

**STUDI EKSPLOKATORI *CONTINUANCE INTENTION*
MERCHANT PADA SISTEM PEMBAYARAN UANG
ELEKTRONIK BERBASIS *SERVER***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh :

Nama : Venna Velinda

NPM : 2016610048



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2020**

**STUDI EKSPLOKATORI *CONTINUANCE INTENTION*
MERCHANT PADA SISTEM PEMBAYARAN UANG
ELEKTRONIK BERBASIS *SERVER***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh :

Nama : Venna Velinda

NPM : 2016610048



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2020**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Venna Velinda
NPM : 2016610048
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : *STUDI EKSPLORATORI CONTINUANCE INTENTION
MERCHANT PADA SISTEM PEMBAYARAN UANG
ELEKTRONIK BERBASIS SERVER*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


Bandung, Juli 2020

**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**


(Romy Loice, S.T., M.T.)

Dosen Pembimbing Pertama

Dosen Pembimbing Kedua


2 Sept 2020
(Paulina Kus Ariningsih, S.T., M.Sc)


(Cherish Rikardo, S.Si., M.T.)



PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Venna Velinda

NPM : 2016610048

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:
**STUDI EKSPLORATORI *CONTINUANCE INTENTION MERCHANT* PADA
SISTEM PEMBAYARAN UANG ELEKTRONIK BERBASIS *SERVER***

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 27 Juli 2020

Venna Velinda

NPM : 2016610048

ABSTRAK

Berkembangnya teknologi informasi (TI) dalam bidang keuangan memunculkan sistem pembayaran uang elektronik yang tidak hanya dirasakan oleh pengguna tetapi juga pihak *merchant*. Semakin tinggi angka *merchant* yang menggunakan uang elektronik dikarenakan adanya niat *merchant* yang ingin terus menerus menggunakan uang elektronik. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi *continuance intention merchant* secara signifikan serta memberikan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan *continuance intention merchant*.

Dalam model penelitian ini, terdapat delapan variabel yang diuji, yaitu *perceived quality*, *perceived value*, *trust in mobile payment*, *satisfaction*, *loyalty*, *expected switching cost*, *brand preference*, dan *continuance intention*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Terdapat 172 *merchant* yang menjadi responden pada penelitian ini. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Model* (PLS-SEM) dengan bantuan *software* smartPLS.

Berdasarkan pada hasil pengujian, terdapat empat buah variabel signifikan yang mempengaruhi *continuance intention* secara langsung maupun tidak langsung. Variabel tersebut adalah *perceived quality*, *perceived value*, *trust in mobile payment*, dan *satisfaction* dengan masing-masing nilai pengaruh terhadap *continuance intention* secara berurutan sebesar 0,277, 0,149, 0,196, dan 0,511. Penelitian ini menghasilkan empat buah rekomendasi untuk meningkatkan *continuance intention merchant* terhadap uang elektronik berbasis *server*.

Kata Kunci: *Merchant*, Uang Elektronik, *Continuance Intention*, PLS-SEM

ABSTRACT

The development of information technology (IT) in the financial sector gave rise to an electronic money payment system that was felt not only by users but also by merchants. The higher number of merchants using electronic money due to the intention of merchants who want to continue to use electronic money. This research was conducted to know the variables that significantly affect the merchant's continuance intention and provide appropriate recommendations to increase the merchant's continuance intention.

In this research model, there are eight variables tested, namely perceived quality, perceived value, trust in mobile payments, satisfaction, loyalty, expected switching costs, brand preference, and continuous intention. Data collection was carried out using a questionnaire. There are 172 merchants who are respondents in this study. Data processing was performed using the Partial Least Square-Structural Equation Model (PLS-SEM) with the help of smartPLS software.

Based on the test results, four significant variables affect continuance intention directly or indirectly. These variables are perceived quality, perceived value, trust in mobile payment, and satisfaction with each value of influence on continuance intention in the sequence of 0.277, 0.149, 0.196, and 0.511. This research resulted in four recommendations to increase the merchant's continuing intention of server-based electronic money.

Key Word: *Merchant, Electronic Money, Continuance Intention, PLS-SEM*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan anugerah-Nya, saya dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul “Studi Eksploratori *Continuance Intention Merchant* pada Sistem Pembayaran Uang Elektronik Berbasis *Server*” dengan tepat waktu. Penyusunan laporan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri.

Saat menyusun laporan skripsi ini, penulis beberapa kali mengalami hambatan. Tetapi dengan adanya dukungan, arahan dan bimbingan serta saran yang diberikan kepada penulis laporan ini dapat selesai juga. Oleh karena itu, penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua, kakak, dan adik penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
2. Ibu Paulina Kus Ariningsih, S.T., M.Sc. dan Ibu Cherish Rikardo, S.Si., M.T. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan dukungan, bimbingan, arahan, dan saran dalam proses penyusunan laporan skripsi ini.
3. Bapak Alfian Tan, S.T., M.T. dan Bapak Yansen Theopilus, S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal skripsi yang sudah memberikan masukan untuk proses penelitian.
4. Bapak Alfian Tan, S.T., M.T. dan Bapak Fran Setiawan, S.T., M.Sc. selaku dosen penguji sidang skripsi yang sudah memberikan masukan untuk menyempurnakan skripsi ini.
5. *Merchant-merchant* yang dengan senang hati bersedia untuk menjadi responden penelitian ini sehingga dapat membantu kelancaran proses penelitian ini.
6. Mathew Samtani dan Levina Cinev selaku teman terdekat penulis yang selalu menemani penulis untuk melakukan simulasi seminar dan sidang skripsi serta memberikan dukungan, nasihat, dan saran dalam proses penyelesaian penelitian dan laporan skripsi ini.

7. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan saran kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi.
8. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah mendukung penulis selama proses berlangsungnya skripsi ini.

Semoga laporan skripsi ini dapat mudah dimengerti dan berguna bagi pembaca. Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan pada penelitian ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan dan menerima segala saran dan kritik yang dapat membangun penelitian ini.

