767
	RI 7 : Saya menyediakan waktu untuk meningkatkan pengetahuan agama saya	5.94	1.010	0.804

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian dalam pengukuran obyek yang seharusnya diukur. Pernyataan pada kuesioner dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai loading factor $> 0,7$, composite reliability $> 0,7$ tetapi $> 0,6$ masih dapat diterima, *average variance extracted* (AVE) $> 0,5$ dan akar kuadrat AVE $>$ korelasi antar konstruk (Imam & Hengky, *Partial Least Squares Konsep, Metode dan Aplikasi WarpPLS 4.0*, 2014, p. 95)

Uji reliabilitas digunakan sebagai alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Jawaban responden terhadap pernyataan kuesioner dapat dikatakan

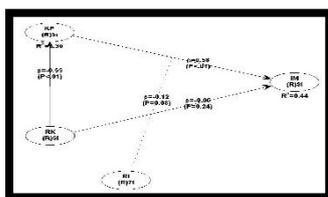
reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab dengan konsisten atau jawaban tidak boleh acak karena masing-masing pertanyaan mengukur hal yang sama (Imam G. , 2016, p. 48) Pengukuran uji reliabilitas hanya dilakukan sekali dan suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai cronbach alpha $>0,60$ atau 60% (Hartono, 2015, p. 206) , suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai composite reliabel $> 0,70$ atau 70% (Imam & Hengky , 2014, p.95) sampel kecil yang telah dilakukan pada bab 3 berdasarkan hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan memiliki nilai cronbach alpha >0.60 (Hartono, 2015, p. 206). Hasil uji validitas dan reliabilitas adalah sebagaimana Tabel 2 dan Tabel 3.

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Diskriminan dan Uji Reliabilitas

Construct	Code	RK	KP	IM	RI
1. Risiko Keamanan	RK	(0.845)	-0.466	-0.319	-0.281
2. Kepercayaan	KP	-0.466	(0.784)	0.627	0.382
3. Niat Menggunakan Kembali	IM	-0.319	0.627	(0.927)	0.423
4. Religiusitas	RI	-0.281	0.382	0.423	(0.768)
Composite Reliability	CR	0.937	0.874	0.948	0.909
Cronbach Alpha	α	0.92	0.804	0.918	0.883
Average Variances Extracted	AVE	0.714	0.614	0.86	0.59
Number of Items	—	6	5	3	7

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam hasil dari penelitian ini dilakukan dengan Partial Least Square Equation Modelling (PLS-SEM) dengan menggunakan program WarpPLS 6.0. PLS (Partial Least Square) sehingga dapat diketahui nilai pengaruh dari masing-masing variabel yang meliputi kepercayaan, manfaat yang dirasakan, niat menggunakan kembali dan religiusitas yang ditunjukkan sebagai berikut di bawah ini.



Hasil Estimasi Model Diagram Path

Pengujian Hipotesis

Partial Least Square (PLS) adalah metode yang digunakan dalam memprediksi konstruk yang ada dalam model. Gambar 2 merupakan hasil pengolahan data peneliti dengan menggunakan program WarpPLS 7.0 untuk penelitian yang bersifat Confirmatory Factor Analysis (CFA). Berdasarkan hasil diagram path pada Gambar 2, hasil pengujian hipotesis dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Risiko Keamanan berpengaruh negatif signifikan terhadap niat menggunakan kembali. (*H1 terdukung*)

2. Risiko keamanan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepercayaan. (H2 Terdukung)
- 3 Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan kembali. (H3 terdukung)
4. Religiusitas memoderasi secara negatif tidak signifikan hubungan antara kepercayaan terhadap niat menggunakan kembali. (H4 tidak terdukung)

Pengaruh Risiko Keamanan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Layanan Mobile Payment Aplikasi OVO

Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel risiko keamanan berpengaruh negatif terhadap niat menggunakan kembali layanan mobile payment aplikasi OVO terbukti kebenarannya yaitu dengan melihat pada hasil *Pats Coefficients and P-Value*.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa risiko keamanan berpengaruh negatif terhadap niat menggunakan kembali karena semakin tinggi risiko keamanan yang dihadapi pengguna layanan *mobile payment* aplikasi OVO maka akan semakin rendah niat pengguna untuk kembali menggunakan layanan *mobile payment* aplikasi OVO, dalam perspektif agama islam menganjurkan setiap mukmin untuk dapat mengendalikan dan mengatasi risiko yang terjadi, hal ini sesuai dengan Q.S Al- Ashr ayat 1-3 yang berbunyi :

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾ إِنَّ الْإِنْسَانَ لِرَبِّهِ لَكَنُفٍ ﴿٢﴾ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصُوا بِالنَّحْيِ وَتَوَّصُوا بِالصَّبْرِ ﴿٣﴾

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah SWT menganjurkan kepada umatnya meminimalisir risiko didalam islam tidak bisa dilakukan dengan cara curang, karena manusia hidup didunia ini terbatas, oleh karena itu seseorang yang

tidak pandai menggunakan waktunya untuk melakukan hal-hal yang baik, maka sia-sia lah hidupnya karena waktu tidak bisa diputarbalikkan lagi.

Penjelasan surat Al-Quran tersebut jika dikaitkan dengan hasil penelitian ini adalah layanan *mobile payment* aplikasi OVO memiliki risiko keamanan dimana pengguna akan dihadapkan berbagai risiko dalam menggunakan layanan *mobile payment* aplikasi OVO dan pengguna akan memutuskan apakah tetap menggunakan layanan *mobile payment* aplikasi OVO, jika pengguna memutuskan tidak menggunakan layanan *mobile payment* aplikasi OVO maka akan memberikan kesan yang negatif bagi pengguna OVO, serta pengguna tidak berniat untuk menggunakan kembali layanan *mobile payment* aplikasi OVO dikemudian hari yang disebabkan tingginya risiko saat menggunakan layanan *mobile payment* aplikasi OVO.

Layanan *mobile payment* aplikasi OVO merupakan produk yang umum dan diketahui orang apabila layanan *mobile payment* aplikasi OVO dapat meminimalisir kemungkinan besar terjadinya risiko maka pengguna layanan *mobile payment* aplikasi OVO akan memikirkan kembali untuk berniat menggunakan layanan *mobile payment* aplikasi OVO dikemudian hari. Persamaan dengan hasil penelitian terdahulu (Sativa, A., Rahayu, S., & Astuti 2016) menemukan hasil negatif hubungan antara risiko keamanan dengan niat menggunakan kembali, dengan hal ini menunjukkan bahwa resiko keamanan berpengaruh negatif terhadap niat menggunakan kembali. Risiko Keamanan yang dirasakan digambarkan sebagai tingkat perlindungan bagi "pelanggan" dari "ancaman" yang dirasakan pengguna dalam menggunakan *mobile payment* sehingga menimbulkan persepsi bahwa risiko keamanan berpengaruh terhadap niat pengguna dalam menggunakan kembali layanan *mobile payment* aplikasi OVO.

Pengaruh Risiko Keamanan Terhadap Kepercayaan Layanan *Mobile Payment* Aplikasi OVO

Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui dari gambar dan hasil estimasi model diagram *path* menunjukkan bahwa variabel risiko keamanan berpengaruh negatif terhadap kepercayaan pengguna layanan *mobile payment* aplikasi OVO. Hasil ini menunjukkan bahwa risiko keamanan berpengaruh negatif terhadap kepercayaan karena semakin tinggi risiko keamanan maka pengguna enggan menggunakan layanan *mobile payment* aplikasi OVO dan sebaliknya semakin rendah risiko keamanan maka pengguna akan memikirkan untuk dapat menggunakan layanan *mobile payment* aplikasi OVO.

