

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN,  
PERSEPSI RISIKO DAN, KUALITAS LAYANANAN PENGGUNAAN  
TERHADAP KEINGINAN UNTUK MENGGUNAKAN *ELECTRONIC  
MONEY* DENGAN SIKAP SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus : Penerapan *Electronic money* di Stasiun Pengisian Bahan  
Bakar Umum di Kota Pontianak)**



Nama : Fariz Zhafiri  
No. Mahasiswa : 14312467

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2018

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN,  
PERSEPSI RISIKO DAN, KUALITAS LAYANANAN PENGGUNAAN  
TERHADAP KEINGINAN UNTUK MENGGUNAKAN *ELECTRONIC  
MONEY* DENGAN SIKAP SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus : Penerapan *Electronic money* di Stasiun Pengisian Bahan  
Bakar Umum di Kota Pontianak)**

**SKRIPSI**

Disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai derajat

Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi UII

**SKRIPSI**

Oleh :

Nama : Fariz Zhafiri  
No. Mahasiswa : 14312467

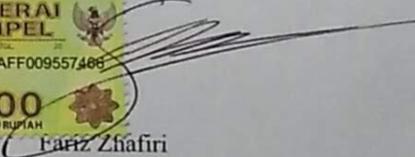
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2018

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 14 April  
2018

Penulis,

  
  
Faiz Zhafiri

PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI  
RESIKO DAN, KUALITAS LAYANANAN PENGGUNAAN TERHADAP  
KEINGINAN UNTUK MENGGUNAKAN ELECTRONIC MONEY DENGAN  
SIKAP SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

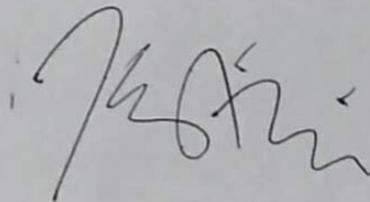
(Studi Kasus : Penerapan Electronic Money di Stasiun Pengisian Bahan Bakar  
Umum di Kota Pontianak)

SKRIPSI

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : FARIZ ZHAFIRI  
NO.MAHASISWA : 14312467

TELAH DISETUJUI OLEH DOSEN PEMBIMBING  
PADA TANGGAL 5/1/2018  
DOSEN PEMBIMBING,



(Dra. Yuni Nustini, MAFIS., Ak., CA., Ph.D.)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI RISIKO, DAN  
KUALITAS LAYANAN PENGGUNAAN TERHADAP KEINGINAN UNTUK  
MENGUNAKAN ELECTRONIC MONEY DENGAN SIKAP SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING

Disusun Oleh : FARIZ ZHAFIRI

Nomor Mahasiswa : 14312467

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 14 Mei 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Yuni Nustini, Dra., MAFIS., Ak., CA., Ph.D.

Penguji : Ataina Hidayati, Dra., Ak., M.Si.,Ph.D.



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Teruntuk :

“Singa Api”  
“Peri Bulan”

“Caca Ceriwis”  
“Sakha Sakti”

“Meine Freundin”

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

*Alhamdulillah rabbil'alamin*, segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat, dan karunia-Nya. Shalawat serta salam tercurah kepada Nabi Besar kita Muhammad SAW beserta para sahabatnya. Atas berkat Rahmat Allah dan KebesaraNya penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, dan Kualitas Layanan Penggunaan Terhadap Keinginan Untuk Menggunakan *Electronic money* Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening”**. Sebagai **salah** satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana S-1 pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi di Universitas Islam Indonesia.

Adapun dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari apa yang telah disajikan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu bimbingan dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan demi tercapainya penulisan yang terbaik. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah banyak mencurahkan banyak nikmat kepada penulis terutama nikmat iman, islam, kesehatan serta pikiran yang baik sehingga penulis mampu menyelesaikan karya tulis ini dengan baik

2. **Singa Api** dan **Peri Bulan** selaku orang tua dari penulis yang walaupun terpisah jarak 1.5 jam dengan pesawat terbang selalu memberikan dukungan moral, materiil serta doa dan restunya sehingga penulis dapat berjuang hingga akhir dengan penuh semangat dan fokus.
3. **Caca Ceriwis** dan **Sakha Sakti** selaku orang-orang yang terpaksa terlahir sebagai adik dari penulis yang selalu berisik dan bertanya “mas skripsinya sudah berapa halaman?” terima kasih telah menjadi sumber semangat.
4. **Uti** yang selalu menyemangati dari jauh yang selalu ingin tau kabar lewat telfon tetapi enggan untuk menelfon lebih dulu
5. **Pakde Kamijan** dan **Budhe Yuni** yang selalu mendukung urusan dapur penulis dengan selalu membawakan makanan seperti beras, kerupuk dan lauk pauk setiap kali penulis pulang ke Wates.
6. **Bulek Nani** yang sudah bersedia direpotkan oleh penulis dalam melakukan pencarian data responden penelitian yang dilakukan oleh peneliti
7. Segenap keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan, saran, nasihat dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir.
8. Ibu **Dra. Yuni Nustini, MAFIS., Ak., CA., Ph.D.** Selaku Dosen Pembimbing Skripsi dari penulis yang memberikan banyak sekali masukan dan bantuan langsung pada karya tulis ini.
9. Bapak **Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D.**, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia yang telah mendukung penyelesaian studi.
10. Bapak **Dr. D. Agus Harjito, M.Si.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia yang telah mendukung penyelesaian studi.

11. Bapak **Drs. Dekar Urumsah, S.Si., M.Com., Ph.D.**, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Islam Indonesia yang telah mendukung penyelesaian studi.
12. Segenap dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
13. **Paquita Bela Spreadika**, seorang teman yang secara sabar dan sepenuh hati membantu penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini. Mendukung penulis dengan banyak perhatian, masukan, dan kontribusi langsung terhadap selesainya tugas akhir ini. Memberikan banyak waktunya kepada penulis dan menjadi pembicara yang baik ketika penulis butuhkan. Terima kasih telah menjadi pendukung setia mimpi-mimpi penulis, semoga kita dapat mewujudkan mimpi-mimpi tersebut, segera.
14. Warga Kontrakan Jahat, **Nur Ridho, Febry Hario, Ibnu Syina, Rizky Taufikkurahman** telah memberikan dukungan walau tidak secara kasat mata
15. M Hammam Prata, Ifki Attin Assodiqoh, Bella Robbika, yang telah menjadi teman penulis sejak awal perkuliahan
16. **Mohammad Pandu Winoorman dan Anggita Mega Lukita**, pasangan receh yang selalu menemani penulis piknik.
17. **Gandhes Delima Petra, Chantika Putri, Putri Kumala Dewi, Muhammad Fauzan, Daniar Syarafina Mahsun, Lyanda Pasadini,**

**Salma Journasti** dan teman teman lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala bantuan, perhatian dan arahan dalam menyelesaikan karya tulis ini.

Semoga Allah selalu melimpahkan berkah, rahmat, dan hidayah-Nya bagi seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam segala hal

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 14 April 2018

Penulis,

Fariz Zhafiri

## **MOTTO**

Work Hard, Play Harder

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISMEr</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>5</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>1.5. Sistematika Pembahasan</b> .....	<b>6</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>8</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1. Kajian Pustaka</b> .....	<b>8</b>
2.1.1. <i>Defenisi Electronic money.</i> .....	<b>8</b>
2.1.2 <i>Theory Acceptance Model (TAM)</i> .....	<b>9</b>
2.1.1. <i>Keinginan Untuk Menggunakan (Intention To Use)</i> .....	<b>10</b>
2.1.2. <i>Definisi Sikap</i> .....	<b>10</b>
2.1.3. <i>Persepsi Kemanfaatan</i> .....	<b>11</b>

2.1.4.	<i>Persepsi Kemudahan</i> .....	11
2.1.5.	<i>Persepsi Risiko</i> .....	12
2.1.6.	<i>Kualitas Layanan Penggunaan</i> .....	13
<b>2.2.</b>	<b>Penelitian Terdahulu</b> .....	13
<b>2.3.</b>	<b>Hipotesis Penelitian</b> .....	15
2.3.1.	<i>Hubungan persepsi kemanfaatan terhadap sikap menggunakan electronic money</i> 15	
<b>2.4.</b>	<b>Kerangka Penelitian</b> .....	18
<b>BAB III</b> .....		<b>19</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....		<b>19</b>
<b>3.1.</b>	<b>Populasi dan Sampel Penelitian</b> .....	19
<b>3.2.</b>	<b>Jenis Data Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data</b> .....	19
<b>3.3.</b>	<b>Definsi dan Pengukuran Variabel Penelitian</b> .....	20
3.3.1.	<i>Variabel Independen</i> .....	21
3.3.2.	<i>Variabel Intervening</i> .....	23
3.3.3.	<i>Variabel Dependen</i> .....	24
<b>3.4.</b>	<b>Teknik Analisis Data</b> .....	24
3.4.1.	<i>Analisis Statistik Deskriptif</i> .....	24
3.4.2.	<i>Analisis Data</i> .....	25
3.4.3.	<i>Model Peneltian</i> .....	26
3.4.4.	<i>Outer model (Model pengukuran)</i> .....	26
3.4.5.	<i>Inner model (Model struktural)</i> .....	27
3.4.6.	<i>Pengujian Hipotesa</i> .....	28
3.4.7.	<i>Pengujian Efek Variabel Interveneing</i> .....	28
<b>BAB IV</b> .....		<b>30</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....		<b>30</b>
<b>4.1.</b>	<b>Deskripsi Objek Penelitian</b> .....	30
<b>4.2.</b>	<b>Analisis Karakteristik Responden</b> .....	31

4.2.1. Jenis Kelamin .....	31
4.2.2. Umur .....	31
4.2.3. Pekerjaan .....	32
4.2.4. Pendidikan Terakhir.....	33
4.2.5. Kepemilikan kendaraan bermotor.....	34
4.2.6. Frekuensi pembelian bahan bakar per minggu .....	36
<b>4.3. Pengujian model pengukuran (<i>Outer model</i>) .....</b>	<b>36</b>
4.3.1. <i>Convergent Validity</i> .....	37
4.3.2. <i>Discriminant Validity</i> .....	38
4.3.3. <i>Uji Reliabilitas</i> .....	40
<b>4.4. Pengujian Model Struktural (<i>Inner model</i>).....</b>	<b>40</b>
<b>4.5. Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>41</b>
<b>4.6. Analisis Hipotesis.....</b>	<b>42</b>
<b>4.7. Hasil Uji Intervening.....</b>	<b>46</b>
<b>4.8.1 Analisis Efek Size Terhadap Variabel Intervening.....</b>	<b>48</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>49</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>49</b>
<b>5.1. Kesimpulan.....</b>	<b>49</b>
<b>5.2. Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>50</b>
<b>5.3. Saran.....</b>	<b>50</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>54</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Instrumen Pengukuran Variabel Persepsi Manfaat .....	21
Table 3. 2 Instrumen Pengukuran Variabel Persepsi Kemudahan .....	21
Table 3. 3 Instrumen Pengukuran Variabel Persepsi Resiko .....	22
Table 3. 4 Instrumen Pengukuran Variabel Kualitas Layanan Penggunaan .....	23
Table 3. 5 Instrumen Pengukuran Variabel Sikap .....	23
Table 3. 6 Instrumen Pengukuran Variabel Keinginan Untuk Menggunakan .....	24
Tabel 4. 1 Distribusi Kuisisioner .....	33
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4. 3 Klasifikasi Berdasarkan Umur .....	35
Tabel 4. 4 Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan .....	36
Tabel 4. 5 Klasifikasi Berdasarkan Pendidikan .....	37
Tabel 4. 6 Klasifikasi Berdasarkan Jumlah Kepemilikan Mobil .....	38
Tabel 4. 7 Klasifikasi Berdasarkan Jumlah Kepemilikan Motor .....	39
Tabel 4. 8 Klasifikasi Berdasarkan Frekuensi Pembelian .....	40
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian <i>Outer loading</i> .....	41
Tabel 4. 10 <i>Discrimant Validty</i> .....	42
Tabel 4. 11 <i>Cross Loading</i> .....	43
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian R-Square .....	45
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Hipotesis .....	46
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Intervening .....	51
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Efek Size .....	53

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Theory Acceptance Model .....	9
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual .....	18
Gambar 3. 1 Model Penelitian.....	26

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	55
Lampiran 2 Data Kuesioner .....	61
Lampiran 3 Gambar Hasil PLS Algorithm .....	72
Lampiran 4 Gambar Hasil Bootstraping .....	73
Lampiran 5 Tabel Hasil Bootstraping .....	74
Lampiran 6 Gambar Hasil Bootstraping Variabel Intervening .....	75
Lampiran 7 Tabel Hasil Bootstraping Variabel Intervening .....	76

### **Abstract**

*Pontianak local government cooperate with Pertamina and Bank Indonesia regulates that all purchase made on petroleum required to use electronic money (e-money). Considering the phenomenon that in general at this time people of Indonesia are still not get used to using e-money, this research is important to be conducted. This research is conducted in the early period the regulation is implemented, the right moment to examine what factors causing Pontianak urban community are encouraged to use e-money?, in response to the above local government regulations. The purpose of this study is to examine the influence of factors: perceived usefulness, perceived ease of used, perceived risk and quality of service toward the behaviour to use the e-money with attitude acts as intervening variable. TAM is used as the theoretical basis. Samples totaling 100 people taken randomly from consumers who made fuel purchase transactions at SPBU Pontianak city using e-money. Data processed using SmartPLS 3.0. The results, except for perceived risk, all independent variables were positively related to attitude as intervening variable. Furthermore, attitude has positive and significant influence on the dependent variable of the behaviour to use e-money. Finally, the effect of attitude as intervening variable on the perceived usefulness and perceived ease of used is fully mediated, while on the quality of service is quasi mediated, on the perceived risk variables, attitude doesn't have mediation effect. The effect size of the mediation variable proved to be great at the value of 1,981. The attitude of the Pontianak community is supportive, thus encourage the behaviour to use e-money. If the people of Pontianak city become the representative of Indonesian citizen who are mostly unfamiliar with e-money, the decision of Pontianak government is suitable to be applied to other city.*

**Keywords:** *Attitude to use the e-money, Behaviour to use the e-money, E-money, TAM, SPBU*

### **Abstrak**

*Pemerintah kota Pontianak bekerjasama dengan Pertamina dan Bank Indonesia melalui peraturan daerah mewajibkan seluruh transaksi pembelian bahan bakar minyak (BBM) jenis premium menggunakan electronic money (e-money). Penelitian ini penting untuk dilaksanakan mengingat fenomena bahwa pada saat ini secara umum masyarakat Indonesia masih belum terbiasa menggunakan e-money untuk bertransaksi. Penelitian ini memanfaatkan momentum periode awal diterapkannya kewajiban pemakaian e-money oleh penduduk kota Pontianak dengan menelaah apakah faktor-faktor yang menyebabkan masyarakat kota Pontianak terdorong untuk menggunakan e-money?, sebagai respon atas peraturan daerah diatas. Secara lebih rinci, tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh faktor persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi resiko dan kuliatas layanan penggunaan terhadap keinginan menggunakan e-money dengan sikap sebagai variabel intervening. Sampel berjumlah 100 orang diambil secara random dari konsumen yang melakukan transaksi pembelian bahan bakar di SPBU menggunakan e-money. Data diolah dengan menggunakan SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecuali variabel persepsi*

*resiko, semua variabel tidak terikat berhubungan positif signifikan terhadap sikap sebagai variabel intervening. Selanjutnya variabel sikap berpengaruh positif terhadap variabel terikat keinginan untuk menggunakan e-money. Efek variabel intervening sikap pada variabel persepsi manfaat dan persepsi kemudahan, berperan sebagai full mediation, pada variabel kualitas layanan penggunaan berperan sebagai quasi mediation, akan tetapi pada variabel persepsi resiko, sikap tidak memiliki efek mediation. Efek zise dari variabel mediasi terbukti besar yaitu pada nilai 1,981. Regulasi pemerintah daerah kota Pontianak yang mewajibkan masyarakatnya untuk bertransaksi dengan e-money untuk pembelian BBM premium didukung oleh hasil penelitian ini. Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian ini adalah masyarakat kota Pontianak yang bisa mewakili rata-rata penduduk Indonesia yang sebagian besar belum terbiasa dengan e-money menyambut baik peraturan ini. Sikap masyarakat adalah mendukung sehingga mendorong keinginan untuk menggunakan e-money. Hasil penelitian ini bisa dijadikan landasan penerapan e-money di sektor lainnya atau di daerah-daerah lain yang memiliki karakteristik yang serupa dengan Kota Pontianak.*

**Keywords:** *Sikap menggunakan e-money, keinginan untuk menggunakan the e-money, E-money, TAM, SPBU*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kemajuan ilmu pengetahuan, memacu pesatnya perkembangan teknologi, segala kebutuhan serta informasi dapat diperoleh dengan mudah dan cepat. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Ashraf & Malik (2011) di Bangladesh, mereka menemukan bahwa teknologi informasi dan komunikasi dapat menurunkan tingkat kemiskinan di suatu negara, apabila orang-orang marginal memperoleh akses yang cukup untuk mendapatkan informasi, pendidikan, kesehatan, dan layanan keuangan. Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi juga merubah cara kita dalam bertransaksi; inovasi-inovasi yang diberikan oleh dunia perbankan banyak memberikan kemudahan. Sebagai contoh, hadirnya teknologi mobile banking dan perubahan pada bentuk uang yang ada saat ini.