Bandung, 27 Juli 2020

Venna Velinda

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah	I-6
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-12
I.4 Tujuan Penelitian	I-12
I.5 Manfaat Penelitian	I-12
I.6 Metodologi Penelitian	I-13
I.7 Sistematika Penulisan	I-16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 <i>Financial Technology</i>	II-1
II.2 Uang Elektronik.....	II-2
II.3 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).....	II-3
II.4 Metode Pengumpulan Data.....	II-5
II.5 Metode Sampling	II-7
II.6 <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	II-9
II.7 PLS-SEM	II-13
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Identifikasi Variabel Penelitian.....	III-1
III.1.1 <i>Continuance Intention</i>	III-1
III.1.2 <i>Perceived Quality</i>	III-2
III.1.3 <i>Trust in Mobile Payment</i>	III-3
III.1.4 <i>Perceived Value</i>	III-4
III.1.5 <i>Satisfaction</i>	III-5

III.1.6 <i>Loyalty</i>	III-6
III.1.7 <i>Expected Switching Cost</i>	III-7
III.1.8 <i>Brand Preference</i>	III-8
III.2 Identifikasi Model	III-9
III.3 Pengumpulan Data Responden.....	III-10
III.3.1 Perancangan Kuesioner	III-10
III.3.2 Pengujian Validitas Kuesioner	III-11
III.3.3 Penentuan Metode Sampling dan Ukuran Sampel	III-12
III.3.4 Penyebaran Kuesioner	III-13
III.4 Pengolahan Data	III-13
III.4.1 Pengujian <i>Measurement Model</i>	III-19
III.4.2 Pengujian <i>Structural Model</i>	III-27
III.5 Tabulasi Silang.....	III-31
BAB IV ANALISIS	IV-1
IV.1 Analisis Hasil Karakteristik Profil Responden.....	IV-1
IV.2 Analisis Pemilihan Metode Sampling	IV-2
IV.3 Analisis Perancangan Kuesioner	IV-2
IV.4 Analisis Hasil Pengujian <i>Measurement Model</i>	IV-3
IV.5 Analisis Hasil Pengujian <i>Structural Model</i>	IV-5
IV.6 Usulan Meningkatkan <i>Continuance Intention</i>	IV-7
IV.6.1 Usulan pada Variabel <i>Satisfaction</i>	IV-8
IV.6.2 Usulan pada Variabel <i>Perceived Quality</i>	IV-9
IV.6.3 Usulan pada Variabel <i>Trust in Mobile Payment</i>	IV-11
IV.6.4 Usulan pada Variabel <i>Perceived Value</i>	IV-12
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan.....	V-1
V.2 Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Penelitian Mengenai <i>Continuance Intention</i> Pengguna Terhadap <i>Mobile Payment</i>	I-5
Tabel I.2 Keuntungan Bagi <i>Merchant</i> Menggunakan Sistem Pembayaran Uang Elektronik Berbasis <i>Server</i>	I-7
Tabel II.1 Kriteria UMKM.....	II-4
Tabel II.2 Panduan Pemilihan <i>Measurement Model</i>	II-16
Tabel III.1 Indikator Pengukuran <i>Continuance Intention</i>	III-2
Tabel III.2 Indikator Pengukuran <i>Perceived Quality</i>	III-2
Tabel III.3 Indikator Pengukuran <i>Trust in Mobile Payment</i>	III-3
Tabel III.4 Indikator Pengukuran <i>Perceived Value</i>	III-4
Tabel III.5 Indikator Pengukuran <i>Satisfaction</i>	III-5
Tabel III.6 Indikator Pengukuran <i>Loyalty</i>	III-7
Tabel III.7 Indikator Pengukuran <i>Expected Switching Cost</i>	III-7
Tabel III.8 Indikator Pengukuran <i>Brand Preference</i>	III-8
Tabel III.9 Hasil <i>Mahalanobis Distance</i>	III-14
Tabel III.10 Data Profil Responden	III-16
Tabel III.11 Hasil <i>Internal Consistency Reliability</i> Model Modifikasi 4.....	III-24
Tabel III.12 Nilai <i>Outer Loadings</i> Model Modifikasi 4	III-25
Tabel III.13 Hasil <i>Convergent Validity</i> Model Modifikasi 4	III-25
Tabel III.14 Hasil <i>Fornell-Lacker Criterion</i> Model Modifikasi 4.....	III-26
Tabel III.15 Hasil <i>Cross Loadings</i> Model Modifikasi 4	III-26
Tabel III.16 Hasil <i>Collinearity Assessment</i>	III-28
Tabel III.17 Hasil <i>Hypothesis Testing</i>	III-29
Tabel III.18 Nilai <i>Total Effect</i>	III-30
Tabel III.19 Nilai R ²	III-31
Tabel III.20 Hasil Tabulasi Silang Variabel <i>Continuance Intention</i> dengan Profil Responden	III-32
Tabel IV.1 Perbandingan Nilai <i>Composite Reliability</i> dan AVE.....	IV-4
Tabel IV.2 Nilai Rata-rata Masing-masing Indikator <i>Continuance Intention</i>	IV-7
Tabel IV.3 Nilai Rata-rata Masing-masing Indikator <i>Satisfaction</i>	IV-8

Tabel IV.4 Nilai Pengaruh Variabel <i>Perceived Quality</i> , <i>Perceived Value</i> , dan <i>Trust in Mobile Payment</i> dengan Variabel <i>Satisfaction</i>	IV-9
Tabel IV.5 Nilai Rata-rata Masing-masing Indikator <i>Perceived Quality</i>	IV-9
Tabel IV.6 Nilai Rata-rata Masing-masing Indikator <i>Trust in Mobile Payment</i>	IV-11
Tabel IV.7 Nilai Rata-rata Masing-masing Indikator <i>Perceived Value</i>	IV-12