Penelitian ini menjelaskan bahwa tingginya risiko keamanan memiliki pengaruh terhadap kepercayaan pengguna layanan *mobile payment* aplikasi OVO. Hal ini disebabkan karena ada beberapa faktor dan masalah yang terjadi pada layanan *mobile payment* aplikasi OVO yang menyebabkan pengguna enggan percaya kembali pada layanan *mobile payment* aplikasi OVO dan enggan kembali menggunakannya. Prespektif islam menjelaskan seperti yang dijelaskan dalam Al-Quran terdapat pada Q.S Al-Hasyr ayat 18 yang berbunyi :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَاسْتَظْنِرْ نَفْسَ مَا قَدَّمْتُمْ لِعَدُوِّ
وَاتَّقُوا اللّٰهَ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah SWT menganjurkan kepada umatnya untuk dapat mengatasi dan dapat mengendalikan risiko yang terjadi dikemudian hari.dengan memperhatikan keputusan yang diambil tanpa merugikan dan dapat memberikan kepercayaan terhadap orang lain. Sesungguhnya Allah SWT Maha teliti terhadap apa yang dikerjakan kaumnya.

Penjelasan surat Al-Quran tersebut jika dikaitkan dengan hasil

penelitian ini adalah layanan *mobile payment* aplikasi OVO memiliki risiko keamanan dimana pengguna akan lebih berhati-hati dan akan memutuskan apakah tetap menggunakan layanan *mobile payment* aplikasi OVO, jika pengguna memutuskan tidak menggunakan layanan *mobile payment* aplikasi OVO maka akan memberikan kesan yang negatif bagi pengguna OVO, serta tidak adanya kepercayaan kembali bagi pengguna untuk menggunakan layanan *mobile payment* aplikasi OVO dikemudian hari yang disebabkan tingginya risiko saat menggunakan layanan *mobile payment* aplikasi OVO.

Penelitian ini memiliki hasil yang sama dengan penelitian (Malaquias, R. F., & Hwang 2016) menjelaskan hasil negatif hubungan antara kepercayaan dengan risiko keamanan dapat mengurangi kepercayaan pengguna *mobile payment*. Penelitian (Malaquias, R. F., & Hwang 2016) menyatakan bahwa risiko keamanan yang dirasakan dapat mempengaruhi kepercayaan pengguna untuk menggunakan layanan *mobile payment*, karena pengguna akan merasa bahwa layanan *mobile payment* aplikasi OVO akan dapat merugikan pengguna.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Layanan *Mobile Payment* Aplikasi OVO

Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kepercayaan dengan melihat pada hasil *Pats Coefficients and P-Value*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan kembali layanan *mobile payment* aplikasi OVO, semakin tinggi kepercayaan pengguna layanan *mobile payment* aplikasi OVO maka akan semakin tinggi niat menggunakan kembali layanan *mobile payment* aplikasi OVO. Prespektif islam telah menganjurkan kepada setiap mukmin untuk menjaga dan menjalankan amanah sesuai yang diamanahkan, hal ini

sesuai dengan Q.S An Nisa ayat 58 yang berbunyi :

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا
بَصِيرًا﴾

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah SWT menganjurkan umatnya untuk selalu menjaga amanah yang diberikan dengan sebaik-baiknya, sebab Allah SWT mengajarkan kepada umatnya bahwa amanah tidak hanya bersifat material namun juga bersifat non material. Amanah bisa dilakukan antara manusia, amanah antara Allah SWT, amanah antar dirinya sendiri atau amanah antar lingkungan sekitar yang dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Penjelasan surat Al-Quran tersebut jika dikaitkan dengan hasil penelitian ini menyatakan bahwa layanan *mobile payment* aplikasi OVO dapat memberikan kepercayaan lebih kepada pengguna OVO untuk dapat memutuskan apakah pengguna OVO merasa diberikan kepercayaan dengan menggunakan layanan *mobile payment* aplikasi OVO, jika pengguna layanan *mobile payment* aplikasi OVO percaya maka akan memberikan kesan yang positif bagi pengguna layanan *mobile payment* aplikasi OVO, jika sekali saja layanan *mobile payment* aplikasi OVO tidak bisa memberikan kepercayaan lagi atau tidak menjaga amanah yang diberikan maka akan berdampak pada responden atau pengguna yang enggan menggunakan kembali layanan *mobile payment* aplikasi OVO secara berulang-ulang.