Pada umumnya, kita hanya mengenal beberapa bentuk pembayaran fisik seperti uang kertas, koin dan cek (Balachandran & Tan, 2015). Dengan perkembangan teknologi yang ada saat ini masyarakat cenderung menggunakan model uang elektronik / *electronic money* -seperti kartu debit, kartu kredit- sebagai metode pembayaran dan bahkan melakukan pembayaran dengan ponsel melalui teknologi NFC yang dikembangkan sejak tahun 2004 oleh Nokia, Sony, dan Philips (Balachandran & Tan, 2015). Peralihan ini dikarenakan transaksi dengan menggunakan uang elektronik dengan sistem NFC membuat transaksi yang dilakukan oleh pembeli dan penjual cukup mudah, hanya dengan

menyentuhkan perangkat/kartu ke mesin reseptor NFC, seketika transaksi yang praktis dan aman terjadi (Balachandran & Tan, 2015). Hal ini juga memangkas waktu pelayanan dalam bertransaksi.

Dengan berkembangnya zaman, kebutuhan dalam menyesuaikan serta mengakomodasi kepentingan dari penerbit dan pengguna uang elektronik, Bank Indonesia selaku regulator telah menerbitkan dasar peraturan tentang uang elektronik dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009. Disebutkan dalam pasal 3 bahwa uang elektronik memenuhi beberapa unsur seperti diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit, nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip, digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit dan nilai uang yang disetor bukan merupakan simpanan (Bank Indonesia, 2009a).

Berbagai kemudahan yang diberikan serta adanya peraturan yang mengatur tentang penggunaan *electronic money* secara umum, sektor pemerintah dan swasta mendorong masyarakat untuk beralih dari uang konvensional, menjadi penggunaan uang elektronik. Hal ini dibuktikan dengan penggunaan *e-commuter* untuk perjalanan kereta rel listrik (KRL) dan penerapan *e-money* pada moda transportasi Trans Jakarta di Jakarta. Penggunaan *e-commuter* dan *e-money* dimaksudkan untuk menghilangkan penumpukan di bagian pembelian tiket; penumpang cukup menyentuh perangkat/kartu mereka ke portal dan mereka dapat melakukan perjalanan menggunakan transportasi umum tersebut. Sistem

pembayaran ini juga diberlakukan untuk pembayaran tol yang dikelola oleh PT.Jasamarga sejak tanggal 31 Oktober 2017 (Hamdi, 2017)

Sebenarnya, teknologi *electronic money* telah diterapkan pertama kali pada tahun 1950 oleh Diner Club International (Gürkaynak & Yilmaz, 2015). Sejak saat itu pembayaran secara *electronic* sudah di gunakan. Di Indonesia sendiri menurut data yang dikeluarkan oleh Financial Inclusion Index pada 2014 pemilik rekening di Indonesia hanya sekitar 90 juta jiwa, atau 36% dari total keseluruhan penduduk. Tercatat pada 2016 oleh Bank Indonesia jumlah transaksi *electronic money* mencapai 683.2 juta kali transaksi dan dengan nilai 7.1 triliun (Triwijanarko, 2017).

Di beberapa daerah di Indonesia, salah satunya Pontianak mengungkap konsep smart city, dimana Pontianak mewajibkan seluruh transaksi yang dilakukan di stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) untuk menggunakan *electronic money* sejak tanggal 1 Januari 2018. Langkah yang diambil pemda merupakan salah satu dukungan kepada pemerintah pusat untuk pelaksanaan transaksi non tunai. Dalam pelaksanaannya pemda melakukan perjanjian kerjasama dengan Bank Indonesia dan Pertamina untuk memudahkan koordinasi (Pahlevi, 2018). Pada kenyataanya, penerapan penggunaan *electronic money* tidak serta merta diterapkan pada seluruh transaksi pembelian bahan bakar minyak di SPBU di Kota Pontianak, pada tahap awal kewajiban menggunakan *electronic money* hanya untuk transaksi bahan bakar minyak jenis premium, seperti yang dituturkan oleh Teuku Johan, Branch Manager Pertamina KalBarTeng (Maskartini, 2017)

Penelitian ini akan mengacu pada dua penelitian sebelumnya yaitu yang dilakukan oleh Primbodo & Prabawani (2016) yang meneliti tentang minat penggunaan *electronic money* masyarakat di kota Semarang dengan variabel-variabel independen pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi risiko. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Utami (2016) yang melakukan penelitian pada mahasiswa strata 1 program akuntansi dengan model kusioner, dengan variabel independen yaitu kualitas sistem dan layanan, persepsi risiko, kepercayaan, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan. penulis akan melakukan penelitian dengan populasi masyarakat kota Pontianak dengan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang di kemukakan oleh Davis (1989) yang menyatakan terdapat dua faktor dalam mengembangkan kerangka pemikiran untuk menggunakan teknologi informasi, yaitu berdasarkan persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan, yang kemudian oleh peneliti ditambahkan dua faktor lain yaitu pengaruh kualitas sistem layanan dan kepercayaan pengguna. Penulis memutuskan untuk melakukan penelitian di Pontianak karena penulis ingin mengetahui dampak apa yang akan diterima oleh pengguna, apabila di berlakukan aturan wajib untuk menggunakan e-money. Seperti yang disampaikan di atas, sejak 1 Januari 2018 adanya kebijakan dari pemerintah kota Pontianak bagi seluruh masyarakat yang melakukan transaksi di stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) diwajibkan untuk menggunakan *electronic money*

Berdasarkan penjelasan tentang latar belakang dan telaah penelitian terdahulu, maka judul penelitian ini adalah **“PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI**

## **RISIKO DAN KUALITAS LAYANAN PENGGUNAAN PADA PERSEPSI MENGGUNAKAN *ELECTRONIC MONEY* DENGAN SIKAP SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan judul dan latar belakang yang telah disusun dalam penelitian ini, masalah-masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap sikap dalam menggunakan *electronic money* pada masyarakat Kota Pontianak
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap sikap dalam menggunakan *electronic money* pada masyarakat Kota Pontianak
3. Apakah persepsi risiko penggunaan berpengaruh terhadap sikap dalam menggunakan *electronic money* pada masyarakat Kota Pontianak
4. Apakah kualitas layanan penggunaan berpengaruh terhadap sikap dalam menggunakan *electronic money* pada masyarakat Kota Pontianak
5. Apakah sikap berpengaruh terhadap keinginan untuk menggunakan *electronic money* pada masyarakat Kota Pontianak

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap sikap dalam menggunakan *electronic money* pada masyarakat Kota Pontianak
2. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap sikap dalam menggunakan *electronic money* pada masyarakat Kota Pontianak

3. Untuk mengetahui apakah persepsi risiko penggunaan berpengaruh terhadap sikap dalam menggunakan *electronic money* pada masyarakat Kota Pontianak
4. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan penggunaan berpengaruh terhadap sikap dalam menggunakan *electronic money* pada masyarakat Kota Pontianak
5. Untuk mengetahui apakah sikap berpengaruh terhadap keinginan untuk menggunakan *electronic money* pada masyarakat Kota Pontianak

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memberikan manfaat dalam dua aspek:

1. Manfaat Teoritis:
  - a. Menambah literasi dalam ilmu pengetahuan terutama tentang pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko dan kualitas sistem dan layanan terhadap persepsi dalam menggunakan *electronic money*
  - b. Diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu sistem informasi akuntansi
2. Manfaat Praktis:
  - a. Diharapkan dapat memberikan masukan pada pengambilan keputusan dalam melanjutkan pengembangan penggunaan *electronic money* mulai dari pihak bank selaku penyedia jasa, pemerintah pusat dan daerah serta Bank Indonesia selaku regulator dan pihak lain yang turut berperan dalam meningkatkan penggunaan *electronic money*

#### **1.5. Sistematika Pembahasan**

BAB I: Pendahuluan

Bab ini akan berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penelitian

#### BAB II: Kajian Pustaka

Berisikan tentang kajian pustaka yang berkaitan dengan teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, dan hipotesis penelitian

#### BAB III: Metode Penelitian

Bab ini akan menjelaskan tentang populasi, subyek dan obyek penelitian, alat analisis data, pengujian hipotesis dan data penelitian

#### BAB IV: Analisis Data dan Pembahasan

Dalam bab ini berisikan analisis terhadap data yang telah diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini, analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis

#### BAB V : Penutup

Bab ini berisi simpulan yang merupakan ringkasan dari hasil penelitian, kelemahan dan kelebihan dalam menguraikan hasil penelitian, dan saran terhadap pihak yang berkepentingan

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1. Kajian Pustaka

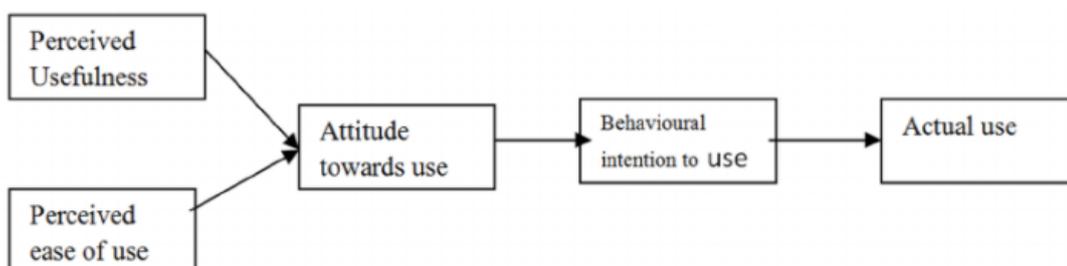
##### 2.1.1. Defenisi *Electronic money*.

Definisi *electronic money* yang dikemukakan oleh *Bank for International Settlements* (1996) menyebutkan bahwa *electronic money* berhubungan dengan ragam mekanisme pembayaran dalam berbelanja, definisi sesungguhnya dari *electronic money* adalah sejumlah uang/ dana dari user/pemilik yang kemudian disimpan dalam piranti elektronik sehingga memiliki apa yang disebut sebagai “nilai penyimpanan” atau “prabayar” yang kemudian setiap kali pemilik melakukan transaksi nilai tersebut akan berkurang sesuai dengan jumlah nominal transaksi yang dilakukan. Oleh Bank Indonesia diterbitkan surat edaran yang diterbitkan pada tahun (2009b) membagi *electronic money*/ uang elektronik menjadi dua klasifikasi yaitu *registered* dan *unregistered*.

Pada jenis *registered* berarti pemegang/ pemilik dari jenis uang elektronik ini terdaftar dan tercatat oleh penyelenggara *electronic money*/ uang elektronik, dan memiliki batas nilai uang paling banyak Rp. 5.000.000. Sedangkan, untuk jenis *unregistered* yang berarti bahwa pihak penyelenggara *electronic money*/ uang elektronik tidak perlu melakukan pencacatan kepada pemegang/ pemilik uang elektronik tersebut, dan nilai uang elektronik maksimum pada jenis *unregistered* adalah Rp. 1.000.000. serta batas transaksi pada kedua jenis uang elektronik adalah Rp. 20.000.000 per bulannya.

### 2.1.2 Theory Acceptance Model (TAM)

Teori ini di gunakan dalam penelitian Davis (1985) yang bertujuan untuk menguji teori dari dampak karakteristik sistem kepada pengguna. Pada awalnya TAM merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* yaitu teori tindakan beralasan dengan persamaan bahwa persepsi seseorang terhadap sesuatu akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Dari penelitian-penelitian sebelumnya dapat diketahui faktor utama dalam sebuah sistem apabila di aplikasikan adalah penerimaan dari pengguna (*user acceptance*). Pada awalnya dikembangkan dari teori psikologis yang dibagi berdasarkan kepercayaan, sikap dan keinginan, yang kemudian di kembangkan dan menjadikanya menjadi dua variabel yaitu kemanfaatan dan kemudahan penggunaan. Kedua variabel ini dapat membuat kita memahami reaksi dan persepsi pemakai atas manfaat dan kemudahan dari penggunaan teknologi informasi, sebagai suatu tindakan beralasan dalam konteks penggunaan teknologi informasi dan membuat teknologi informasi dapat diterima oleh penggunanya, secara garis besar kedua variabel ini mampu mendefinisikan sikap dari pengguna teknologi informasi berdasarkan persepsi yang dimiliki oleh orang tersebut.



Gambar 2. 1 Theory Acceptance Model

Sumber: Davis (1989)

### **2.1.1. Keinginan Untuk Menggunakan (*Intention To Use*)**

Keinginan untuk menggunakan adalah perwujudan dari sikap seseorang apakah seseorang tersebut akan terus menggunakan atau berhenti dalam penggunaan *elektronik money*, dalam hal ini keinginan untuk menggunakan secara berkelanjutan *electronic money* pada transaksi-transaksi yang akan datang yang akan didefinisikan oleh sikap dalam penggunaan (Sukkar & Hasan, 2005). Penelitian yang dilakukan oleh Priambodo & Prabawani (2016) mendefinisikan keinginan untuk menggunakan sebagai minat. Disebutkan bahwa minat adalah keinginan untuk menggunakan, selalu mencoba menggunakan dan berlanjut untuk menggunakan di masa depan. Dalam penelitian yang lain juga disebutkan bahwa keinginan untuk menggunakan akan dipengaruhi oleh sikap dalam menggunakan (Olatokun & Owoeye, 2012).

### **2.1.2. Definisi Sikap**

Sikap adalah perbuatan dan sebagainya yang berdasarkan pada pendirian atau keyakinan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, n.d.) menurut Jogiyanto dalam Fortuna (2012) menyebutkan bahwa sikap merupakan jumlah afeksi/ perasaan seseorang dalam menerima atau menolak suatu obyek atau perilaku dan diukur dengan suatu prosedur yang menempatkan individu dalam skala *evaluative* di kutub, seperti baik atau jelek; setuju atau menolak; dan sebagainya. Oleh Mantle-Bromley (1995) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa sikap di bagi menjadi 3 yaitu afektif, kognisi dan kebiasaan yang mana hal ini sangat bergantung pada tingkatan pengetahuan dan reaksi masing masing orang terhadap sesuatu

### **2.1.3. Persepsi Kemanfaatan**

Persepsi kebermanfaatan yang didefinisikan oleh Davis pada tahun (1989) menyebutkan bahwa persepsi kebermanfaatan adalah derajat dimana seseorang berpendapat bahwa sistem yang digunakannya akan meningkatkan performa pekerjaannya. Secara kesimpulannya bahwa kebermanfaatan berhubungan erat dengan produktifitas dan efektifitas sistem dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja orang yang menggunakan sistem tersebut (Irmadhani & Nugroho, 2012). Venkatesh & Davis (2003) membagi dimensi kebermanfaatan sebagai berikut :

1. Penggunaan sistem mampu meningkatkan performa dalam bekerja
2. Penggunaan sistem mampu meningkatkan tingkat produktifitas
3. Penggunaan sistem mampu menaikkan tingkat efektivitas
4. Penggunaan sistem bermanfaat bagi masing masing individu

Pada konteks penelitian ini dapat diartikan bagaimana persepsi kebermanfaatan mengenai *electronic money* dan bagaimana *electronic money* mampu mengubah pandangan subyektif para pengguna mengenai kebermanfaatan transaksi menggunakan *electronic money* daripada menggunakan metode pembayaran konvensional.