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Transaksi Uang Elektronik	I-2
Gambar I.2 Sepuluh Aplikasi Uang Elektronik Paling Populer.....	I-3
Gambar I.3 Kerangka Berpikir Yu et al. (2018)	I-8
Gambar I.4 Kerangka Berpikir Yu et al. Setelah Uji Hipotesis	I-9
Gambar I.5 Kerangka Berpikir Hellier et al. (2003).....	I-9
Gambar I.6 Kerangka Berpikir Hellier et al. Setelah Uji Hipotesis	I-10
Gambar I.7 Kerangka Berpikir <i>Continuance Intention</i>	I-11
Gambar I.8 Metodologi Penelitian	I-13
Gambar II.1 <i>Structural Model</i> dan <i>Measurement Model</i>	II-13
Gambar II.2 <i>Reflective</i> dan <i>Formative Indicator</i>	II-15
Gambar II.3 Analogi Validitas	II-16
Gambar III.1 Kerangka Berpikir dengan Indikator	III-10
Gambar III.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	III-18
Gambar III.3 Model Modifikasi 1	III-21
Gambar III.4 Model Modifikasi 2	III-22
Gambar III.5 Model Modifikasi 3	III-23
Gambar III.6 Model Modifikasi 4	III-24
Gambar III.7 Model Akhir	III-30

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN B: HASIL *MEASUREMENT MODEL* PADA MODEL AWAL

LAMPIRAN C: HASIL *MEASUREMENT MODEL* PADA MODEL MODIFIKASI 1

LAMPIRAN D: HASIL *MEASUREMENT MODEL* PADA MODEL MODIFIKASI 2

LAMPIRAN E: HASIL *MEASUREMENT MODEL* PADA MODEL MODIFIKASI 3

BAB I

PENDAHULUAN

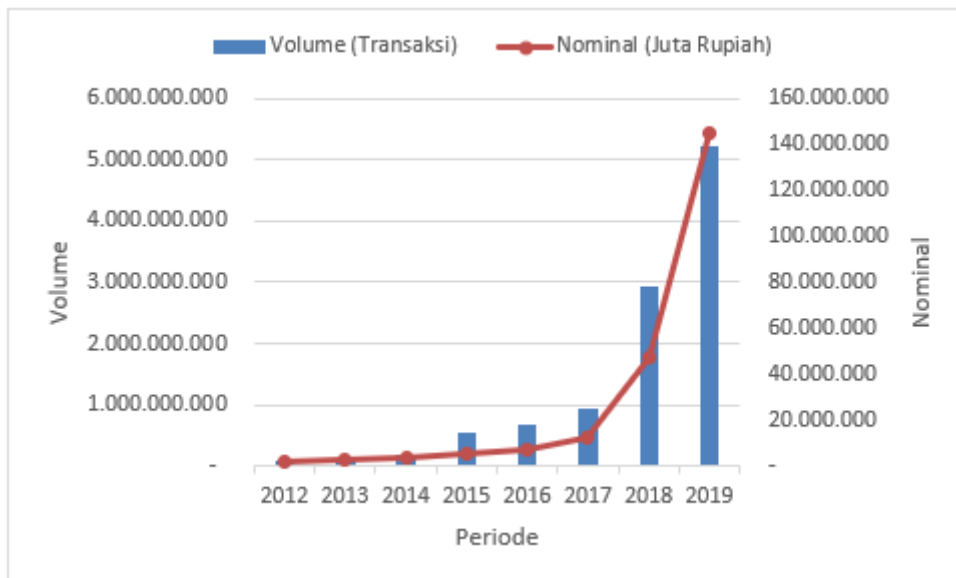
Pada bab ini berisikan penjelasan mengenai pendahuluan dalam melakukan penelitian. Bab ini terdiri dari beberapa subbab, yaitu latar belakang masalah, identifikasi masalah dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan. Penjelasan masing-masing subbab adalah sebagai berikut.

I.1 Latar Belakang Masalah

Seiring berjalannya waktu, teknologi informasi (TI) semakin berkembang dengan pesatnya. TI berperan sebagai teknologi yang mengolah data hingga menjadi sebuah informasi yang dapat disampaikan (Jati, 2012). TI dapat digunakan untuk mempertahankan persaingan di dunia bisnis dengan skala global (Mulyasari et al., 2014). Perkembangan TI di Indonesia mulai terlihat sejak banyaknya perusahaan yang menggunakan TI dalam berbisnis. TI sudah dimanfaatkan dalam beberapa bidang bisnis seperti transportasi, pendidikan, kesehatan, perbankan dan keuangan, telekomunikasi, dan perdagangan (Duwi, 2013; Guratri, 2016).

Pada tahun 2016, dunia bisnis bidang keuangan menghadirkan inovasi baru berbasis teknologi, yaitu *financial technology (fintech)* (Wahyuni, 2017). *Fintech* merupakan teknologi yang menghubungkan perusahaan bidang finansial dengan konsumen atau masyarakat dengan mengubah transaksi secara tunai ke dalam bentuk digital (Suharyati dan Sofyan, 2018). Oleh karena itu, terdapat beberapa metode pembayaran, yaitu tunai (*cash*) dan non-tunai (*cashless*). Berdasarkan studi *Consumer Payment Attitudes 2018* yang telah dilakukan oleh Visa terhadap 500 responden di Indonesia, persentase konsumen yang menggunakan uang tunai adalah 95%, sebesar 85% menggunakan kartu kredit dan debit, sedangkan sebesar 75% menggunakan *e-money* (uang elektronik). Persentase tersebut menunjukkan konsumen yang menggunakan uang tunai dan menggunakan metode pembayaran *cashless* (Movanita, 2019).