Penelitian dari Gao, L., & Waechter (2015) menjelaskan bahwa sebagian besar konsumen menyatakan bahwa kepercayaan dapat menjadi keyakinan utama sebagai penentu konsumen berniat melanjutkan kembali dan membangun hubungan jangka panjang dengan pihak yang dipercaya. Hasil

penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Yu et al., 2016) dimana penelitian tersebut menjelaskan bahwa semakin tinggi kepercayaan maka semakin tinggi niat menggunakan kembali layanan *mobile payment* aplikasi OVO serta hasil kepercayaan terhadap niat menggunakan kembali bernilai positif.

Pengaruh Moderasi Religiusitas Dalam Hubungan Antara Kepercayaan Dengan Niat Menggunakan Kembali

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel religiusitas memoderasi secara positif hubungan antara kepercayaan dan niat menggunakan kembali tidak terbukti kebenarannya dikarenakan hasil dari tabel *pats coefficients* menunjukkan bahwa tersebut memiliki arah yang negatif tetapi signifikan dengan tingkat signifikan 0,04 atau kurang dari 0,05. Tujuan memoderasi ini adalah untuk mengetahui apakah dapat memperkuat atau memperlemah hubungan variabel bebas dan terikat. Penelitian ini menunjukkan bahwa hasil tersebut menunjukkan arah negatif atau menunjukkan arah yang berlawanan yang berarti variabel religiusitas dapat memperlemah hubungan variabel kepercayaan terhadap variabel niat menggunakan kembali layanan *mobile payment* aplikasi OVO.

Penelitian ini juga menjelaskan bahwa orang yang memiliki iman yang rendah atau religiusitasnya rendah memiliki pengaruh kepercayaan terhadap niat menggunakan kembali layanan *mobile payment* aplikasi OVO. Hasil penelitian ini memoderasi variabel religiusitas justru dapat memperlemah hubungan antara kepercayaan terhadap niat menggunakan kembali layanan *mobile payment* aplikasi OVO sendiri, hal ini disebabkan karena produk layanan OVO sendiri bukan merupakan produk berbasis syariah melainkan seperti halnya bank syariah atau asuransi syariah yang tentunya religiusitas yang tinggi akan

sangat berpengaruh pada niat menggunakan kembali produk syariah tersebut. Semakin tinggi religiusitas seseorang maka pemahaman mengenai produk syariah semakin tinggi dan pastinya seseorang yang memiliki religiusitas yang tinggi maka akan memilih produk syariah daripada produk konvensional.

Layanan *mobile payment* aplikasi OVO merupakan salah satu produk umum yang tentunya semua dapat mengakses dari berbagai kalangan maupun berbagai agama sehingga apabila religiusitas seseorang rendah maka akan terus tetap percaya dan menggunakan OVO dikemudian hari. Perbedaan dengan hasil penelitian terdahulu Agag & El-Masry (2016) menunjukkan hasil bahwa variabel religiusitas memoderasi secara positif hubungan kepercayaan dan niat menggunakan kembali. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu bahwa variabel religiusitas sama-sama memoderasi hubungan terhadap niat menggunakan kembali.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI

Kesimpulan

Hasil analisa yang telah dilakukan pada penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Risiko Keamanan berpengaruh negatif signifikan terhadap niat menggunakan kembali layanan *mobile payment* aplikasi OVO, karena semakin tinggi risiko keamanan yang dihadapi pengguna layanan *mobile payment* aplikasi OVO maka akan semakin rendah niat menggunakan kembali layanan *mobile payment* aplikasi OVO dimasa yang akan datang.
2. Risiko keamanan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepercayaan pengguna layanan *mobile payment* aplikasi OVO, karena semakin tinggi risiko

keamanan yang dihadapi pengguna layanan *mobile payment* aplikasi OVO maka akan semakin rendah kepercayaan pengguna layanan *mobile payment* aplikasi OVO.

3. Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan kembali layanan *mobile payment* aplikasi OVO, karena semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap layanan *mobile payment* aplikasi OVO maka semakin tinggi pula niat pengguna untuk menggunakan kembali layanan *mobile payment* aplikasi OVO dimasa yang datang.
4. Religiusitas memoderasi secara negatif tidak signifikan hubungan antara kepercayaan terhadap niat menggunakan kembali, pernyataan ini menjelaskan bahwa pengguna layanan *mobile payment* aplikasi OVO memiliki tingkat religiusitas yang rendah atau dalam kata lain semakin religiusitas seseorang maka akan berpengaruh memperlemah kepercayaan pengguna terhadap niat menggunakan kembali layanan *mobile payment* aplikasi OVO.

Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan keterbatasan pada penelitian ini yang dilakukan peneliti menyadari bahwa terdapat beberapa keterbatasan penelitian diantaranya sebagai berikut :

1. Responden kurang teliti dan kurang bersungguh-sungguh dalam mengisi dan memahami pernyataan yang terdapat pada kuesioner, dikarenakan kurangnya kemampuan peneliti dalam mengontrol kembali keseriusan dan niat responden dalam mengisi kuesioner yang disajikan.
2. Beberapa pernyataan yang terdapat pada kuesioner yang dijawab responden ada yang tidak sesuai

dengan kriteria yang diharapkan peneliti.

3. Terdapat kendala saat menyebarkan kuesioner dengan melihat kondisi Covid yang saat ini terjadi menyebabkan peneliti kesulitan dalam mencari pengguna yang menggunakan layanan mobile payment aplikasi OVO.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari keterbatasan penelitian yang telah diuraikan, maka peneliti dapat memberikan saran-saran yang dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu sebagai berikut :

Bagi Peneliti Selanjutnya :

1. Peneliti selanjutnya lebih diharapkan lebih memperhatikan dan menguji kembali item-item pernyataan untuk mengukur variabel dan menghindari penggunaan yang sulit dipahami agar maksud dari penelitian ini dapat tersampaikan dengan baik.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih teliti dan lebih cermat dalam memantau responden saat mengisi kuesioner agar responden teliti dan tidak tergesa-gesa dalam mengerjakan kuesioner.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan bisa menguji dengan menggunakan variabel lain selain variabel pada penelitian ini yang secara teoritis berpengaruh terhadap niat menggunakan kembali layanan OVO.
4. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan perluasan area penelitian untuk tambahan informasi dalam penelitian selanjutnya.
5. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memastikan kembali

responden sesuai kriteria sampel yang ditentukan.

Bagi Penyedia Layanan Aplikasi OVO :

1. Berdasarkan tanggapan responden terhadap pernyataan risiko keamanan, tampak pernyataan variabel risiko keamanan yakni “layanan mobile payment aplikasi OVO dinilai baik dalam membuktikan keaslian pengguna” memiliki nilai mean yang rendah artinya perusahaan aplikasi OVO harus meningkatkan layanan pembuktian keaslian pengguna agar data dari pengguna tidak disalahgunakan oleh pihak lain yang tidak bersangkutan, jika perusahaan aplikasi OVO dapat meminimalisir terjadinya risiko tersebut maka secara tidak langsung pengguna layanan mobile payment aplikasi OVO akan terus menggunakan layanan mobile payment aplikasi OVO secara terus menerus.
2. Berdasarkan tanggapan responden terhadap kepercayaan, tampak pada pernyataan variabel kepercayaan yakni “aplikasi OVO tidak memenuhi apa yang dijanjikan” memiliki nilai mean yang rendah artinya perusahaan aplikasi OVO harus meningkatkan kepercayaan pengguna mengenai layanan transaksi yang dapat memberikan pengguna kepuasan dan sesuai dengan yang diharapkan, jika perusahaan aplikasi OVO dapat memberikan fasilitas terbaik untuk penggunanya dan dapat mempertahankan amanah yang diberikan pengguna maka secara tidak langsung pengguna akan terus menggunakan layanan mobile payment aplikasi OVO secara terus menerus.
3. Berdasarkan tanggapan responden terhadap niat menggunakan kembali, tampak pada pernyataan

variabel niat menggunakan kembali “Saya akan terus menggunakan aplikasi OVO untuk setahun yang akan datang” memiliki nilai mean yang rendah artinya sebagian besar pengguna layanan mobile payment aplikasi OVO harus meningkatkan inovasi dan pembaharuan dengan mengikiti perkembangan zaman yang ada sehingga perusahaan aplikasi OVO dapat terus

digunakan pengguna layanan mobile payment aplikasi OVO dalam jangka waktu yang panjang.