### **2.1.4. Persepsi Kemudahan**

Persepsi kemudahan penggunaan adalah derajat dimana seseorang menganggap bahwa teknologi yang digunakan mudah untuk dipahami (Davis, 1989) dan didukung oleh pernyataan dari Irmadhani & Nugroho (2012) yang menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan mampu mengurangi usaha

seseorang baik waktu maupun tenaga karena individu tersebut yakin bahwa sistem tersebut dapat dengan mudah dipahami. Oleh Venkatesh & Davis (2003) persepsi kemudahan dibagi menjadi sebagai berikut :

1. Interaksi yang dilakukan oleh individu dan sistem jelas dan dapat dengan mudah dipahami oleh user
2. Sedikitnya jumlah usaha yang dibutuhkan oleh user agar dapat berinteraksi dengan sistem
3. Sistem dapat dengan mudah digunakan
4. Sistem dapat dioperasikan dengan mudah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh user

Pada konteks penelitian ini konteks kemudahan dibuat menjadi apakah pengguna *electronic money* dapat dengan mudah mempelajari sistem, memahami, menggunakan dan memenuhi kebutuhan dari pengguna.

#### **2.1.5. Persepsi Risiko**

Menurut Jogiyanto (2007) bahwa risiko adalah suatu persepsi-persepsi pelanggan tentang ketidakpastian dan konsekuensi-konsekuensi yang tidak diinginkan dalam melakukan suatu kegiatan. Menurut Pavlou dalam Priambodo dan Prabawani (2016) mengutarakan untuk mengukur persepsi risiko dilakukan sebagai berikut :

1. Berupa adanya risiko tertentu yang di ketahui
2. Mengalami kerugian
3. Pemikiran akan adanya risiko yang tidak diketahui sebelumnya

Dalam studi ini, risiko dalam menggunakan *electronic money* adalah sekaligus salah satu kelebihan *electronic money* daripada kartu debit atau kartu kredit. Tidak perlunya ada autentikasi kepemilikan kartu pada saat transaksi membuat kartu dapat berpindah tangan dan bisa tetap digunakan untuk melakukan transaksi

#### **2.1.6. Kualitas Layanan Penggunaan**

Bharati dan Chaundhury mengemukakan dalam penelitiannya pada tahun (2006) bahwa kualitas sistem merupakan persepsi yang dimiliki individu dari kinerja keseluruhan sistem yang mana merupakan perwujudan dari perangkat keras dan perangkat lunak. Lalu yang dimaksudkan dengan kualitas layanan adalah kemampuan secara terus menerus suatu sistem memenuhi harapan dan kebutuhan dari pengguna dengan proses yang dinamis. Kualitas sistem berfokus pada performa sistem perangkat baik keras maupun lunak, dan kebijakan yang mengatur dalam pelaksanaan sistem tersebut.

#### **2.2. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang dilakukan meneliti pengaruh yang mempengaruhi sikap dan keinginan untuk menggunakan teknologi dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai acuan. Beberapa penelitian tersebut diuraikan di bawah ini :

1. Olatukun dan Oweoeye (2012) melakukan penelitian yang melibatkan 600 pengguna internet banking dari 5 bank di Nigeria dengan yang meneliti dampak dari kualitas sistem dan layanan, persepsi risiko, reputasi organisasi, persepsi manfaat dan persepsi kegunaan terhadap attitude dan intensi atau

persepsi penggunaan dalam penggunaan internet banking, hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan hubungan positif antara variabel kualitas sistem, persepsi kemudahan, reputasi organisasi dan persepsi kemanfaatan dalam kaitannya dengan sikap serta berhubungan negative dengan persepsi risiko. Penelitian ini juga menunjukkan hasil yang menyatakan bahwa sikap memiliki dampak positif signifikan terhadap intensi atau persepsi penggunaan dalam menggunakan internet banking.

2. Priambodo dan Prabawani (2016) meneliti tentang pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi risiko terhadap minat dalam menggunakan layanan uang elektronik dengan studi kasus masyarakat kota Semarang. Penelitian Priambodo dan Prabawani ini dalam mengumpulkan sampel menggunakan teknik convenience sampling dengan jumlah sampel yaitu sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan. Sedangkan, persepsi risiko memiliki pengaruh negative dan signifikan terhadap minat.
3. Utami (2016) melakukan penelitian yang melihat hubungan antara pengaruh kualitas sistem dan layanan, kepercayaan, persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan persepsi risiko terhadap sikap penggunaan *E-money* hasil penelitian yang dilakukannya menunjukkan kualitas sistem dan layanan, kepercayaan, persepsi manfaat, dan persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap menggunakan *e-money* sedangkan persepsi risiko berpengaruh negatif signifikan terhadap sikap menggunakan *e-money*

4. Suh dan Han (2002) melakukan penelitian di korea selatan dengan 845 responden. Penelitian secara garis besar meneliti pengaruh dari kepercayaan terhadap penerimaan customer pada internet banking dengan variabel independen kepercayaan, persepsi penggunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Penelitian tersebut menggunakan sikap dan intensi penggunaan sebagai variabel intervening dan variabel penggunaan secara aktual sebagai variabel dependen.

### **2.3. Hipotesis Penelitian**

#### **2.3.1. Hubungan persepsi kemanfaatan terhadap sikap menggunakan *electronic money***

Persepsi kebermanfaatan adalah derajat dimana seseorang berpendapat bahwa sistem yang digunakannya akan meningkatkan performa pekerjaannya (Davis, 1989) yang artinya apabila seseorang percaya bahwa sistem yang digunakannya memiliki manfaat/ berguna bagi dirinya maka dia akan tetap menggunakan sistem tersebut. Lain halnya apabila dia merasa bahwa sistem tersebut tidak memiliki manfaat maka dia akan berhenti menggunakan sistem tersebut. Pada penelitian terdahulu ditemukan bahwa persepsi kemanfaatan memiliki pengaruh positif terhadap sikap pengguna. Hubungan ini diperoleh dari teori TAM (Olatokun & Owoeye, 2012);(Fortuna, 2012); (Priambodo & Prabawani, 2016); (Habibi & Zaky, 2013)

**H1: Persepsi Manfaat berpengaruh positif terhadap penggunaan *electronic money*.**

### **2.3.2. Hubungan persepsi kemudahan terhadap sikap menggunakan *electronic money***

Persepsi kemudahan adalah derajat dimana seseorang menganggap bahwa teknologi yang digunakannya mudah untuk di pahami (Davis, 1989) yang berarti semakin mudah sebuah sistem untuk di gunakan akan mempengaruhi sikap penggunaan dari sebuah teknologi tersebut, tidak terkecuali uang elektronik. Pada penelitian sebelumnya ditemukan bahwa persepsi kemudahan dari sebuah teknologi/ atau sistem memiliki hubungan positif dengan sistem yang di gunakan (Davis, 1989); (Priambodo & Prabawani, 2016); (Olatokun & Owoeye, 2012). Pada penelitian ini, persepsi kemudahan dapat dikaitkan apabila orang tersebut beranggapan bahwa teknologi *electronic money* mudah untuk di gunakan, maka orang tersebut akan bersikap untuk terus menggunakan *electronic money*. Hubungan ini diambil dari teori TAM

**H2: Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *electronic money*.**

### **2.3.3. Hubungan persepsi risiko terhadap sikap menggunakan *electronic money***

Risiko merupakan suatu persepsi-persepsi dari pelanggaran tentang ketidakpastian dan konsekuensi-konsekuensi yang tidak diinginkan dalam melaksanakan suatu kegiatan. (Jogiyanto, 2007) menurut Shomad (2012) risiko yang cenderung dilihat oleh individu ketika melakukan transaksi online adalah ketika munculnya ketidakyakinan atas hasil yang mungkin terjadi dari transaksi yang di lakukan. Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Priambodo dan

Prabawani (2016) diketahui bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh negatif terhadap penggunaan *electronic money* hal ini juga senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Fortuna (2012) yang artinya semakin tinggi risiko maka orang akan semakin enggan untuk menggunakan *electronic money*. Hubungan ini diperoleh dari pengembangan teori TAM

**H3: Persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap sikap penggunaan *electronic money***

#### **2.3.4. Hubungan Kualitas Layanan Penggunaan terhadap sikap menggunakan *electronic money***

Pada penggunaan sebuah sistem setiap individu tentunya memiliki persepsi dan keinginan atas penggunaan sistem tersebut. Untuk dikatakan sebuah sistem dapat dikatakan baik dalam kualitas layanan penggunaan maka sistem tersebut harus mampu untuk memenuhi harapan dari pengguna dan mampu dirasakan efisiensi ketika menggunakannya. Dalam studi ini dapat dikaitkan apabila seseorang merasakan bahwa dengan menggunakan *electronic money* dapat memenuhi harapannya dalam bertransaksi dengan lebih mudah, praktis dan efisien maka orang tersebut akan terus menggunakan *electronic money*. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fortuna (2012) dan Olatukun & Owaoye (2012) menunjukkan bahwa kualitas layanan penggunaan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan. Hubungan ini diperoleh dari pengembangan teori TAM

**H4: Kualitas layanan penggunaan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *electronic money***

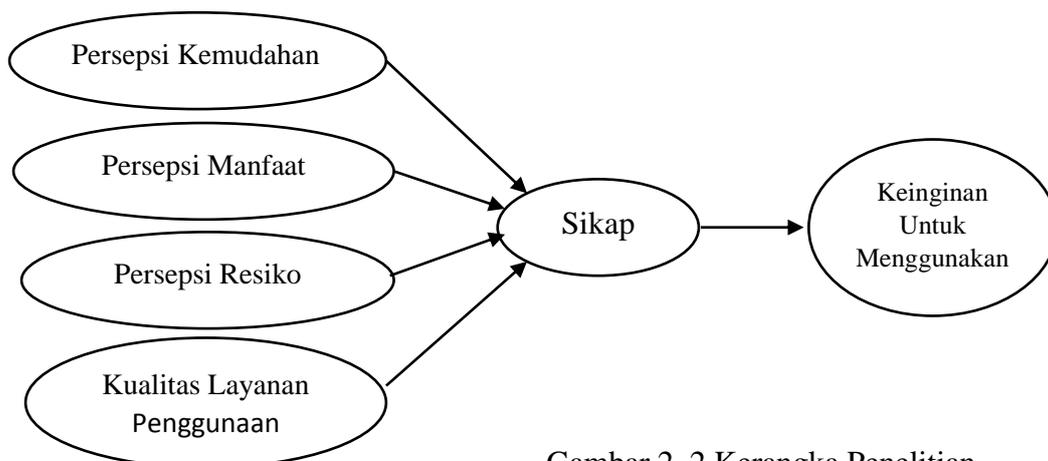
### 2.3.5. Hubungan Sikap terhadap keinginan untuk menggunakan Electronic Money

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suh dan Han pada tahun (2002) yang meneliti tentang penerimaan customer dalam penggunaan internet banking mengemukakan bahwa sikap berpengaruh secara signifikan positif terhadap persepsi penggunaan pengguna hal senada juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Tjini dan Baridwan (2013). Hubungan ini diperoleh dari teori TAM

**H5: Sikap berpengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan *elektonic money***

### 2.4. Kerangka Penelitian

Berdasarkan pengembangan hipotesis yang telah dijelaskan, maka dapat disusun kerangka konseptual yang menggambarkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang akan diuji. Kerangka ini digunakan untuk mempermudah memahami hipotesis yang dibangun di dalam penelitian



Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk kota Pontianak yang melakukan transaksi di stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) di kota Pontianak. Pemilihan populasi tersebut dikarenakan seluruh SPBU di Pontianak telah menerapkan sistem pembayaran menggunakan *electronic money* khususnya untuk pembayaran transaksi pembelian bahan bakar jenis premium.

Dengan tidak diketahui secara pasti jumlah masyarakat kota Pontianak yang melakukan transaksi di SPBU secara pasti, maka penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling* (Priambodo & Prabawani, 2016).

#### **3.2. Jenis Data Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang bersumber langsung dari masyarakat kota Pontianak yang telah bertransaksi di SPBU dengan menggunakan *electronic money*. Metode pengambilan data adalah dengan menggunakan angket atau kuisisioner yang berisi seperangkat pernyataan yang digunakan untuk mengukur tiap tiap variabel yang akan diuji. Cara pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan *nonprobability sampling* dengan metode *convenience sampling*. Agar memudahkan penelitian, penyebaran kuisisioner dilakukan dengan media *google docs*. Yang kemudian dibantu penyebarannya oleh rekan-rekan peneliti di Kota Pontianak kepada para responden langsung. Data dalam penelitian ini akan diolah menggunakan software

SmartPLS 3.0 untuk uji validitas, reliabilitas dan uji hipotesis (uji inner dan outer model); sementara untuk uji statistik deskriptif digunakan software SPSS versi 20.

### **3.3. Definsi dan Pengukuran Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel, yaitu variabel independen atau variabel bebas, variabel intervening atau variabel mediasi dan variabel dependen atau variabel terikat. Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko dan kualitas layanan penggunaan. Sedangkan variabel mediasi atau variabel intervening adalah sikap penggunaan dan variabel dependen penelitian ini adalah persepsi penggunaan dalam bertransaksi menggunakan *electronic money*.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert yang merupakan skala untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian ini instrument akan diukur dengan menggunakan skala 1 sampai dengan 5 yang menentukan tingkatan jawaban responden sebagai berikut :

- Angka 1 akan mewakili keterangan (sangat tidak setuju)
- Angka 2 akan mewakili keterangan (tidak setuju)
- Angka 3 akan mewakili keterangan (netral)
- Angka 4 akan mewakili keterangan (setuju)
- Angka 5 akan mewakili keterangan (sangat setuju)

Dengan variabel sebagai berikut

### 3.3.1. Variabel Independen

#### 1. Persepsi Manfaat

Terdapat beberapa indikator dalam melakukan pengukuran terhadap persepsi manfaat, yaitu dengan kaitannya sistem mampu meningkatkan kinerja individu, mampu meningkatkan tingkat produktivitas, meningkatkan efektifitas dan bermanfaat bagi individu. Kesemua indikator ini akan ditanyakan dengan kuisisioner yang bersumber dari penelitian Utami (2016).