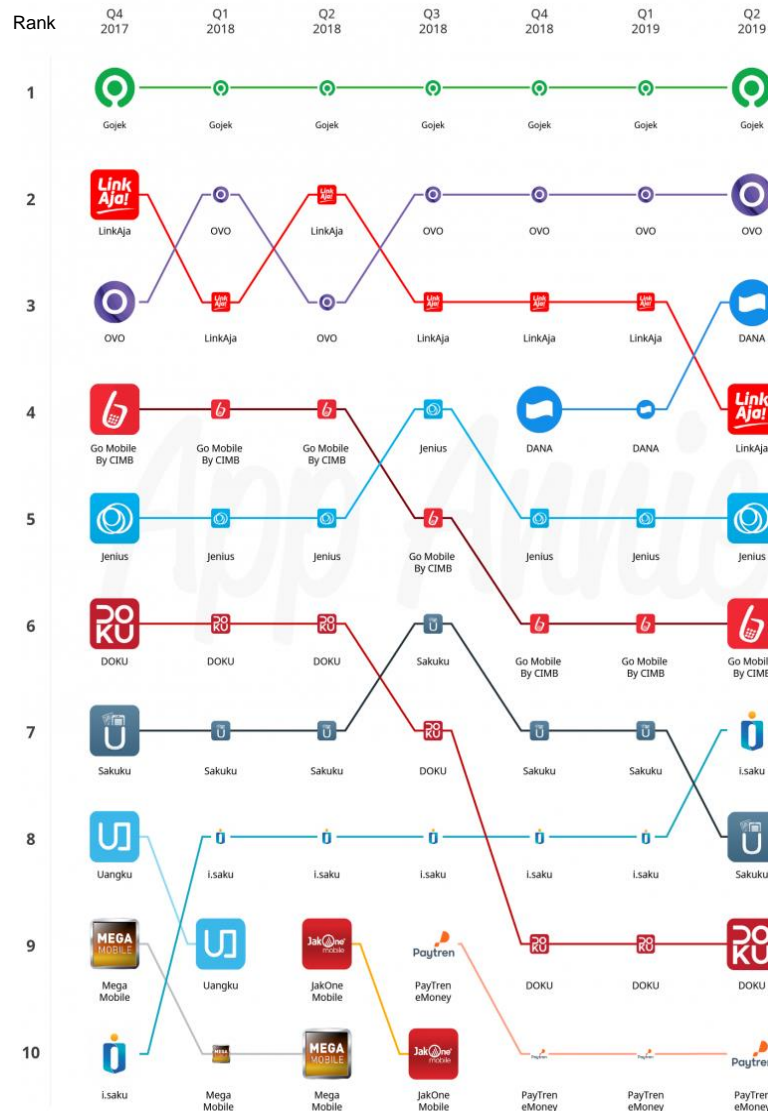
Berdasarkan data yang diberikan oleh Bank Indonesia (2019), transaksi uang elektronik dari segi volume transaksi dan nilai transaksi (nominal) terus meningkat dari tahun 2012 hingga tahun 2019. Gambar I.1 merupakan data rekapitulasi transaksi uang elektronik. Data pada Gambar I.1 didapatkan dari dua jenis uang elektronik. Jenis-jenis uang elektronik, yaitu berbasis *chip* dan berbasis server. Uang elektronik berbasis *chip* adalah perangkat fisik berbentuk kartu tanpa memerlukan konektivitas jaringan internet seperti e-money milik bank Mandiri sedangkan uang elektronik berbasis server pada umumnya terdapat pada perangkat komunikasi seperti *handphone* yang memerlukan bantuan konektivitas jaringan internet seperti OVO (Ayuwuragil, 2017). Menurut Filianingsih Hendrata, Direktur Eksekutif Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran Bank Indonesia, non-bank atau *financial technology (fintech)* merupakan kelompok yang paling banyak mengelola uang elektronik berbasis server dengan persentase sebesar 99,8% sedangkan uang elektronik berbasis *chip* paling banyak dikelola bank dengan persentase sebesar 83,3% (Septiadi, 2019).



Gambar I.1 Transaksi Uang Elektronik
(Sumber: <https://www.bi.go.id/id/statistik/sistem-pembayaran/uang-elektronik/contents/transaksi.aspx>)

Hasil riset kolaborasi iPrice Group dengan App Annie menghasilkan beberapa temuan mengenai aplikasi uang elektronik yang populer di Indonesia dari rentang tahun 2017 hingga 2019, yaitu GoPay, LinkAja, OVO, DANA, Go Mobile by CIMB, Jenius, Doku, Sakuku, Uangku, Mega Mobile, jakOne Mobile,

Paytren, Mega Mobile dan i.saku (Devita, 2019). Gambar I.2 merupakan gambar beberapa aplikasi uang elektronik.



Gambar I.2 Sepuluh Aplikasi Uang Elektronik Paling Populer
 Sumber: <https://iprice.co.id/trend/insights/e-wallet-terbaik-di-indonesia/>

Berdasarkan Gambar I.2, dapat dilihat bahwa masing-masing aplikasi uang elektronik memiliki popularitas yang berbeda-beda setiap tahunnya. Pada tahun 2019, aplikasi uang elektronik yang populer di Indonesia adalah GoPay, OVO, DANA, LinkAja, Jenius, Go Mobile by CIMB, i.saku, Sakuku, DOKU, dan Paytren. Menurut Setyowati (2019), dari sepuluh aplikasi uang elektronik yang sudah disebutkan di atas, aplikasi uang elektronik dengan peringkat empat besar paling banyak digunakan oleh beberapa merchant di Indonesia, yaitu GoPay,

OVO, DANA, dan LinkAja. Namun bukan berarti aplikasi uang elektronik lainnya tidak terdapat pada *merchant* di Indonesia.

Menurut Ricky Satria selaku Deputy Direktur Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran, masuknya dua aplikasi uang elektronik baru yang berasal dari China pada Tahun 2019, yaitu WeChat Pay yang sudah diberikan izin untuk beroperasi dan Alipay yang sedang mengurus izin untuk beroperasi membuat lebih banyak pilihan bagi *merchant* untuk menggunakan aplikasi uang elektronik. Hal yang membedakan kedua aplikasi uang elektronik sebelumnya dengan aplikasi yang elektronik lainnya adalah WeChat Pay dan Alipay untuk saat ini hanya dapat digunakan untuk turis China. Kerjasama antar kedua uang elektronik asal China dengan bank umum kegiatan usaha (BUKU) IV menurut aturan Bank Indonesia bertujuan untuk mencatat transaksi turis China melalui QR Code Indonesia Standard (QRIS) (Putri, 2020).