4. Berdasarkan tanggapan responden terhadap pernyataan religiusitas, bahwa religiusitas rendahpun pengguna layanan mobile payment aplikasi OVO akan tetap percaya dengan OVO dan menggunakan kembali OVO secara terus menerus.

DAFTAR PUSTAKA

- Agag, G., and A. E.-M. (2016). Understanding the Determinants of Hotel Booking Intentions Andmoderating Role of Habit. *International Journal of Hospitality Management*, 54, 52–67.
- Agag, G., & El-Masry, A. A. (2016). Understanding consumer intention to participate in online travel community and effects on consumer intention to purchase travel online and WOM: An integration of innovation diffusion theory and TAM with trust. *Computers in Human Behavior*, 60, 97–111. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.02.038>
- Ateeq-ur-Rehman, & Shabbir, M. S. (2010). The relationship between religiosity and new product adoption. *Journal of Islamic Marketing*, 1(1), 63–69. <https://doi.org/10.1108/17590831011026231>
- Cao, X., Yu, L., Liu, Z., Gong, M., & Adeel, L. (2018). Understanding mobile payment users’ continuance intention: a trust transfer perspective. *Internet Research*, 28(2), 456–476. <https://doi.org/10.1108/IntR-11-2016-0359>
- Gao, L., & Waechter, K. A. (2015). Examining the role of initial trust in user adoption of mobile payment services: an empirical investigation. *Information Systems Frontiers*, 19(3), 525–548.
- Kim, Y., & Peterson, R. A. (2017). Sebuah Meta-analisis dari Trust Online Hubungan di E-commerce. *Journal of Pemasaran Interaktif*, 38, 44–54.
- Lim, S. H., Kim, D. J., Hur, Y., & Park, K. (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(10), 886–898. <https://doi.org/10.1080/10447318.2018.1507132>
- Malaquias, R. F., & Hwang, Y. (2016). Studi empiris tentang trust in mobile banking: A Developing country perspektif. *Komputer Di Human Behavior*, 54, 453–461.
- Nasrullah, M. (2015). Islamic Branding, Religiusitas, dan Keputusan Konsumen Terhadap produk. *Jurnal Hukum Islam*, 13(2), 78–87.
- Safeena, R., Kammani, A., & Date, H. (2018). *Studi Eksplorasi Adopsi Teknologi Internet Banking. Dalam Adopsi Teknologi dan Masalah Sosial: Konsep, Metodologi, Alat, dan Aplikasi* (P. Hershey (ed.)). IGI Global.

- Sativa, A., Rahayu, S., & Astuti, T. (2016). *Analisis Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna E-Commerce C2C Tokopedia)*. 5, 1–10.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Warsame, M. H., & Ileri, E. M. (2018). Moderation effect on mobile microfinance services in Kenya: An extended UTAUT model. *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, 18, 67–75. <https://doi.org/10.1016/j.jbef.2018.01.008>
- Yang, Q., Pang, C., Liu, L., Yen, D. C., & Tarn, J. M. (2015). Menjelajahi konsumen risiko yang dirasakan dan kepercayaan untuk pembayaran online: Sebuah studi empiris di generasi muda China. *Komputer Di Human Behavior*, 50, 9–24.
- Yu, L., Cao, X., Liu, Z., Gong, M., & Adee, L. (2016). Understanding mobile payment users ' continuance intention : a trust transfer perspective Article information : About Emerald www.emeraldinsight.com Understanding mobile payment users ' continuance intention : a trust transfer perspective. *Internet Research*, 3.