**Tabel 3. 1 Instrumen Pengukuran Variabel Persepsi Manfaat**

Item	Persepsi Kemanfaatan	Sumber
M1	<i>Electronic money</i> membuat saya lebih cepat melakukan transaksi	(Utami, 2016)
M2	Kinerja saya meningkat dengan menggunakan <i>electronic money</i>	(Utami, 2016)
M3	Saya dapat bekerja dengan lebih efektif dengan menggunakan <i>electronic money</i>	(Utami, 2016)
M4	Saya merasa lebih produktif ketika menggunakan <i>electronic money</i>	(Utami, 2016)

#### 2. Persepsi Kemudahan

Oleh Venkatesh dan Davis (2000) persepsi kemudahan di bagi menjadi beberapa dimensi sebagai berikut: interaksi pengguna dengan sistem jelas dan dapat dengan mudah di mengerti, sedikitnya usaha yang dibutuhkan untuk melakukan interaksi dengan sistem, dapat dengan mudahnya sistem di gunakan oleh pengguna, sistem dapat bekerja sesuai dengan keinginan pengguna. Merujuk dari penelitian Utami (2016) hal ini tertuang dalam lima indikator, yaitu :

**Table 3. 2 Instrumen Pengukuran Variabel Persepsi Kemudahan**

Item	Persepsi kemudahan	Sumber
K1	<i>Electronic money</i> dapat dengan mudah saya pelajari	(Utami, 2016)

K2	Saya dengan mudah menjadi terampil menggunakan <i>electronic money</i>	(Utami, 2016)
K3	Dengan <i>electronic money</i> transaksi yang saya lakukan menjadi lebih mudah	(Utami, 2016)
K4	Menggunakan <i>electronic money</i> tidak membutuhkan banyak tenaga pikiran	(Utami, 2016)
K5	Pengisian <i>electronic money</i> (top up) sangat mudah saya lakukan	(Utami, 2016)

### 3. Persepsi Risiko

Persepsi risiko merupakan perkiraan subjektif pengguna *electronic money* tentang ketidakpastian ayai konsekuensi kemungkinan kerugian dalam penggunaan *electronic money*, dalam Wijayanti (2016) yang merupakan acuan pertanyaan variabel ini membagi persepsi risiko kedalam tiga indikator :

**Table 3. 3 Instrumen Pengukuran Variabel Persepsi Risiko**

Item	Persepsi resiko	Sumber
R1	Saya khawatir apabila <i>electronic money</i> saya tidak bekerja dengan semestinya	(Wijayanti, 2017)
R2	Saya khawatir apabila terjadi pengurangan saldo <i>electronic money</i> tanpa sebab	(Wijayanti, 2017)
R3	Saya menemukan banyak resiko dalam menggunakan <i>electronic money</i>	(Wijayanti, 2017)

### 4. Kualitas Layanan Penggunaan

Kualiatas layanan penggunaan, yang sebelumnya di sebut sebagai kualitas sistem dan layanan oleh Utami (2016) merupakan kemampuan sistem dalam menghasilkan informasi yang akurat dan efisien serta memberikan layanan yang dibutuhkan, dalam penelitian ini, kualitas layanan tidak hanya meliputi ketika terjadinya transaksi, namun juga meliputi bagaimana perkiraan subjektif pengguna terhadap bank sebagai penyedia *electronic money* apabila terjadi gangguan pada saat penggunaan. Di dalam kuisisioner hal ini di bagi

menjadi 6 indikator dengan penelitian Utami (2016) sebagai acuan yang di bagi sebagai berikut :

**Table 3. 4 Instrumen Pengukuran Variabel Kualitas Layanan Penggunaan**

Item	Kualitas Layanan penggunaan	Sumber
L1	Saya merasa cepat ketika menggunakan <i>electronic money</i>	(Utami, 2016)
L2	Saya tidak pernah mengalami kegagalan sistem ketika melakukan transaksi dengan <i>electronic money</i>	(Utami, 2016)
L3	Saya merasa tidak sulit ketika mengecek saldo <i>electronic money</i> yang saya miliki	(Utami, 2016)
L4	Informasi yang tertera pada packaging <i>electronic money</i> mudah dipahami	(Utami, 2016)
L5	Bank merespon cepat ketika saya memiliki masalah saat transaksi dengan menggunakan <i>electronic money</i>	(Utami, 2016)
L6	Bank menyediakan segala informasi yang saya butuhkan ketika melakukan transaksi <i>electronic money</i>	(Utami, 2016)

### 3.3.2. Variabel Intervening

Variabel intervening atau yang biasa juga disebut sebagai variabel mediasi merupakan variabel yang menghubungkan pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen.

Dalam penelitian ini, sikap terhadap penggunaan *electronic money* adalah variabel intervening yang menghubungkan antara variabel-variabel independen yaitu persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi risiko dan kualitas layanan penggunaan, dengan variabel dependen yaitu persepsi penggunaan. Pada pengertiannya, sikap adalah penilaian seseorang atas perilaku yang menguntungkan atau tidak saat menggunakan *electronic money*. Dalam penelitian ini sikap akan diukur menggunakan empat indikator yang bersumber dari kuisisioner penelitian yang dilakukan oleh Olatokun dan Owaoeye (2012) yaitu :

**Table 3. 5 Instrumen Pengukuran Variabel Sikap**

Item	Sikap	Sumber
S1	Menggunakan <i>electronic money</i> adalah ide bagus	(Olatokun & Owoeye, 2012)
S2	Menggunakan <i>electronic money</i> menyenangkan	(Olatokun & Owoeye, 2012)
S3	Menggunakan <i>electronic money</i> memberikan kenyamanan dalam bertransaksi	(Olatokun & Owoeye, 2012)
S4	Menggunakan <i>electronic money</i> membuat saya lebih mudah dalam mengatur keuangan saya	(Olatokun & Owoeye, 2012)

### 3.3.3. Variabel Dependen

#### 1. Keinginan Untuk Menggunakan

Variabel keinginan untuk menggunakan mengukur seberapa tingkat seseorang akan kembali menggunakan *electronic money* sebagai alat untuk transaksi. Hal ini di dalam kusioner tertuang dalam empat indikator yang kesemuanya bersumber dari penelitian Olatokun dan Owoeye (2012) yaitu :

**Table 3. 6 Instrumen Pengukuran Variabel Keinginan Untuk Menggunakan**

Item	Keinginan untuk menggunakan	Sumber
P1	Saya akan terus menggunakan <i>electronic money</i> di semua transaksi pembelian bahan bakar saya di kota pontianak	(Olatokun & Owoeye, 2012)
P2	Saya percaya penggunaan <i>electronic money</i> akan semakin sering di gunakan di masa depan	(Olatokun & Owoeye, 2012)
P3	Saya lebih memilih menggunakan <i>electronic money</i> daripada menarik uang cash	(Olatokun & Owoeye, 2012)
P4	Risiko penggunaan <i>electronic money</i> yang rendah membuat saya akan menggunakan <i>electronic money</i> di transaksi-transaksi lain di masa akan datang	(Olatokun & Owoeye, 2012)

### 3.4. Teknik Analisis Data

#### 3.4.1. Analisis Statistik Deskriptif

Dalam analisis statistic deskriptif nantinya data akan memberikan gambaran tentang distribusi frekuensi variabel-variabel penelitian yang meliputi

nilai maksimum, nilai minimum, mean dan standard deviasi tanpa hasil dari analisis ini akan mempengaruhi kesimpulan umum atau generalisasi populasi.

### 3.4.2. Analisis Data

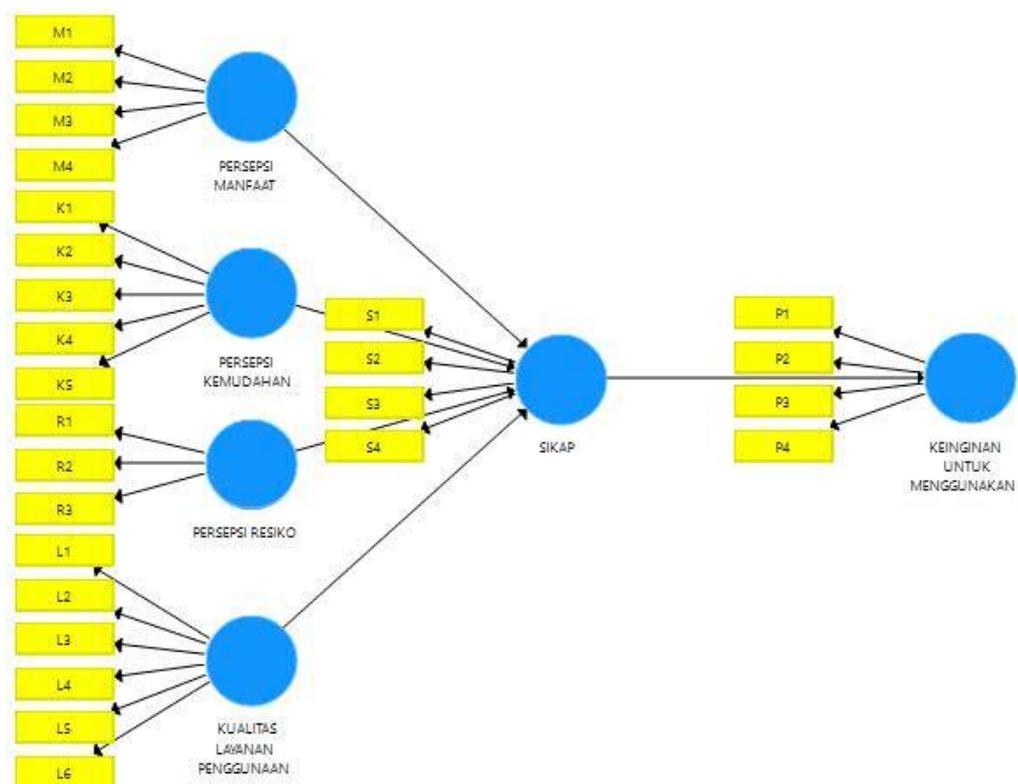
*Partial least Square* (PLS) adalah alat analisis yang pertama kali dikembangkan oleh Herman Wold. Yang merupakan alat olah Program PLS yang digunakan oleh peneliti adalah SmartPLS versi 3.0. Software ini dipilih dikarenakan beberapa kelebihan dari software PLS yaitu data yang diolah tidak harus berdistribusi normal, dapat menggunakan sampel data yang kecil, dan dapat mengkonfirmasi teori serta digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. Selain itu dikarenakan banyak acuan penelitian sejenis yang menggunakan PLS membuat peneliti menggunakan metode yang sama dalam menganalisis data penelitian. Penelitian ini memperlakukan variabel-variabel menjadi variabel laten dengan masing-masing indikator untuk tiap variabelnya.

Cara menghubungkan variabel adalah variabel-variabel independen yaitu persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, persepsi risiko dan kualitas layanan penggunaan dihubungkan ke variabel dependen yaitu persepsi penggunaan melalui variabel intervening atau variabel mediasi sikap. Lalu variabel-variabel dependen juga akan dihubungkan secara langsung dengan variabel dependen hal ini bertujuan untuk melihat efek mediasi dari variabel intervening.

Estimasi parameter dalam PLS dibagi menjadi tiga kategori. Untuk yang pertama disebut sebagai *weight estimate* yang berfungsi untuk menciptakan skor bagi variabel-variabel laten. Estimasi kedua menggambarkan estimasi jalur yang

menghubungkan variabel laten dengan indikatornya dan antar variabel laten yang mana akan menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*. Estimasi ketiga akan menghasilkan estimasi *means* dan lokasi untuk indikator dan variabel laten

### 3.4.3. Model Penelitian



Gambar 3. 1 Model Penelitian

### 3.4.4. Outer model (Model pengukuran)

*Outer model* mendefinisikan bagaimana hubungan dari setiap indikator terhadap variabel latennya. Dalam penelitian ini konstruk dari penelitian adalah konstruk refleksif. terdapat beberapa uji dalam *outer model* yang menjelaskan seberapa reliabel dan valid sebuah indikator sebagai model pengukuran yaitu melalui *convergent validity*, *composite reliability* dan *discriminant validity*.

*Convergent validity* adalah merupakan nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Nilai yang di harapkan lebih dari 0.7 pada penelitian bersifat konfirmasi, namun pada penelitian tahap awal nilai 0.5 sampai 0.6 dianggap cukup (Ghozali & Latan, 2015) sedangkan pada nilai *composite reliability* yang menunjukkan nilai reliabilitas, angka yang di harapkan adalah lebih dari 0.8 agar indikator dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi. Sedangkan *discriminant validity* merupakan nilai *cross loading factor* yang berguna dalam mengetahui apakah nilai konstruk memiliki nilai diskriminan yang memadai yaitu dengan membandingkan antara nilai loading konstruk yang dituju harus lebih besar dari nilai konstruk yang lain.

Selain itu, terdapat uji *Average Variance Extracted (AVE)* digunakan untuk mengukur banyaknya varians yang dapat ditangkap oleh konstruknya dibandingkan dengan varians yang ditimbulkan oleh kesalahan pengukuran. Dalam pengukuran *outer model*, besaran nilai AVE yang diharapkan adalah lebih besar dari 0.5

#### **3.4.5. Inner model (Model struktural)**

*Inner model* atau yang biasa disebut sebagai model struktural berguna dalam kaitannya menguji hubungan antara variabel dan konstruk yang dilakukan dalam beberapa jenis uji, yaitu R-square untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat nilai dari R-square untuk setiap variabel dependen. Di samping itu perlunya untuk melihat Q-

square prediktif relevansi untuk model konstruktif. Pengujian *inner model* juga meliputi hasil uji T serta P value

#### **3.4.6. Pengujian Hipotesa**

Dalam pengujian hipotesis, keterdukungan dalam hipotesis dapat menggunakan nilai dari P-value. Apabila nilai dari P-value kurang dari sama dengan 0.05 ( $\alpha = 5\%$ ) maka dapat disimpulkan signifikan, dan sebaliknya apabila lebih dari 0.05 maka disimpulkan tidak signifikan. nilai ini merupakan tingkat keyakinan dari penulis pribadi bahwa tingkatan akurasi data yang dapat diterima adalah sebesar 95%

#### **3.4.7. Pengujian Efek Variabel Intervening**

Dalam melakukan pengujian untuk melihat golongan variabel intervening dan seberapa besar efek yang dihasilkan oleh variabel intervening dari variabel independen menuju variabel dependen

Terdapat tiga kemungkinan bagaimana sebuah variabel intervening menjadi mediator antar variabel independen dan variabel dependen menurut Baron dan Kenny (1986) yang di jelaskan sebagai berikut :

- a. *Full Mediating Effect*, artinya variabel independen tidak mampu tanpa adanya variabel intervening atau mediator mempengaruhi secara signifikan variabel dependen.
- b. *Quasi Mediation Effect*, artinya variabel independen dapat mempengaruhi secara signifikan variabel dependen baik secara langsung maupun melibatkan variabel intervening atau variabel mediator terlebih dahulu

Selanjutnya apabila hubungan antara variabel tidak terikat dengan variabel intervening tidak signifikan maka dikatakan tidak ada efek mediasi

Setelah melihat pengaruhnya, analisis selanjutnya terhadap variabel intervening adalah melakukan uji  $f^2$  (uji *effect size*). Menurut Cohen (1988) ukuran efek (*effect size*) adalah ukuran mengenai signifikansi praktis hasil penelitian yang berupa ukuran besarnya korelasi atau perbedaan, atau efek dari suatu variabel pada variabel lain. Ukuran ini melengkapi informasi hasil analisis yang disediakan oleh uji signifikansi. Informasi mengenai *effect size* ini dapat digunakan juga untuk membandingkan efek suatu variabel dari penelitian-penelitian yang menggunakan skala pengukuran yang berbeda dengan membandingkan nilai *Rsquare* ( $R^2$ ). Cohen (1988) memberikan acuan mengenai besarnya *effect size* yang dapat dikatakan menunjukkan *effect size* yang kuat, yaitu  $f^2 = 0,02$  untuk *effect size* yang kecil (*small moderating effect size*),  $f^2 = 0,15$  untuk sedang (*medium moderating effect size*), dan  $f^2 = 0,35$  untuk besar (*large moderating effect size*).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Deskripsi Objek Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh dari persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko, dan kualitas layanan penggunaan terhadap persepsi penggunaan *electronic money* pada transaksi pembelian bahan bakar di stasiun pengisian bahan bakar umum di kota Pontianak dengan sikap sebagai variabel intervening. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah dengan teknik *convenience sampling* dengan jumlah kuisisioner yang di sebar sebanyak 150 kuisisioner dan jumlah kuisisioner yang kembali sebanyak 110 kuisisioner, namun hanya 100 data yang dapat diolah karena di isi secara lengkap. Penyebaran kuisisioner menggunakan media google form dan mencari langsung responden di lapangan sebagai cara untuk melakukan distribusi kuisisioner

**Tabel 4. 1 Distribusi Kuisisioner**

Keterangan	Jumlah	%
Kuisisioner yang di sebar	150	100%
Kuisisioner yang terkumpul	110	73.3%
Kuisisioner yang tidak dapat di gunakan	10	6.6%
Kuisisioner yang memenuhi syarat	100	66%

Dari table diatas dapat dilihat bahwa dilakukan pemberian kuisisioner kepada 150 orang yang kemudian 110 kembali kepada peneliti, namun hanya 100 data yang dapat digunakan.