Menurut Waspada (2012), 48,3% *merchant* menggunakan uang elektronik sedangkan sebesar 51,7% *merchant* tidak menggunakan uang elektronik. Tetapi menurut Fauni yang merupakan Analis Mirae Asset Sekuritas Indonesia (2018), seiring berjalannya waktu semakin banyak *merchant* yang menggunakan uang elektronik, seperti GoPay yang meningkat dari 4.000 pedagang pada Mei 2018 menjadi 200.000 pedagang pada November 2018. Hal tersebut akan membantu Bank Indonesia dan juga pemerintah dalam merealisasikan rancangan program Gerakan Nasional Non Tunai atau GNNT (Tazkiyyaturohmah, 2018).

Meningkatnya angka *merchant* yang sudah menggunakan aplikasi uang elektronik dikarenakan adanya niat *merchant* yang ingin terus menggunakan aplikasi uang elektronik. Niat *merchant* untuk terus menggunakan aplikasi uang elektronik pastinya dipengaruhi beberapa variabel yang dimiliki oleh aplikasi uang elektronik. Oleh karena itu, akan dilakukan penelitian untuk mengetahui variabel-variabel yang memiliki pengaruh terhadap niat berkelanjutan *merchant* dalam menggunakan sistem pembayaran uang elektronik berbasis server.

Selain fenomena yang sudah disebutkan sebelumnya, penelitian ini dilakukan karena ditemukan keterbatasan pada penelitian Nugroho et al. (2017) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat menggunakan *mobile payment* pada calon pengguna atau pengguna potensial. Pada penelitian Nugroho et al. (2017) disebutkan bahwa keterbatasan dari penelitian beliau adalah beliau hanya

meneliti faktor-faktor dari sudut pandang pengguna tetapi tidak dari sudut pandang *merchant*. Selain itu, sudah banyak juga penelitian yang membahas tentang pengguna *mobile payment*. Beberapa penelitian mengenai *continuance intention* pengguna terhadap *mobile payment* dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Penelitian Mengenai *Continuance Intention* Pengguna Terhadap *Mobile Payment*

No	Judul	Penulis
1	<i>Analyzing Factors Influencing Continuance Intention of E-Payment Adoption Using Modified UTAUT 2 Model</i>	Indrawati & Putri, D. A. (2018)
2	Pengaruh <i>Social Influence</i> , <i>Perceived Usefulness</i> , dan <i>Perceived Security</i> Terhadap <i>Continuance Use Intention</i> Aplikasi <i>Mobile Payment</i> OVO Melalui <i>Towards Using Mobile Payment</i> Sebagai Variabel <i>Intervening</i> di Kalangan Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Kristen Petra	Hadikusuma, S & Jaolis, F. (2019)
3	Faktor-faktor Penerimaan Teknologi yang Memengaruhi Intensi Kontinuitas Penggunaan <i>Mobile Wallet</i> di Kota Bandung	Ispriandina, A. & Sutisna, M. (2019)
4	<i>The Mobile Payment Fintech Continuance Usage Intention in Indonesia</i>	Putritama, A. (2019)
5	Pengaruh <i>Perceived Benefit</i> dan <i>Perceived Risk</i> Terhadap <i>Continuance Intention</i> Penggunaan <i>Fintech Mobile Payment</i>	Fermay, A. H. (2019)
6	<i>Continuance Intention Factors of Mobile Payment Services Provided by OVO</i>	Pranoto, N. S. & Edwin (2019)
7	Studi Eksplorasi Faktor yang Mempengaruhi Keberlanjutan Pemakaian Layanan <i>Mobile Payment</i>	Tan, A., Ariningsih, P. K., Rikardo, C. (2020)
8	Faktor yang Mempengaruhi <i>Continuance Intention</i> Go-Pay di Jakarta	Tekaqnetha, G. & Rodhiah (2020)
9	Dampak Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko Terhadap <i>Fintech Continuance Intention</i> pada Generasi Milenial di Surabaya	Sienatra, K. (2020)
10	Analisis Faktor yang Mempengaruhi <i>Continuance Intention</i> pada Penggunaan <i>Mobile Payment</i> dengan Metode <i>Structural Equation Modeling</i>	Zulaikhah et al. (2020)

Hasil penelitian ini akan membantu perusahaan *fintech* untuk mempertahankan atau meningkatkan variabel yang memiliki pengaruh terhadap niat berkelanjutan *merchant* dalam menggunakan sistem pembayaran uang elektronik berbasis server, dengan begitu akan turut serta dalam mendukung rancangan program yang ingin direalisasikan oleh Bank Indonesia dan pemerintah karena *merchant* memiliki potensi dalam pengembangan transaksi non tunai. Jika *merchant* memberikan banyak pilihan layanan uang elektronik kepada pengguna,

maka semakin besar potensi pengguna untuk menggunakan lebih banyak layanan uang elektronik (Bank Indonesia, 2006; Indah dan Veronicha, 2019).

I.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Berdasarkan pada Gambar I.1, dapat dilihat bahwa uang elektronik merupakan salah satu alternatif yang banyak digunakan oleh masyarakat dalam bertransaksi karena terusnya bertambah volume transaksi dan nominal uang setiap tahunnya. Menurut Indah dan Veronicha (2019) serta Bank Indonesia (2006), hal tersebut didukung dengan banyaknya *merchant* yang sudah menggunakan sistem pembayaran uang elektronik karena *merchant* memiliki potensi yang besar bagi pengembangan transaksi non tunai. Sehingga selaras dengan rancangan program yang ingin direalisasikan oleh Bank Indonesia bersama dengan pemerintah, yaitu program GNNT. Menurut Ricky Satria selaku Deputy Direktur Departemen Kebijakan dan Sistem Pembayaran Bank Indonesia, sejak adanya penerapan QRIS pada tahun 2019 kurang lebih 1,7 juta *merchant* telah menggunakan sistem pembayaran uang elektronik berbasis server (Merdeka, 2020).