## 4.2. Analisis Karakteristik Responden

Analisis karakteristik responden menjelaskan karakteristik dari pengguna *electronic money* di kota Pontianak, karakteristik ini meliputi : jenis kelamin, umur, pekerjaan, tingkat pendidikan terakhir, jumlah kepemilikan kendaraan, dan frekwensi pengisian bahan bakar per-minggu

### 4.2.1. Jenis Kelamin

Hasil Kuisisioner yang telah di sebar memperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	65	65.00%
Perempuan	35	35.00%
Total	100	100.00%

Berdasarkan data diatas, jumlah laki laki dari keseluruhan sampel adalah 65 orang atau 65% dari total keseluruhan sampel, sedangkan jumlah perempuan adalah 35 orang atau 35% dari total keseluruhan sampel

### 4.2.2. Umur

Hasil Kuisisioner yang telah di sebar memperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4. 3 Klasifikasi Berdasarkan Umur**

Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase
19-30 Tahun	34	34.00%
31- 40 tahun	30	30.00%

41-50 Tahun	22	22.00%
> 50 tahun	14	14.00%
Total	100	100.00%

Berdasarkan data diatas, tidak ada sample yang berusia kurang dari sama dengan 18 tahun. Kelompok umur 19-30 tahun menempati jumlah sample terbanyak sejumlah 34 orang yang mewakili 34% dari keseluruhan sample. Kelompok umur 31-40 tahun berjumlah 30 orang yang mewakili 30% dari keseluruhan sample. Kelompok umur 41-50 terdapat 22 orang yang mewakili 22% dari keseluruhan sample. Sedangkan, terdapat 14 orang yang mewakili 14.00% dari keseluruhan sample dalam kelompok umur lebih dari 50 tahun.

#### 4.2.3. Pekerjaan

Hasil Kuisisioner yang telah di sebar memperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4. 4 Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	23	23.00%
Pegawai Negri	31	31.00%
Swasta	17	17.00%
Wirausaha	4	4.00%
Ibu Rumah Tannga	2	2.00%
Supir Truk	23	23.00%
Total	100	100.00%

Berdasarkan data diatas, Jumlah responden terbesar dalam pengambilan sample paling banyak memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri yang berjumlah 31 orang dan merepresentasikan sejumlah 31% dari total keseluruhan sample. 23 orang pelajar/mahasiswa yang setara dengan 23% dari total keseluruhan sampel. Bekerja pada sektor swasta sebanyak 17 orang atau sebanyak 17% dari total keseluruhan sample. 4 orang atau 4% berwirausaha. 2 orang atau 2% sebagai ibu rumah tangga. 23 orang atau 23% sebagai Supir Trick.

#### 4.2.4. Pendidikan Terakhir

Hasil Kuisisioner yang telah di sebar memperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4. 5 Klasifikasi Berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SD	4	4.00%
SMP	6	6.00%
SMA/SMK	34	34.00%
D3	12	12.00%
D2	1	1.00%
S1	28	28.00%
S2	21	21.00%
S3	4	4.00%
Total	100	100.00%

Berdasarkan data diatas, dari total keseluruhan sampel, terdapat 4 orang atau 4% dari keseluruhan yang memiliki tingkat pendidikan akhir SD, 6 orang atau 6% dari keseluruhan yang memiliki tingkat pendidikan akhir SMP, terdapat 34 orang yang memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK atau setara dengan 34% dari total keseluruhan sample. 12 orang atau 12% dari total keseluruhan sampel memiliki pendidikan terakhir setingkat Diploma-3. Setingkat Diploma-2 terdapat 1 orang atau 1% dari total keseluruhan sampel. Responden memiliki pendidikan terakhir Strata-1 sebanyak 28 orang atau 28% dari total keseluruhan sampel. Strata 2 terdapat 21 orang atau setara dengan 21% total keseluruhan sampel. Terdapat 4 orang memiliki pendidikan terakhir Strata-3 atau setara dengan 4% dari total keseluruhan populasi.

#### 4.2.5. Kepemilikan kendaraan bermotor

Hasil Kuisisioner yang telah di sebar memperoleh hasil sebagai berikut:

Mobil

**Tabel 4. 6 Klasifikasi Berdasarkan Jumlah Kepemilikan Mobil**

<b>Jumlah kendaraan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
0	41	41.00%
1	46	46.00%
2	10	10.00%
> 2	3	3.00%
Total	100	100.00%

Berdasarkan data diatas, jumlah responden yang tidak memiliki kendaraan bermotor jenis mobil terdapat 41 orang atau 41%. Memiliki 1 mobil berjumlah 46 orang atau 46%. Memiliki 2 mobil 10 orang atau 10% dari keseluruhan responden dan terdapat 3 orang yang memiliki jumlah mobil lebih dari 2 atau 3% dari keseluruhan responden

Motor

**Tabel 4. 7 Klasifikasi Berdasarkan Jumlah Kepemilikan Motor**

<b>Jumlah Kendaraan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
0	4	4.00%
1	38	38.00%
2	29	29.00%
> 2	29	29.00%
Total	100	100.00%

Berdasarkan data diatas, jumlah responden yang tidak memiliki kendaraan bermotor jenis motor terdapat 4 orang atau 4%. Memiliki 1 motor berjumlah 38

orang atau 28%. Memiliki 2 motor 29 orang atau 29% dari keseluruhan responden dan terdapat 29 orang yang memiliki jumlah motor lebih dari 2 atau 29% dari keseluruhan responden

#### 4.2.6. Frekuensi pembelian bahan bakar per minggu

Hasil Kuisisioner yang telah di sebar memperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4. 8 Klasifikasi Berdasarkan Frekuensi Pembelian**

Frekuensi Pembelian	Frekuensi	Persentase
$\leq 1$ kali	27	27.00%
2 kali	35	35.00%
$> 2$	38	38.00%
Total	100%	100.00%

Berdasarkan data diatas, jumlah responden yang melakukan pengisian bahan bakar dengan frekuensi kurang dari sama dengan 1 kali berjumlah 27 responden yang merepresentasikan 27% dari keseluruhan responden. 35 responden atau 35% dari total keseluruhan responden yang mengisi bahan bakar dengan frekuensi 2 kali seminggu dan terdapat 38 responden atau 38% dari total keseluruhan responden yang mengisi bahan bakar lebih dari 2 kali seminggu.

#### 4.3. Pengujian model pengukuran (*Outer model*)

Pengujian *outer model* dimaksudkan untuk meneliti hubungan antara indikator dan variabel latennya. Dikarenakan indikator-indikator dalam penelitian ini bersifat formatif dalam pembentukan variabel dependen dan independen sehingga di asumsikan tidak adanya korelasi antar indikator. Uji yang di lakukan

dalam *outer model* adalah untuk melihat tingkat validitas dan validitas setiap indikator

#### 4.3.1. Convergent Validity

Nilai *convergent validity* digunakan untuk mengukur apakah suatu instrument dapat dikatakan sebuah instrument yang valid atau tidak. dalam penelitian ini digunakan loading factor lebih dari 0.5, apabila lebih dari 0.5 maka instrument dapat dikatakan valid, namun apabila nilai *loading factor* kurang dari 0.5 maka akan dinyatakan gugur atau tidak valid. Nilai nilai hasil pengujian *outer loading* bagian *convergent validity* ditunjukkan dengan table di bawah ini

**Tabel 4. 9 Hasil Pengujian *Outer loading***

Variabel	Kode	<i>Outer Loading</i>	AVE
Persepsi Manfaat	M1	0.896	0.822
	M2	0.911	
	M3	0.928	
	M4	0.889	
Persepsi Kemudahan	K1	0.755	0.595
	K2	0.689	
	K3	0.827	
	K4	0.796	
	K5	0.783	
Persepsi Risiko	R1	0.888	0.796
	R2	0.827	
	R3	0.861	
Kualitas Layanan Penggunaan	L1	0.794	0.612
	L2	0.650	
	L3	0.823	
	L4	0.772	
	L5	0.831	
	L6	0.809	
Sikap	S1	0.916	0.791
	S2	0.931	
	S3	0.931	
	S4	0.769	
Keinginan Untuk Menggunakan	P1	0.864	0.783
	P2	0.904	
	P3	0.893	
	P4	0.878	

Dapat dilihat dari data diatas bahwa secara keseluruhan nilai *convergent validity* kesemua indikator sudah lebih dari 0.5 dan nilai AVE secara keseluruhan nilai variabel laten lebih dari 0.5 yang artinya validitas dari indikator-indikator yang ada telah terpenuhi tanpa harus adanya indikator yang di hapus.

#### 4.3.2. Discriminant Validity

Untuk melihat validitas dari konstruk, dapat diketahui dengan cara membandingkan nilai AVE setiap konstruk dengan korelasi konstruk laionya. Ditulis oleh Ghozali & Latan (2015) agar disebut baik, nilai AVE harus lebih besar dari korelasi antar konstruk dan konstruk lainnya dalam model. Tabel di bawah ini akan menunjukkan hasil iutput korelasi antar konstruk

**Tabel 4. 10 Discrimant Validty**

	Keinginan untuk menggunakan (KM)	Kualitas layanan penggunaan (KP)	Persepsi Kemudahan (PK)	Persepsi Manfaat (PM)	Persepsi Risiko (PR)	Sikap (S)
<b>KM</b>	<b>0.885</b>					
<b>KP</b>	0.838	<b>0.782</b>				
<b>PK</b>	0.770	0.755	<b>0.772</b>			
<b>PM</b>	0.727	0.758	0.654	<b>0.906</b>		
<b>PR</b>	-0.342	-0.456	-0.276	-0.484	<b>0.892</b>	
<b>S</b>	0.815	0.827	0.781	0.733	-0.493	<b>0.890</b>

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa akar AVE pada konstruk setiap variabel laten lebih tinggi dari nilai korelasi antar konstruk. Sebagai contoh, dapat dilihat pada tabel sikap, nilai akar AVE pada variabel sikap adalah sebesar 0.890 yang mana nilai tersebut lebih besar dari korelasi sikap terhadap persepsi risiko (-0.493); sikap dengan persepsi manfaat (0.733); sikap dengan persepsi kemudahan (0.781); sikap dengan kualitas layanan penggunaan (0.827); sikap dengan

keinginan untuk menggunakan (0.815). selain dari besaran akar AVE, Validitas juga dapat dilihat dari besaran nilai *cross loading* antar indikator dengan konstraknya. *Cross loading* merupakan nilai korelasi *loading* tertinggi pada sebuah konstruk. Untuk penelitian ini akan di tunjukkan dalam tabel berikut

**Tabel 4. 11 Cross Loading**

	Persepsi Kemudahan	Kualitas Layanan Penggunaan	Persepsi Manfaat	Keinginan Untuk Menggunakan	Persepsi Risiko	Sikap
K1	<b>0.755</b>	0.468	0.225	0.523	-0.083	0.477
K2	<b>0.689</b>	0.427	0.153	0.410	0.029	0.459
K3	<b>0.827</b>	0.696	0.732	0.698	-0.313	0.691
K4	<b>0.796</b>	0.611	0.667	0.643	-0.389	0.648
K5	<b>0.784</b>	0.645	0.568	0.633	-0.199	0.675
L1	0.586	<b>0.794</b>	0.718	0.703	-0.510	0.681
L2	0.437	<b>0.650</b>	0.501	0.485	-0.297	0.594
L3	0.641	<b>0.823</b>	0.580	0.707	-0.357	0.677
L4	0.692	<b>0.772</b>	0.482	0.660	-0.217	0.724
L5	0.579	<b>0.831</b>	0.628	0.649	-0.392	0.592
L6	0.579	<b>0.809</b>	0.638	0.701	-0.360	0.600
M1	0.608	0.713	<b>0.896</b>	0.681	-0.512	0.651
M2	0.567	0.641	<b>0.911</b>	0.604	-0.459	0.612
M3	0.575	0.653	<b>0.928</b>	0.616	-0.474	0.655
M4	0.613	0.728	<b>0.889</b>	0.718	-0.322	0.726
P1	0.634	0.805	0.692	<b>0.863</b>	-0.313	0.742
P2	0.761	0.748	0.696	<b>0.904</b>	-0.435	0.754
P3	0.711	0.679	0.566	<b>0.894</b>	-0.158	0.704
P4	0.616	0.729	0.609	<b>0.878</b>	-0.290	0.681
R1	-0.262	-0.443	-0.507	-0.375	<b>0.888</b>	-0.433
R2	-0.209	-0.375	-0.379	-0.209	<b>0.927</b>	-0.319
R3	-0.253	-0.385	-0.381	-0.293	<b>0.861</b>	-0.394
S1	0.731	0.727	0.702	0.765	-0.439	<b>0.915</b>
S2	0.736	0.770	0.691	0.726	-0.421	<b>0.930</b>
S3	0.781	0.764	0.710	0.773	-0.432	<b>0.930</b>
S4	0.500	0.683	0.478	0.629	-0.243	<b>0.773</b>

Dengan nilai *cross loading* yang tinggi pada sebuah blok konstruk laten daripada konstruk lainnya hal ini dapat di simpulkan bahwa indikator berkorelasi lebih baik dengan variabel latennya dibandingkan dengan variabel laten lainnya

### 4.3.3. Uji Reliabilitas

Untuk mengatakan sebuah variabel laten sebagai alat ukur yang variabel hal ini dapat dilihat dari besaran nilai pada *composite reliability*. Angka yang diharapkan dari uji ini adalah lebih dari 0.8 sehingga sebuah variabel laten dapat dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Hasil pengujian yang telah dilakukan pada data penelitian, menunjukkan hasil sebagai berikut

**Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Composite Reliability
Persepsi manfaat	0.935
Persepsi kemudahan	0.904
Persepsi risiko	0.880
Kualitas layanan penggunaan	0.949
Sikap	0.921
Keinginan dalam menggunakan	0.938

Berdasarkan data dari tabel diatas, nilai *composite reliability* terendah adalah 0.880 pada variabel persepsi kemudahan, sedangkan yang tertinggi ada di angka 0.949 pada variabel persepsi manfaat. Hal ini menunjukkan bahwa keseluruhan variabel yang di uji lebih dari 0.8 dan berarti semua variabel memiliki tingkat reliabilitas tinggi.

### 4.4. Pengujian Model Struktural (*Inner model*)

Pengujian lanjutan setelah memastikan tingkat validitas dan reliabilitas instrument penelitian adalah menguji *inner model*, fungsi dari pengujian ini adalah untuk menunjukkan hubungan antara konstruk variabel-variabel laten melalui nilai signifikansinya, serta nilai R-square yang digunakan untuk menunjukkan seberapa besar suatu variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Dari pengolahan data hasil penelitian yang dilakukan, di temukan hasil R-square sebagai berikut,

**Tabel 4. 13 Hasil Pengujian R-Square**

Variabel	R-square
Sikap	0.759
Persepsi Penggunaan	0.760

Dari nilai R-square diatas, dapat di intepretasi sebagai berikut. Variabel sikap sebesar 75.3% dapat dijelaskan oleh variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko dan kualitas layanan penggunaan, sedangkan sisanya di jelaskan oleh variabel lain. Sedangkan, untuk keinginan untuk menggunakan, sebesar 66.1% dari variabel dapat di jelaskan oleh variabel sikap, dan sisanya di jelaskan oleh variabel lain.

#### 4.5. Pengujian Hipotesis

Setelah pengolahan data dan memperhatikan hasilnya, tahap selanjutnya adalah pengujian hipotesis, hal ini dilakukan dengan cara melihat nilai dari tingkat signifikansi dan nilai dari parameter path antara variabel laten. Pengambilan keputusan berdasarkan pada arah hubungan dan signifikansi dari model pengujian dan korelasinya, yang kemudian di jelaskan dalam tabel berikut

**Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Hipotesis**

Hipotesis	Hubungan	Original sample (O)	p-value*	Keputusan
H1	Persepsi Manfaat → Sikap	(+)0.157	0.049	Didukung
H2	Persepsi Kemudahan → Sikap	(+)0.346	0.000	Didukung
H3	Persepsi Risiko → Sikap	(-)0.080	0.231	Tidak didukung
H4	Kualitas Layanan Penggunaan → Sikap	(+)0.412	0.001	Didukung
H5	Sikap → Persepsi Penggunaan	(+)0.265	0.018	Didukung

\* pada  $\alpha = 5\%$

Hasil pengujian hipotesis dapat diinterpretasikan dengan melihat nilai *original sample* untuk mengetahui hubungan antar variabel yang diteliti. Selanjutnya, untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh hubungan antar variabel dapat dilihat pada nilai *p-value*, dengan tingkat keyakinan 95% atau level signifikansi 5% (0.05) yang mana apabila nilai *p-value* dibawah 0.05, maka hipotesis dapat di terima. Dari hasil penelitian, hanya hipotesis hubungan antara persepsi resiko dan sikap yang tidak signifikan karena memiliki nilai *p-value*

#### **4.6. Analisis Hipotesis**

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dengan menggunakan *Inner Mode* untuk menguji pengaruh hubungan antara variabel independen, intervening dan dependen, berikut merupakan penjelasan hasil pengujian hipotesis

##### **a. Pengujian Hipotesis Pertama**

Hipotesis pertama pada penelitian ini adalah persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *electronic money*, hasil penelitian menunjukkan nilai positif 0.157 yang artinya persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *electronic money*. Namun, untuk dikatakan hubungan tersebut signifikan, *p-value* yang ada haruslah lebih kecil dari nilai signifikansi 0.05, dilihat dari hasil di atas, nilai *p-value* untuk hipotesis pertama adalah sebesar 0.047 sehingga persepsi manfaat benar berhubungan positif, dan hubungan tersebut signifikan.

Irmadhani & Nugroho dalam Wijayanti (2017) menyatakan bahwa persepsi manfaat berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dari kegunaan atau manfaat yang dirasakan secara menyeluruh guna meningkatkan

kinerja pengguna sistem tersebut. Ketika pengguna dari *electronic money* merasa bahwa banyak manfaat yang dapat diperoleh dari menggunakan *electronic money* seperti memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan dalam melakukan berbagai transaksi, secara khusus di masyarakat Kota Pontianak adalah masyarakat merasakan manfaat menggunakan *electronic money*, sehingga secara signifikan meningkatkan sikap dalam menggunakan *electronic money*.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti (2017) dan Priambodo & Prabawani (2016) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat mempengaruhi sikap dalam penggunaan *electronic money*. Sehingga hipotesis pertama penelitian ini **Didukung**

b. Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *electronic money*. Hasil dari penelitian menunjukkan nilai original sample atau hubungan antara kedua variabel ini adalah positif 0.346 dan dengan tingkat signifikansi atau p-value sebesar 0.000 yang artinya dibawah 0.005 sehingga dapat disimpulkan bahwa memang benar bahwa persepsi kemudahan berhubungan positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan *electronic money*

Pengaruh persepsi kemudahan dapat dijelaskan yang apabila seseorang tersebut merasakan atau percaya bahwa sistem informasi teknologi tersebut sangat mudah, maka dia akan menggunakan dan sebaliknya apabila pengguna percaya jika sistem sulit digunakan maka pengguna enggan untuk menggunakan (Davis, 1989) dalam konteks penelitian ini, pengguna *electronic money* menganggap

bahwa transaksi yang dilakukan menggunakan *electronic money* di stasiun pengisian bahan bakar umum di kota Pontianak sangat mudah, sehingga mendorong sikap dalam menggunakan *electronic money*

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Olatukun & Owoeye (2012) yang membuktikan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan internet banking, sehingga hipotesis ini **Didukung**

c. Pengujian Hipotesis Ketiga

Persepsi risiko berhubungan negatif terhadap sikap penggunaan *electronic money* merupakan hipotesis ketiga. Dari penelitian ini, hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai hubungan antara kedua variabel ini adalah -0.080 yang artinya bahwa memang benar bila variabel risiko berhubungan negative terhadap sikap penggunaan elektronik money dan nilai p-value atau tingkat signifikansi dari kedua variabel ini adalah sebesar 0.231 yang mana lebih besar dari 0.05 sehingga dapat dikatakan bahwa pengaruh persepsi risiko tidak signifikan.

Stone & Gronhaug dalam Utamai (2016) menyebutkan dalam konteks transaksi online, individu cenderung melihat resiko ketika muncul ketidakyakinan atas hasil yang mungkin terjadi dari transaksi yang dilakukan. Maka pengguna tidak dapat serta merta percaya terhadap teknologi *electronic money*. Semakin banyak informasi yang dapat diketahui oleh pengguna mengenai *electronic money* yang bersikap positif, maka semakin kecil resiko yang dirasakan sehingga hal ini

mengakibatkan semakin besar kemungkinan pengguna melakukan transaksi *electronic money* (Wijayanti, 2017)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa memang benar variabel risiko berhubungan negative namun tidak signifikan terhadap variabel sikap penggunaan *electronic money* hal ini dapat diperkirakan karena penggunaan *electronic money* merupakan sebuah kewajiban apabila melakukan transaksi di stasiun pengisian bahan bakar umum sehingga masyarakat belum teredukasi secara luas tentang adanya resiko dari penggunaan *electronic money*, sehingga hipotesis ketiga **Tidak Didukung**

d. Pengujian Hipotesis Keempat

Hipotesis keempat adalah hubungan antara kualitas layanan penggunaan dan sikap penggunaan *electronic money* berhubungan positif. Hasil penelitian menunjukkan nilai original sample sebesar 0.412 yang artinya benar bahwa kualitas layanan penggunaan berhubungan positif terhadap sikap, dan dengan nilai signifikansi 0.001 yang artinya di bawah 0.05 sehingga dapat dikatakan bahwa pengaruh yang diberikan oleh kualitas layanan penggunaan dapat dikatakan signifikan.

Hasil penelitian yang menunjukkan nilai positif kualitas layanan penggunaan terhadap sikap dapat diartikan bahwa adanya layanan yang baik dari bank selaku penerbit *electronic money* kepada pengguna dapat meningkatkan penggunaan *electronic money* sehingga transaksi *electronic money* tidak hanya digunakan ketika membeli bahan bakar.

Kesimpulan yang dapat di tarik sesuai dengan hasil penelitian adalah bahwa memang benar kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan *electronic money* hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fortuna (2012) dan Utami (2016) sehingga hipotesis keempat **Didukung**

e. Pengujian Hipotesis Kelima

Hipotesis kelima dalam penelitian ini adalah sikap dalam penggunaan *electronic money* berpengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan *electronic money*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa nilai hubungan antara kedua variabel ini adalah sebesar 0.265 dengan tingkat signifikansi 0.000. Dapat disimpulkan bahwa memang benar sikap penggunaan *electronic money* berpengaruh positif yang apabila pengguna dari *electronic money* memiliki sikap positif terhadap *electronic money* dapat meningkatkan keinginan menggunakan *electronic money*, hasil ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Olatukun & Owoeye (2012) sehingga hipotesis kelima **Didukung**

#### 4.7. Hasil Uji Intervening

Untuk menyatakan bahwa variabel sikap adalah benar merupakan variabel intervening yang mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel dependen maka dilihat melalui tingkat signifikansinya. Dilakukan pengujian yang kemudian menghasilkan data yang di tampilkan pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Variabel Intervening**

Path	Original sample	p-Value*	Hasil	Tipe Variabel Intervening
Kualitas layanan penggunaan → Keinginan untuk menggunakan	0.412	0.000	Signifikan	<i>Quasi Mediaton</i>
Kualitas layanan penggunaan → Sikap	0.411	0.000	Signifikan	
Persepsi kemudahan → Keinginan untuk menggunakan	0.183	0.059	Tidak Signifikan	<i>Full Mediation</i>
Persepsi Kemudahan → Sikap	0.346	0.000	Signifikan	
Persepsi Risiko → Keinginan untuk menggunakan	0.081	0.285	Tidak Signifikan	<i>No Mediation</i>
Persepsi Risiko → Sikap	- 0.080	0.231	Tidak Signifikan	
Persepsi manfaat → Keinginan untuk menggunakan	0.140	0.067	Tidak Signifikan	<i>Full Mediation</i>
Persepsi manfaat → Sikap	0.157	0.047	Signifikan	

Hasil pada Tabel 13 diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Variabel intervening sikap berperan sebagai *quasi mediation* hubungan antara variabel independen kualitas layanan penggunaan dan varibel dependen keinginan untuk menggunakan *electronic money*. Hal ini di sebabkan karena variabel kualitas layanan penggunaan dapat berpengaruh signifikan terhadap variabel sikap dan juga berpengaruh signifikan terhadap keinginan untuk menggunakan *electronic money* tanpa harus melalui variabel sikap terlebih dahulu.
- b. Variabel intervening sikap berperan sebagai *full mediation* hubungan anatara variabel independen persepsi kemudahan dan variabel dependen keinginan untuk menggunakan *electronic money*. Hal ini sebabkan variabel persepsi kemudahan hanya berpengaruh signifikan terhadap variabel sikap, namun tidak signifikan terhadap variabel keinginan untuk menggunakan *electronic money*.

- c. Variabel intervening sikap tidak berperan sebagai variabel pemoderasi (*no mediation*) hubungan antara variabel independen persepsi risiko dan variabel dependen keinginan untuk menggunakan *electronic money*. Hal ini disebabkan karena variabel persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan baik terhadap variabel sikap maupun keinginan untuk menggunakan *electronic money*.
- d. Variabel intervening sikap berperan sebagai *full mediation* hubungan antara variabel independen persepsi manfaat dan variabel dependen keinginan untuk menggunakan *electronic money*. Hal ini disebabkan karena variabel sikap tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel keinginan untuk menggunakan *electronic money*.

#### 4.8.1 Analisis Efek Size Terhadap Variabel Intervening

Tabel 14 dibawah ini menunjukkan hasil uji *efek size* dari variabel intervening Sikap yang menunjukkan nilai 1.981 terhadap variabel terikat Keinginan menggunakan *electronic money*. Hal ini menunjukkan bahwa variabel mediating sikap memiliki efek size yang besar (*large moderating size*) terhadap variabel terikat Keinginan menggunakan *electronic money*.

**Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Efek Size**

	KM	KP	PK	PM	PR	S
KM						
KP						(+)0.220
PK						(+)0.195
PM						(+)0.039
PR						(+)0.019
S	(+)1.981					

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *electronic money*. Semakin tinggi manfaat *electronic money* meningkatkan nilai sikap dalam menggunakan *electronic money*
2. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *electronic money* sehingga semakin tinggi tingkat kemudahan penggunaan *electronic money* maka akan semakin tinggi pula sikap penggunaannya
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi risiko berhubungan negative terhadap sikap penggunaan *electronic money* secara tidak signifikan yang artinya apabila persepsi risiko meningkat maka belum dapat di pastikan bahwa sikap penggunaan *electronic money* akan menurun
4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan penggunaan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *electronic money*, yang mana apabila kualitas layanan penggunaan meningkat maka akan meningkatkan pula nilai sikap dalam penggunaan *electronic money*
5. Peran sikap sebagai variabel intervening pada variabel persepsi kemudahan dan persepsi manfaat bersifat *full mediation* karena tanpa adanya variabel

sikap, variabel persepsi kemudahan dan persepsi risiko berpengaruh tidak signifikan terhadap persepsi penggunaan *electronic money*.

6. Peran sikap sebagai variabel intervening pada variabel kualitas layanan penggunaan bersifat *part mediation* karena variabel kualitas layanan penggunaan dapat berpengaruh secara signifikan baik melalui atau tanpa melalui variabel intervening
7. Hasil penelitian ini menunjukkan sikap berpengaruh signifikan positif terhadap persepsi penggunaan yang artinya apabila nilai sikap meningkat maka akan meningkat pula persepsi penggunaan dari *electronic money*.

## **5.2. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian ini adalah sumber daya yang dimiliki oleh peneliti, hal ini mencakup waktu, tenaga dan dana.

## **5.3. Saran**

Beberapa saran yang dapat peneliti rekomendasikan untuk penelitian selanjutnya yaitu :

1. Penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel penelitian lain seperti variabel kepercayaan, variabel faktor individu dan variabel-variabel lain yang lebih dapat menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *electronic money*
2. Melakukan penelitian dengan objek yang lebih banyak sehingga mendapatkan hasil yang lebih representatif serta menambahkan metode-metode penelitian lain agar mendapatkan hasil yang lebih akurat

### DAFTAR PUSTAKA

- Andrie, S. (2012). Kemudahan , dan Persepsi Risiko Terhadap Perilaku Penggunaan E-Commerce Disusun Oleh : Andrie Cesario Shomad Dosen Pembimbing : *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1(2), 1–20.
- Ashraf, M., & Malik, B. T. (2011). *Gonokendra* model: a response to “information poverty” in rural areas of Bangladesh. *Information Technology for Development*, 17(2), 153–161.  
<https://doi.org/10.1080/02681102.2010.542448>
- Balachandran, D., & Tan, G. W. H. (2015). Regression modelling of predicting NFC mobile payment adoption in Malaysia. *International Journal of Modelling in Operations Management*, 5(2), 100.  
<https://doi.org/10.1504/IJMOM.2015.072671>
- Bank for International Settlements. (1996). Implications for central banks of the development of *electronic money*. *Bis*, (October). Retrieved from <http://www.bis.org/publ/bisp01.htm>
- Bank Indonesia. (2009a). Peraturan Bank Indonesia No.11/12/PBI/2009 - Uang Elektronik (*Electronic money*). *Bank Indonesia*. Retrieved from [http://www.bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Pages/pbi\\_111209.aspx](http://www.bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Pages/pbi_111209.aspx)
- Bank Indonesia. (2009b). Uang Elektrtonik (Elektronik Money), (11), 1–55.
- Baron, R. M., & Kenny, D. a. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- Bharati, P., & Chaudhury, A. (2006). Product Customization on the Web: An Empirical Study of Factors Impacting Choiceboard User Satisfaction. *Information Resources Management Journal*, 19(2), 69–81.  
<https://doi.org/10.14670/HH-25.1239>
- Davis. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.  
[https://doi.org/10.1016/S0305-0483\(98\)00028-0](https://doi.org/10.1016/S0305-0483(98)00028-0)
- Davis, F. D. (1985). A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems. *Massachusetts Institute of Technology*, (December 1985), 291. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(01\)00143-4](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(01)00143-4)
- Fortuna, S. C. D. (2012). Pengaruh Faktor Individu, Organisasi, dan Sistem terhadap Penerimaan E-Banking. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1(2).
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0* (2nd ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.