Terdapat beberapa jenis usaha pada *merchant* yang menggunakan sistem pembayaran uang elektronik di Indonesia, salah satunya adalah *merchant* makanan atau minuman. Berdasarkan pada Times Indonesia, usaha makanan dan minuman dianggap lebih siap untuk menggunakan sistem pembayaran uang elektronik. Menurut Ar-Robi dan Wibawa (2019), 81 dari 180 responden mengatakan bahwa konsumen lebih banyak menggunakan OVO pada bidang makanan dan minuman. Hal itu membuat produk makanan dan minuman memiliki jumlah pengguna terbanyak. Selain itu, makanan atau minuman merupakan produk *fast moving* yang dapat mencapai 40 hingga 55 transaksi dan makanan atau minuman merupakan produk yang memiliki *brand awareness* tinggi maka penelitian difokuskan pada *merchant* makanan atau minuman. Lalu, penelitian ini juga difokuskan pada UMKM. Hal ini dikarenakan menurut Rudiantara selaku Menteri Komunikasi dan Informatika (Menkominfo), UMKM kurang sadar akan maraknya tren pembayaran digital, sehingga pemerintah membuat program digitalisasi UMKM dengan tujuan untuk mendukung UMKM menggunakan layanan digital seperti uang elektronik (Dina, 2017). Maka penelitian ini difokuskan pada *merchant* makanan dan minuman yang termasuk dalam klasifikasi UMKM.

Dilakukan wawancara kepada sebelas responden yang di antaranya berdomisili di Bandung, Jakarta, dan Bali yang memiliki *merchant* makanan dan minuman untuk dijadikan sebagai data pengamatan awal pada penelitian ini. Sebelas *merchant* ini diantaranya adalah sepuluh *merchant* yang sudah menggunakan sistem pembayaran uang elektronik berbasis server dan satu *merchant* yang baru ingin menggunakan sistem pembayaran yang elektronik berbasis server. Hasil wawancara didapatkan bahwa sebelas responden ingin melanjutkan penggunaan sistem pembayaran uang elektronik berbasis server. Para responden mengatakan bahwa mendapatkan beberapa keuntungan saat menggunakan sistem pembayaran uang elektronik berbasis server. Keuntungan yang didapatkan oleh *merchant* akan adalah sebagai berikut.

Tabel I.2 Keuntungan Bagi *Merchant* Menggunakan Sistem Pembayaran Uang Elektronik Berbasis Server

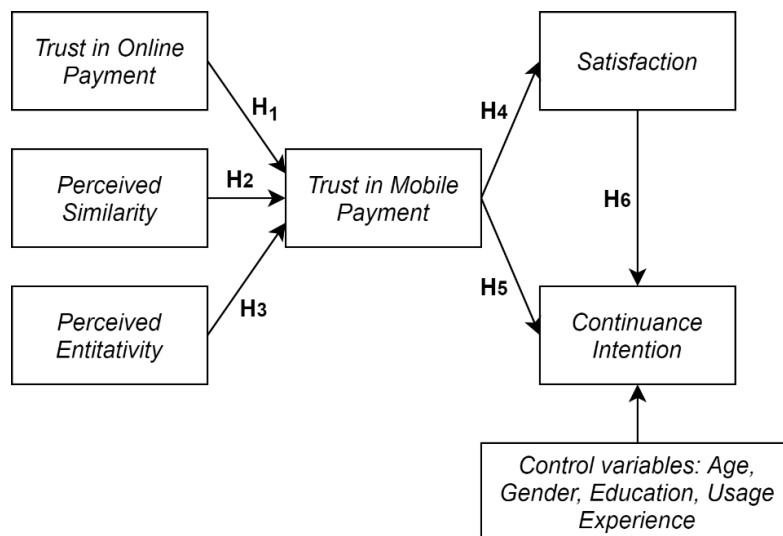
No.	Keuntungan	Frekuensi
1	Memudahkan Transaksi dan Cepat	9
2	Lebih Aman Terhadap Pencurian	10
3	Praktis	6
4	Promosi	9

Berdasarkan pada Tabel I.2, dapat dilihat bahwa terdapat empat aspek keuntungan yang didapatkan. Pertama adalah memudahkan transaksi dan cepat dimana pembayaran dilakukan dengan cara *scan QR code* atau memasukkan nomor telepon yang terdaftar pada aplikasi uang elektronik pada mesin EDC sehingga akan mengurangi antrian yang panjang. Kedua adalah lebih aman dimana *merchant* tidak lagi memegang banyak *cash* sehingga meminimalisir tindak pencurian karena pendapatan akan langsung ditransfer ke rekening *owner merchant*. Ketiga adalah praktis dimana *merchant* tidak perlu menyiapkan kembalian untuk transaksi yang berlebih, tidak susah untuk merekap transaksi dan menghitung pendapatan. Terakhir adalah promosi dimana dengan adanya *cashback* pendapatan *merchant* semakin meningkat dikarenakan bertambahnya konsumen yang tertarik terhadap promo.

Selain keuntungan yang sudah disebutkan di atas, dari hasil wawancara juga mendapatkan beberapa hal yang menjadi catatan bagi *merchant*. Hal tersebut adalah terdapat transaksi yang *error* yang membuat pembayaran jadi terhambat. Selain itu, *maintenance* yang dibutuhkan dari mesin EDC lambat sehingga tidak bisa digunakan. Hal ini berpotensi membuat *merchant* berpindah atau bahkan

memberhentikan penggunaan layanan sistem pembayaran uang elektronik berbasis server.