- Gürkaynak, G., & Yilmaz, I. (2015). Regulating payment services and *electronic money*: A comparative regulatory approach with a specific focus on Turkish legislation. *Computer Law and Security Review*, 31(3), 401–411.  
<https://doi.org/10.1016/j.clsr.2015.03.009>
- Habibi, M., & Zaky, A. (2013). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Hamdi, I. (2017). Hari Pertama Penerapan E-Money di Tol, Begini Komentar Warganet. *Tempo.Co*. Retrieved from  
[https://bisnis.tempo.co/read/1029267/hari-pertama-penerapan-e-money-di-tol-begini-komentar-warganet?BisnisUtama&campaign=BisnisUtama\\_Click\\_2#3jK9XoT2a3GARqBL.99](https://bisnis.tempo.co/read/1029267/hari-pertama-penerapan-e-money-di-tol-begini-komentar-warganet?BisnisUtama&campaign=BisnisUtama_Click_2#3jK9XoT2a3GARqBL.99)
- Irmadhani, & Nugroho, M. A. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Kajian Pendidikan & Akuntansi Indonesia*, 1, 1–20. Retrieved from <http://journal.uny.ac.id/index.php/jkpai>
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kamus Besar Bahasa Indoensia. (n.d.). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Retrieved January 31, 2018, from <https://kbbi.web.id/sikap>
- MANTLE- BROMLEY, C. (1995). Positive Attitudes and Realistic Beliefs: Links to Proficiency. *The Modern Language Journal*, 79(3), 372–386.  
<https://doi.org/10.1111/j.1540-4781.1995.tb01114.x>
- Maskartini. (2017). Transaksi E-Money di SPBU Meningkatkan 11 Persen, Ternyata Pertamina Masih Terapkan Untuk Jenis Ini - Tribun Pontianak. Retrieved January 27, 2018, from  
<http://pontianak.tribunnews.com/2018/01/01/transaksi-e-money-di-spbu-meningkat-11-persen-ternyata-pertamina-masih-terapkan-untuk-jenis-ini>
- Olatokun, W., & Owoeye, O. J. (2012). Influence of Individual, Organizational and System Factors on Attitude of Online Banking Users. Retrieved from <http://proceedings.informingscience.org/InSITE2012/InSITE12p389-403Olatokun0111.pdf>
- Pahlevi, A. (2018). 2018, SPBU di Pontianak Terapkan E-Money - Bisnis Tempo.
- Priambodo, S., & Prabawani, B. (2016). DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN UANG ELEKTRONIK ( Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Semarang ) Pendahuluan Kajian Teori Perilaku Konsumen. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(2).

- Sari Ayu Tjini, S., & Baridwan, Z. (2013). Kemudahan , dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1(1), 1–21.
- Suh, B., & Han, I. (2002). Effect of trust on customer acceptance of Internet banking. *Electronic Commerce Research and Applications*, 1(3–4), 247–263. [https://doi.org/10.1016/S1567-4223\(02\)00017-0](https://doi.org/10.1016/S1567-4223(02)00017-0)
- Sukkar, A. Al, & Hasan, H. (2005). Toward a model for the acceptance of Internet banking in developing countries. *Information Technology for Development*, 11(4), 381–398. <https://doi.org/10.1002/itdj.20026>
- Triwijanarko, R. (2017). Menilik Penggunaan dan Pemanfaatan E-Money di Indonesia. Retrieved from <http://marketeers.com/penggunaan-e-money-di-indonesia/>
- Utami, Ri. A. (2016). *Pengaruh Kualitas Sistem dan Layanan, Kepercayaan, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Risiko terhadap Sikap Penggunaan E- money*. Universitas Islam Indonesia.
- Venkatesh, V., Davis, F. D., & College, S. M. W. (2000). Theoretical Acceptance Extension Model : Field Four Studies of the Technology Longitudinal. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *Source: MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Wijayanti, F. (2017). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan E-Money*. Universitas Islam Indonesia.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Kuesioner

Kepada Yth.

Saudara/I Responden

Di tempat

Dalam rangka sebagai bagian dalam penelitian untuk tugas akhir yang saya lakukan guna meraih gelar Strata 1 di Program Studi Akuntansi Universitas Islam Indonesia, dimohon kesediaan saudara untuk menjada responden dengan cara mengisi kuisisioner berikut ini.

Penelitian ini berjudul “**Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko, Kepercayaan Dan Kualitas Sistem Dan Layanan Terhadap persepsi Penggunaan *Electronic money* (Studi Kasus implementasi *Electronic money* di SPBU di Pontianak)**” Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian sehingga akan terjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian. Atas kesediaan Saudara/i saya ucapkan terimakasih

Dosen Pembimbing

Mahasiswa

Yuni Nustini, Dra., MAFIS., AK., CA., Ph.D.

Fariz Zhafiri

Karakteristik Responden

## Jenis Kelamin

- Laki-Laki  
 Perempuan

## Umur

- Kurang dari 18 tahun     19-30 tahun     31-40 tahun  
 41-50 tahun     Lebih dari 50 tahun

## Pekerjaan

- Pelajar/Mahasiswa     Pegawai Negri     Swasta  
 Wirausaha     Professional     .....

## Pendidikan Terakhir :

- S3     S2     S1     D3     D2  
 D1     SMA/SMK     SMP     SD     LAIN-LAIN

## Jumlah Kendaraan :

- Mobil :  0     1     2     Lebih dari 2  
- Motor :  0     1     2     Lebih dari 2

## Frekuensi Pembelian Bahan Bakar per Minggu :

- Kurang dari sama dengan 1 kali  
 2 kali  
 Lebih dari 2 kali

Keterangan :

Berilah Tanda Silang (x) Pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan pilihan jawaban anda pada pernyataan-pernyataan dibawah ini :

**1 : Sangat tidak Setuju**

**2 : Tidak Setuju**

**3 : Netral**

**4 : Setuju**

**5 : Sangat Setuju**

### Pernyataan

**a. Instrumen Persepsi Manfaat**

<b>Persepsi Manfaat</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<i>Electronic money</i> membuat saya lebih cepat melakukan transaksi					
Kinerja saya meningkat dengan menggunakan <i>electronic money</i>					
Saya dapat bekerja dengan lebih efektif dengan menggunakan <i>electronic money</i>					
Saya merasa lebih produktif ketika menggunakan <i>electronic money</i>					

**b. Instrumen Persepsi Kemudahan**

<b>Persepsi kemudahan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<i>Electronic money</i> dapat dengan mudah saya pelajari					
Saya dengan mudah menjadi terampil menggunakan <i>electronic money</i>					
Dengan <i>electronic money</i> transaksi yang saya					

lakukan menjadi lebih mudah					
Menggunakan <i>electronic money</i> tidak membutuhkan banyak tenaga pikiran					
Pengisian <i>electronic money</i> (top up) sangat mudah saya lakukan					

**c. Instrumen Persepsi Resiko**

<b>Persepsi resiko</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Saya khawatir apabila <i>electronic money</i> saya tidak bekerja dengan semestinya					
Saya khawatir apabila terjadi pengurangan saldo <i>electronic money</i> tanpa sebab					
Saya menemukan banyak resiko dalam menggunakan <i>electronic money</i>					

**d. Instrumen Kualitas Layanan Penggunaan**

<b>Kualitas Layanan Penggunaan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Saya merasa cepat ketika menggunakan <i>electronic money</i>					
Saya tidak pernah mengalami kegagalan sistem ketika melakukan transaksi dengan <i>electronic money</i>					
Saya merasa tidak sulit ketika mengecek saldo <i>electronic money</i> yang saya miliki					
Informasi yang tertera pada packaging <i>electronic money</i> mudah dipahami					

Bank merespon cepat ketika saya memiliki masalah saat transaksi dengan menggunakan <i>electronic money</i>					
Bank menyediakan segala informasi yang saya butuhkan ketika melakukan transaksi <i>electronic money</i>					

**e. Instrumen Persepsi penggunaan**

<b>Persepsi penggunaan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Saya akan terus menggunakan <i>electronic money</i> di semua transaksi pembelian bahan bakar saya di kota pontianak					
Saya percaya penggunaan <i>electronic money</i> akan semakin sering di gunakan di masa depan					
Saya lebih memilih menggunakan <i>electronic money</i> daripada menarik uang cash					
Risiko penggunaan <i>electronic money</i> yang rendah membuat saya akan menggunakan <i>electronic money</i> di transaksi-transaksi lain di masa akan datang					

**f. Instrument Sikap**

<b>Sikap</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Menggunakan <i>electronic money</i> adalah ide bagus					
Menggunakan <i>electronic money</i> menyenangkan					

Menggunakan <i>electronic money</i> memberikan kenyamanan dalam bertransaksi					
Menggunakan <i>electronic money</i> membuat saya lebih mudah dalam mengatur keuangan saya					

Lampiran 2 Data Kuesioner

Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Mobil	Motor	Frekuensi Pembelian Bahan Bakar per Minggu
Perempuan	19-30 tahun	Ibu Rumah Tangga	S1	0	1	Kurang dari sama dengan 1 kali
Perempuan	19-30 tahun	Ibu Rumah Tangga	D3	1	Lebih dari 2	lebih dari 2 kali
Perempuan	Lebih dari 50 tahun	Pegawai Negri	D3	0	1	2 kali
Perempuan	Lebih dari 50 tahun	Pegawai Negri	D3	0	1	2 kali
Laki - Laki	19-30 tahun	Pegawai Negri	S1	0	2	2 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Pegawai Negri	S2	1	2	2 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Pegawai Negri	S2	1	2	2 kali
Laki - Laki	41-50 tahun	Pegawai Negri	S2	2	2	2 kali
Laki - Laki	41-50 tahun	Pegawai Negri	S2	2	2	2 kali
Laki - Laki	Lebih dari 50 tahun	Pegawai Negri	S2	1	Lebih dari 2	2 kali
Laki - Laki	Lebih dari 50 tahun	Pegawai Negri	S2	1	Lebih dari 2	2 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Pegawai Negri	S2	2	Lebih dari 2	2 kali
Perempuan	Lebih dari 50 tahun	Pegawai Negri	S2	Lebih dari 2	Lebih dari 2	2 kali
Perempuan	Lebih dari 50 tahun	Pegawai Negri	S2	Lebih dari 2	Lebih dari 2	2 kali
Perempuan	31-40 tahun	Pegawai Negri	D3	1	1	2 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Pegawai Negri	S1	1	1	Kurang dari sama dengan 1 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Pegawai Negri	S1	1	1	Kurang dari sama dengan 1 kali
Perempuan	41-50 tahun	Pegawai Negri	S1	1	1	Kurang dari sama dengan 1 kali
Laki - Laki	Lebih dari 50 tahun	Pegawai Negri	S2	1	2	Kurang dari sama dengan 1 kali

Data Kuisisioner						
Laki - Laki	Lebih dari 50 tahun	Pegawai Negri	S2	1	2	Kurang dari sama dengan 1 kali
Laki - Laki	Lebih dari 50 tahun	Pegawai Negri	S2	1	2	Kurang dari sama dengan 1 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Pegawai Negri	S2	0	Lebih dari 2	Kurang dari sama dengan 1 kali
Laki - Laki	Lebih dari 50 tahun	Pegawai Negri	S1	1	Lebih dari 2	Kurang dari sama dengan 1 kali
Laki - Laki	Lebih dari 50 tahun	Pegawai Negri	S1	1	Lebih dari 2	Kurang dari sama dengan 1 kali
Perempuan	31-40 tahun	Pegawai Negri	S2	1	1	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Pegawai Negri	S2	2	1	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Pegawai Negri	S1	1	2	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	Lebih dari 50 tahun	Pegawai Negri	S2	1	Lebih dari 2	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	Lebih dari 50 tahun	Pegawai Negri	S2	1	Lebih dari 2	lebih dari 2 kali
Perempuan	31-40 tahun	Pegawai Negri	S2	2	Lebih dari 2	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	41-50 tahun	Pegawai Negri	S2	2	Lebih dari 2	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	41-50 tahun	Pegawai Negri	S2	2	Lebih dari 2	lebih dari 2 kali
Perempuan	41-50 tahun	Pegawai Negri	S2	2	Lebih dari 2	lebih dari 2 kali
Perempuan	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK	0	1	2 kali
Perempuan	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	S1	0	Lebih dari 2	2 kali
Laki - Laki	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK	0	Lebih dari 2	2 kali
Perempuan	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK	0	Lebih dari 2	2 kali
Laki - Laki	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	S1	1	Lebih dari 2	2 kali
Laki - Laki	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	S1	1	Lebih dari 2	2 kali
Laki - Laki	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	S1	1	Lebih dari 2	2 kali

Data Kuisisioner						
Laki - Laki	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK	0	1	Kurang dari sama dengan 1 kali
Perempuan	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK	0	1	Kurang dari sama dengan 1 kali
Perempuan	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK	0	1	Kurang dari sama dengan 1 kali
Laki - Laki	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK	0	2	Kurang dari sama dengan 1 kali
Perempuan	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK	1	2	Kurang dari sama dengan 1 kali
Perempuan	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK	0	Lebih dari 2	Kurang dari sama dengan 1 kali
Perempuan	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	D3	1	Lebih dari 2	Kurang dari sama dengan 1 kali
Laki - Laki	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	D3	0	1	lebih dari 2 kali
Perempuan	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	D3	0	1	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK	0	1	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK	0	1	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK	0	1	lebih dari 2 kali
Perempuan	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK	0	1	lebih dari 2 kali
Perempuan	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK	0	1	lebih dari 2 kali
Perempuan	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK	2	2	lebih dari 2 kali
Perempuan	19-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK	0	Lebih dari 2	lebih dari 2 kali
Perempuan	41-50 tahun	Swasta	D3	0	1	2 kali
Perempuan	19-30 tahun	Swasta	S1	0	1	2 kali
Laki - Laki	19-30 tahun	Swasta	S1	1	1	2 kali
Laki - Laki	41-50 tahun	Swasta	SMA/SMK	1	1	2 kali
Perempuan	19-30 tahun	Swasta	D3	0	Lebih dari 2	2 kali

Data Kuisisioner						
Perempuan	19-30 tahun	Swasta	D3	0	Lebih dari 2	2 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Swasta	SMA/SMK	1	2	2 kali
Laki - Laki	41-50 tahun	Swasta	SMA/SMK	1	2	2 kali
Perempuan	19-30 tahun	Swasta	D3	0	1	Kurang dari sama dengan 1 kali
Laki - Laki	19-30 tahun	Swasta	S1	1	2	Kurang dari sama dengan 1 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Swasta	S3	1	1	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Swasta	SMA/SMK	1	1	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	41-50 tahun	Swasta	D2	1	2	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	41-50 tahun	Swasta	S3	1	2	lebih dari 2 kali
Perempuan	41-50 tahun	Swasta	S3	2	2	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Swasta	SMA/SMK	1	Lebih dari 2	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	41-50 tahun	Swasta	SMA/SMK	1	Lebih dari 2	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	41-50 tahun	Supir Truck	SMA/SMK	0	2	2 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Supir Truck	SMA/SMK	0	1	2 kali
Perempuan	19-30 tahun	Supir Truck	S1	1	Lebih dari 2	2 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Supir Truck	SMA/SMK	0	2	2 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Supir Truck	SMA/SMK	0	2	2 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Supir Truck	SD	0	0	Kurang dari sama dengan 1 kali
Laki - Laki	41-50 tahun	Supir Truck	SD	0	0	Kurang dari sama dengan 1 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Supir Truck	SD	0	1	Kurang dari sama dengan 1 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Supir Truck	SMA/SMK	0	1	Kurang dari sama dengan 1 kali

Data Kuisisioner						
Laki - Laki	31-40 tahun	Supir Truck	SMA/SMK	0	1	Kurang dari sama dengan 1 kali
Laki - Laki	41-50 tahun	Supir Truck	SMA/SMK	0	1	Kurang dari sama dengan 1 kali
Laki - Laki	41-50 tahun	Supir Truck	SMA/SMK	0	1	Kurang dari sama dengan 1 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Supir Truck	SMA/SMK	0	1	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Supir Truck	SMA/SMK	0	1	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Supir Truck	SMP	0	1	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	41-50 tahun	Supir Truck	SMA/SMK	1	1	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Supir Truck	SMP	1	1	lebih dari 2 kali
Perempuan	31-40 tahun	Supir Truck	SD	1	2	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	41-50 tahun	Supir Truck	SMA/SMK	1	2	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	31-40 tahun	Supir Truck	SMP	1	2	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	41-50 tahun	Supir Truck	SMP	1	2	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	41-50 tahun	Supir Truck	SMP	1	2	lebih dari 2 kali
Laki - Laki	41-50 tahun	Supir Truck	SMP	1	2	lebih dari 2 kali
Perempuan	31-40 tahun	Wirausaha	S3	1	2	2 kali
Perempuan	31-40 tahun	Wirausaha	D3	1	2	2 kali
Laki - Laki	Lebih dari 50 tahun	Wirausaha	S1	1	0	Kurang dari sama dengan 1 kali
Perempuan	19-30 tahun	Wirausaha	S1	Lebih dari 2	0	lebih dari 2 kali

Data Kuisisioner (lanjutan)