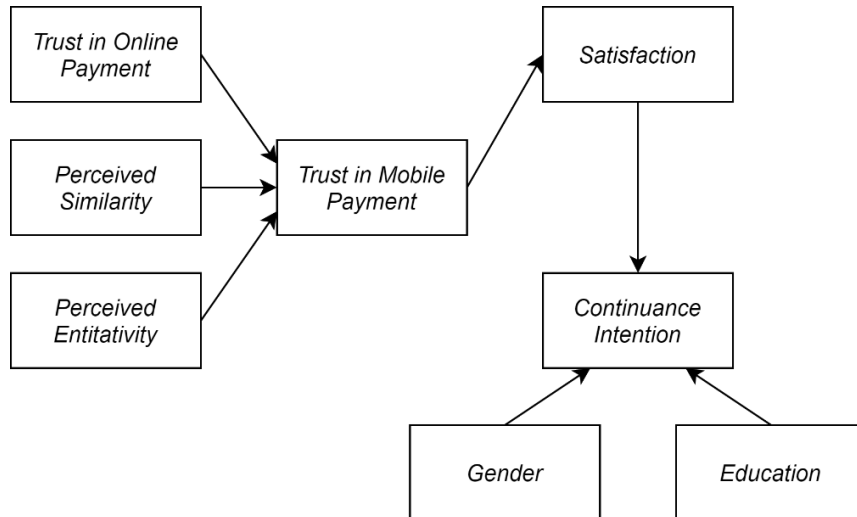
Berdasarkan penjelasan di atas, maka penelitian ini akan meneliti variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi niat berkelanjutan (*continuance intention*) *merchant* dalam menggunakan sistem pembayaran uang elektronik berbasis server. Menurut Dawei dan Wu (2017), kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dan rasa puas dapat menimbulkan niat untuk melanjutkan pemakaian suatu hal. Menurut Fang et al. (2011), Zhang et al. (2015), dan Chou et al. (2015) di dalam jurnal Yu et al. (2018), kepuasan merupakan variabel yang dianggap penting dalam beberapa variabel perilaku, yaitu *continuance intention*, *repurchase intention*, dan *loyalty*. Penelitian ini akan menggunakan gabungan antar kerangka berpikir berdasarkan pada teori-teori yang diadaptasi oleh Hellier et al. (2003) dan Yu et al. (2018). Pada penelitian Yu et al. (2018) membahas tentang *continuance intention* pembayaran *mobile* pada perspektif transfer. Kerangka berpikir yang digunakan oleh Yu et al. (2018) adalah sebagai berikut.



Gambar I.3 Kerangka Berpikir Yu et al. (2018)
(Sumber: Yu et al. (2018))

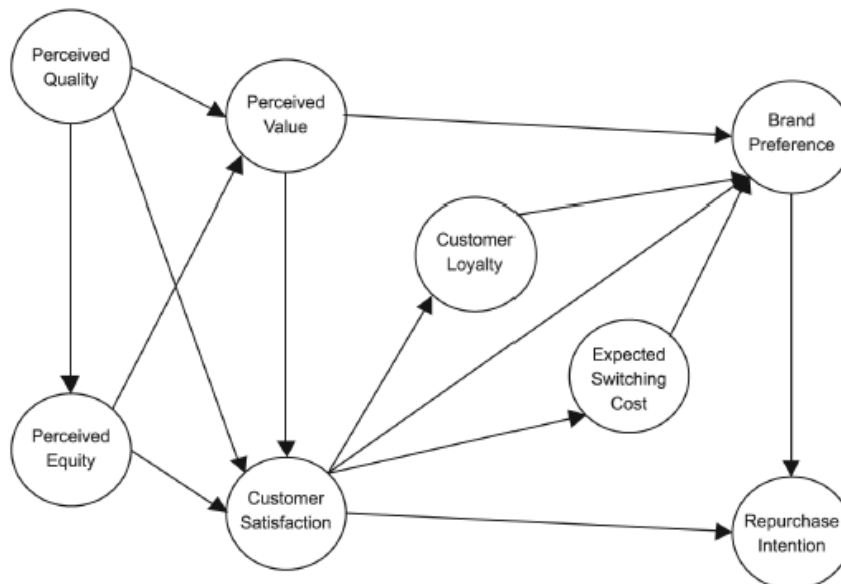
Berdasarkan pada Gambar I.3, menurut Yu et al. (2018) hasil penelitian yang didapatkan adalah variabel *trust in online payment*, *perceived similarity*, dan *perceived entitativity* memiliki pengaruh yang kuat terhadap *trust in mobile payment*. Selain itu, terdapat juga pengaruh antar *trust in mobile payment* dengan *continuance intention* yang dimediasi oleh *satisfaction*. Menurut Elbeltagi dan Agag (2016) dan Zhang et al. (2015) di dalam jurnal Yu et al (2018), *Satisfaction*

merupakan variabel penting yang mempengaruhi *continuance intention*. Kerangka berpikir milik Yu et al. (2018) setelah uji hipotesis adalah sebagai berikut.



Gambar I.4 Kerangka Berpikir Yu et al. Setelah Uji Hipotesis (Sumber: Yu et al. (2018))

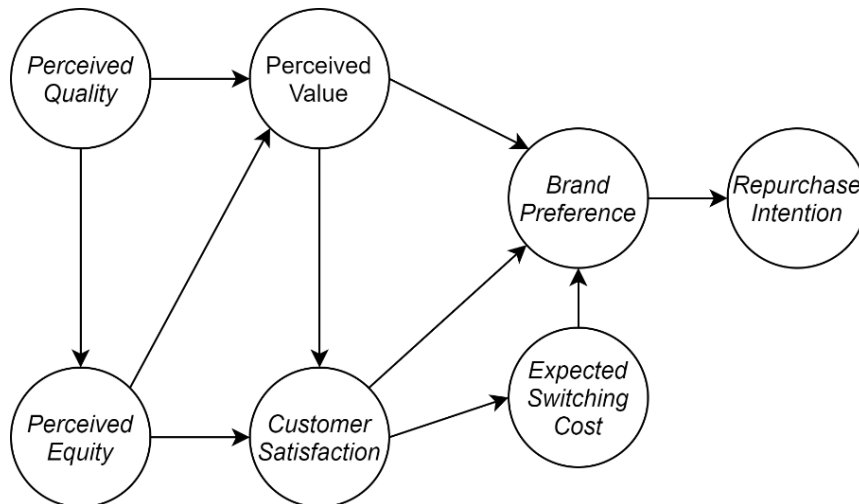
Penelitian Hellier et al. (2003) membahas tentang *repurchase intention* konsumen terhadap suatu layanan. Kerangka berpikir yang digunakan oleh Hellier et al. (2003) adalah sebagai berikut.