M1	M2	M3	M4	K1	K2	K3	K4	K5	R1	R2	R3	L1	L2	L3	L4	L5	L6	P1	P2	P3	P4	S1	S2	S3	S4	
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2
3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
3	1	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	5	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5
2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	5	2	3	4	3	4	2	2
4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2

Data Kuisiner																									
5	3	5	5	4	2	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	3
3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2
2	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	5	5	4	4	3	3	3
4	4	4	4	2	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
4	3	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	2	4	3	3	2	4	4	2	4	4	4	2
3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	2	4	3	3	2	4	4	2	4	4	4	2
4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
3	3	2	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
2	2	2	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	2	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	2	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	5	4	3	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	3	4	4	4	3

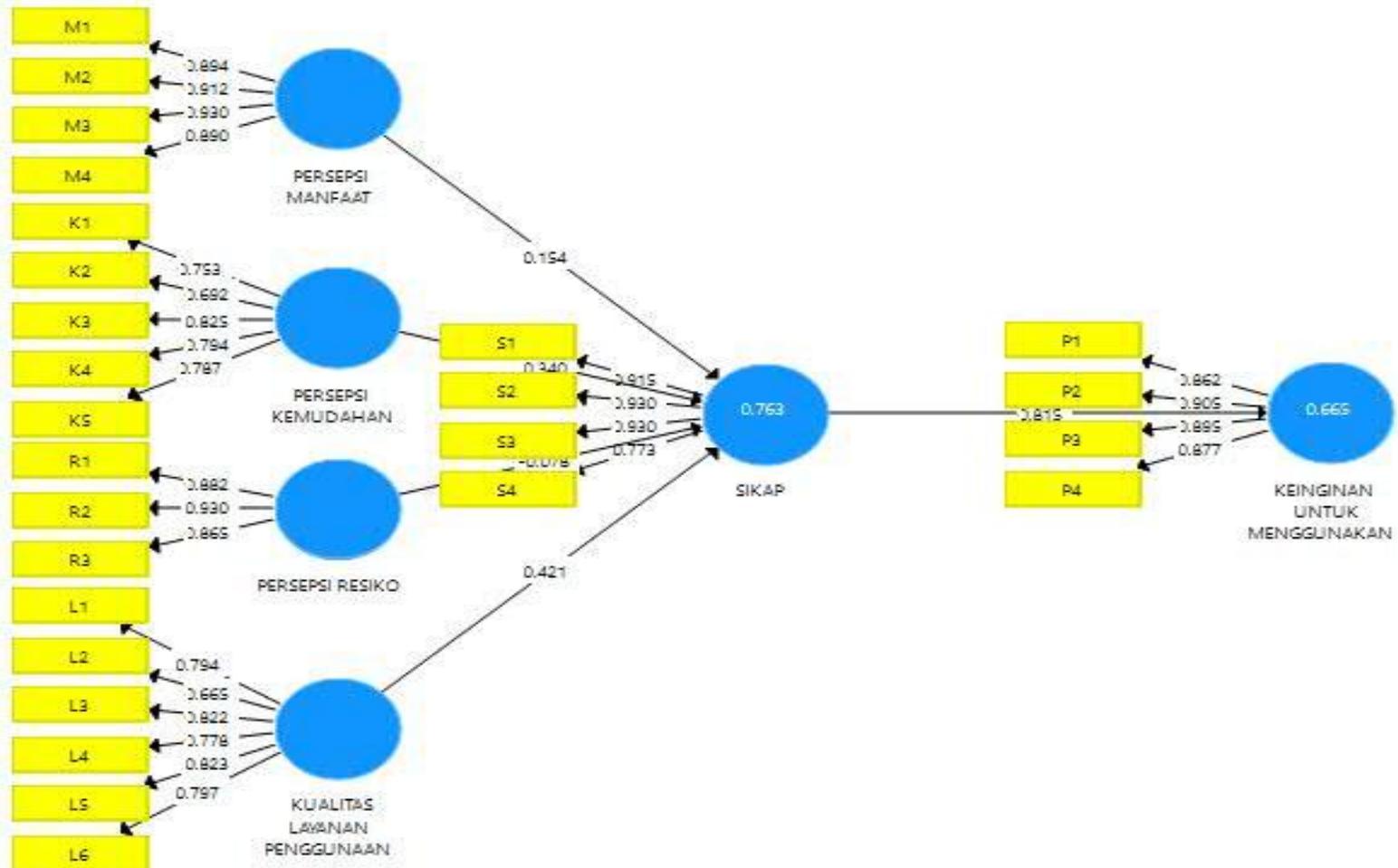
Data Kuisisioner																									
2	2	2	2	3	3	4	3	2	4	4	4	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	
2	2	2	2	3	3	4	3	2	4	4	4	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
5	4	5	3	5	2	3	3	4	1	2	2	4	1	3	2	3	5	2	4	3	4	4	3	3	2
3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2
2	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5
3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	5	5	4	4	3	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	4	5	4	4	4
3	1	2	2	3	3	3	3	3	5	5	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	1	2	2	3	3	3	3	3	5	5	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2
5	5	5	3	4	3	5	5	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3
4	4	3	4	4	2	4	5	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4

Data Kuisisioner																									
4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3
4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3
2	2	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	3	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	3
4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2
4	4	4	4	1	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
3	3	3	2	4	3	4	4	2	5	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2
4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
5	4	5	5	4	2	5	5	5	1	1	1	5	1	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	1
2	2	2	2	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3
2	2	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	4	3	4	5	2	1	5	3	3	4	4	3	2	2	3	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	4	3
3	2	2	2	5	5	3	3	2	5	5	5	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	2	2	2	2

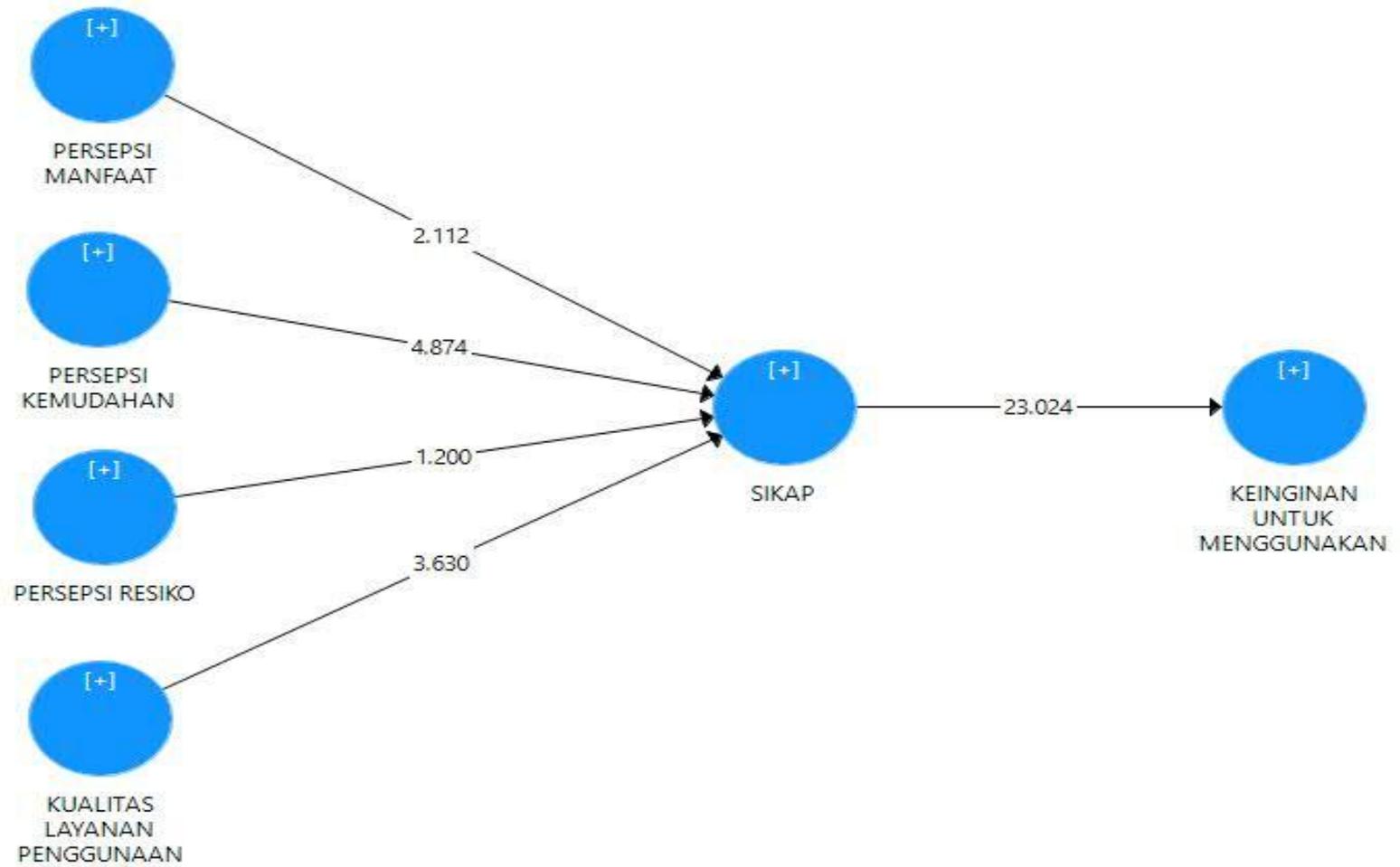
Data Kuisisioner																									
3	2	2	2	5	5	3	3	2	5	5	5	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	2	2	2	2
1	1	1	1	3	3	1	3	1	5	5	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	3	3	1	3	1	5	5	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	4	2	2	2	3	3	3	3	2	4	2	3	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	4	4	3
4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	2	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3
4	3	4	4	4	4	4	5	4	1	2	1	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	4	5	2
5	4	5	4	4	4	5	5	4	2	2	2	5	2	3	3	3	3	3	5	3	3	5	4	5	4
5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	5	3	3	4	3	4	3
4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3

Data Kuisisioner																									
4	4	4	3	4	3	5	5	3	1	1	1	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
3	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	1	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	2
4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	1	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3
3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3
4	3	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3

Lampiran 3 Gambar Hasil PLS Algorithm



Lampiran 4 Gambar Hasil Bootstrapping

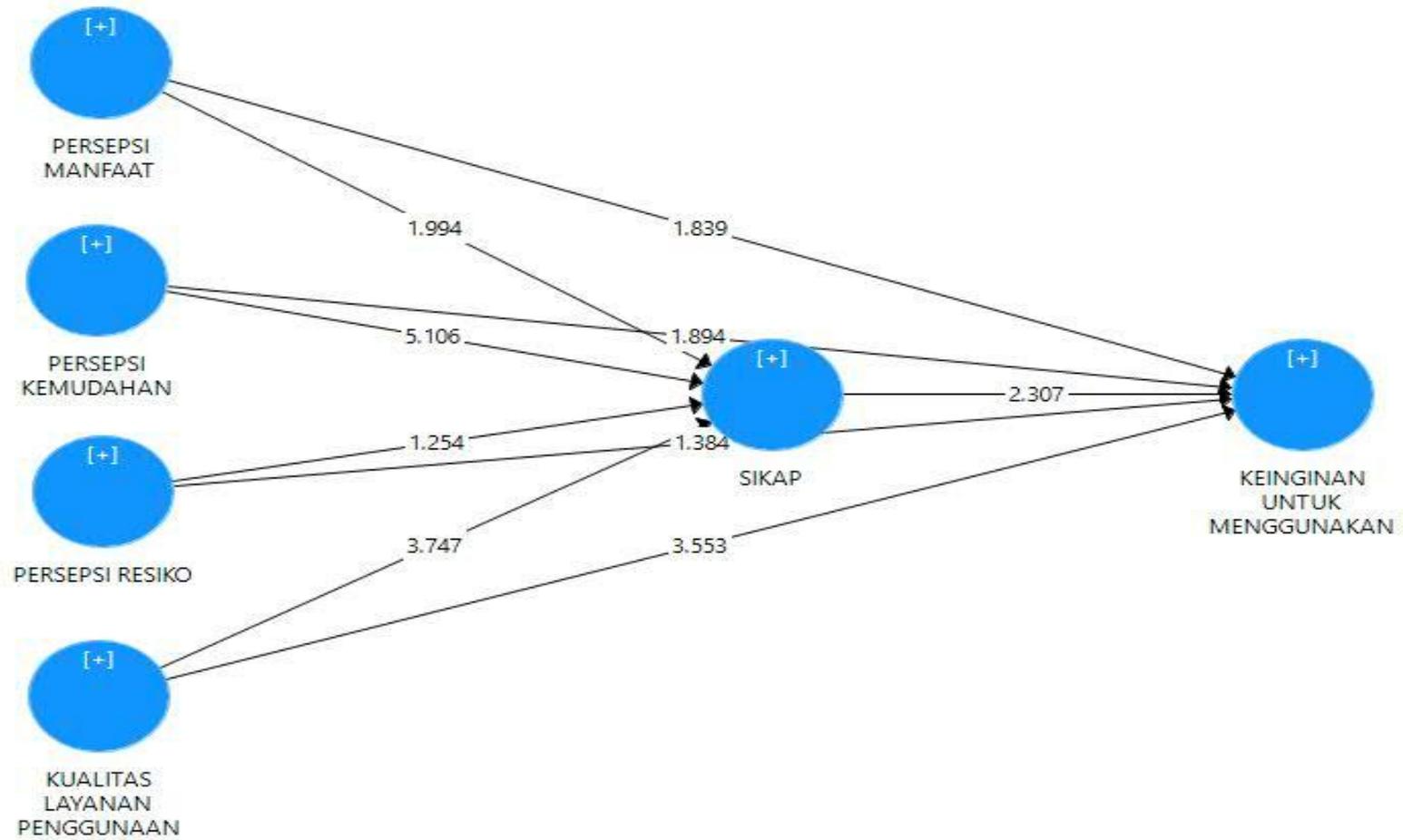


### Lampiran 5 Tabel Hasil Bootstrapping

#### Path Coefficients

	Original ...	Sample ...	Standard...	T Statist...	P Values
KUALITAS LAYANAN PENGGUNAAN -> SIKAP	0.421	0.411	0.116	3.630	0.000
PERSEPSI KEMUDAHAN -> SIKAP	0.340	0.349	0.070	4.874	0.000
PERSEPSI MANFAAT -> SIKAP	0.154	0.158	0.073	2.112	0.035
PERSEPSI RESIKO -> SIKAP	-0.078	-0.080	0.065	1.200	0.231
SIKAP -> KEINGINAN UNTUK MENGGUNAKAN	0.815	0.817	0.035	23.024	0.000

Lampiran 6 Gambar Hasil Bootstrapping Variabel Intervening



## Lampiran 7 Tabel Hasil Bootstrapping Variabel Intervening

### Path Coefficients

	Original ...	Sample ...	Standard ...	T Stati...	P Values
KUALITAS LAYANAN PENGGUNAAN -> KEINGINAN UNTUK MENGGUNAKAN	0.412	0.404	0.116	3.553	0.000
KUALITAS LAYANAN PENGGUNAAN -> SIKAP	0.411	0.407	0.110	3.747	0.000
PERSEPSI KEMUDAHAN -> KEINGINAN UNTUK MENGGUNAKAN	0.183	0.184	0.097	1.894	0.059
PERSEPSI KEMUDAHAN -> SIKAP	0.346	0.351	0.068	5.106	0.000
PERSEPSI MANFAAT -> KEINGINAN UNTUK MENGGUNAKAN	0.140	0.134	0.076	1.839	0.067
PERSEPSI MANFAAT -> SIKAP	0.157	0.158	0.079	1.994	0.047
PERSEPSI RESIKO -> KEINGINAN UNTUK MENGGUNAKAN	0.081	0.086	0.058	1.384	0.167
PERSEPSI RESIKO -> SIKAP	-0.080	-0.082	0.064	1.254	0.210
SIKAP -> KEINGINAN UNTUK MENGGUNAKAN	0.265	0.280	0.115	2.307	0.021