Gambar I.5 Kerangka Berpikir Hellier et al. (2003) (Sumber: Hellier et al. (2003))

Berdasarkan pada Gambar I.5, menurut Hellier et al. (2003) hasil penelitian yang didapatkan adalah terdapat beberapa panah yang dihilangkan,

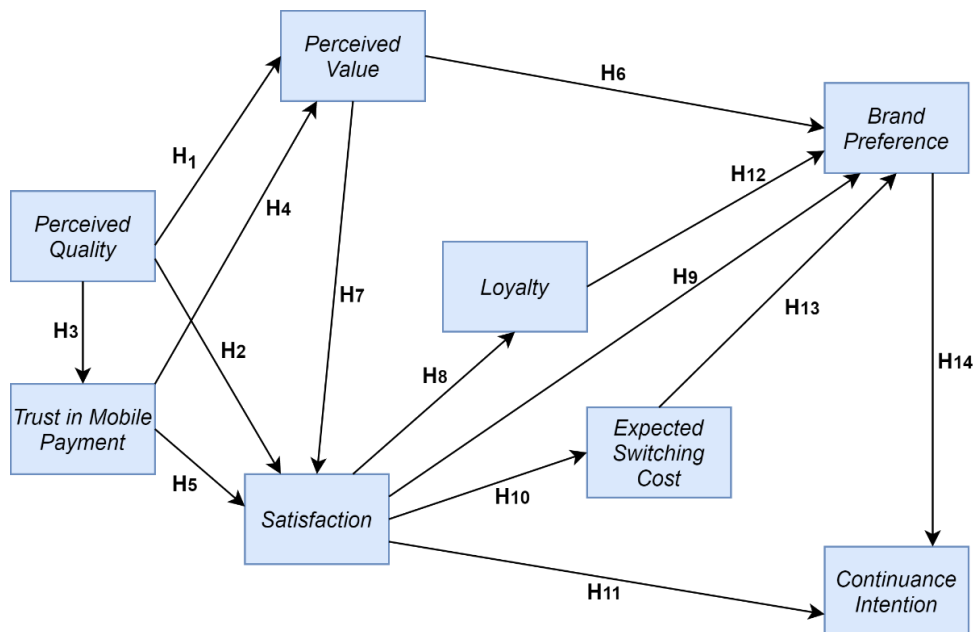
yaitu panah antar *perceived quality* dengan *customer satisfaction*, *customer satisfaction* dengan *repurchase intention*, *customer satisfaction* dengan *customer loyalty*, dan *customer loyalty* dengan *brand preference*. Sehingga kerangka berpikir milik Hellier et al. (2003) menjadi seperti pada Gambar I.6 dan hasil pengaruh dapat dilihat pada Tabel I.3.



Gambar I.6 Kerangka Berpikir Hellier et al. Setelah Uji Hipotesis
(Sumber: Hellier et al. (2003))

Pada penelitian ini kerangka berpikir yang digunakan adalah seperti pada Gambar I.7. Variabel yang digunakan dari kerangka berpikir milik Hellier et al. (2003) adalah *perceived quality*, *perceived value*, *satisfaction*, *brand preference*, *loyalty* dan *expected switching cost* dimana terdapat variabel yang dihilangkan, yaitu *perceived equity*. Hal ini dikarenakan objek penelitian yang berbeda dan variabel niat yang berbeda tetapi memiliki definisi yang hampir sama. Niat variabel yang digunakan pada Hellier et al. (2003) adalah *repurchase intention* sedangkan pada penelitian ini niat variabel yang digunakan adalah *continuance intention*, kedua niat tersebut sama-sama memiliki arti hal yang dilakukan secara berulang. Hal yang membuat kedua niat variabel tersebut berbeda adalah objek yang diteliti. Selain itu, dikarenakan definisi variabel yang digunakan pada kerangka berpikir Hellier et al. (2003) cakupannya cukup luas atau dapat dikatakan definisi dinyatakan secara umum. Variabel yang digunakan dari kerangka berpikir milik Yu et al. (2018) pada penelitian ini adalah *trust in mobile payment* dan *continuance intention*. Beberapa variabel yang mempengaruhi *trust in mobile payment* pada kerangka berpikir milik Yu et al. (2018) tidak digunakan pada penelitian ini dikarenakan variabel *perceived similarity* dan *perceived entity* membahas

tentang perbandingan transaksi dengan menggunakan komputer dan *mobile* sedangkan untuk variabel *trust in mobile payment* membahas objek yang berbeda, yaitu layanan internet (web-seluler). Variabel *trust in mobile payment* pada penelitian ini menggantikan variabel *perceived equity* karena memiliki definisi yang lebih umum.



Gambar I.7 Kerangka Berpikir *Continuance Intention*
(Sumber: Hellier et al. (2003) dan Yu et al. (2018))

Metode yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel terhadap *continuance intention* adalah *structural equation modeling* (SEM). Pendekatan yang digunakan adalah *partial least square* SEM (PLS-SEM). Hal ini dikarenakan PLS-SEM dapat menangani banyak variabel laten dan variabel indikator (model kompleks) (Geladi dan Kowalski, 1986; Hair et al., 2011). Selain itu, PLS-SEM cocok digunakan untuk penelitian *exploratory* (Hair et al., 2011). Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dihasilkan rumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh variabel terhadap niat berkelanjutan (*continuance intention*) *merchant* dalam menggunakan sistem pembayaran uang elektronik berbasis server?
2. Apa rekomendasi untuk perusahaan *fintech* dalam meningkatkan niat berkelanjutan *merchant* menggunakan sistem pembayaran uang elektronik berbasis server?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, tentunya harus terdapat batasan. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memperkecil ruang lingkup penelitian agar penelitian lebih terpusat. Oleh karena itu, pada subbab ini akan dijabarkan beberapa batasan penelitian. Berikut merupakan batasan penelitian.

1. Penelitian hanya dilakukan pada *merchant* yang merupakan usaha mikro kecil menengah (UMKM) dengan bidang usaha makanan atau minuman.
2. Penelitian ini hanya dilakukan hingga tahap usulan.

Selain batasan masalah, terdapat beberapa asumsi yang digunakan dalam penelitian. Hal ini dilakukan agar kondisi penelitian dianggap sebagai kondisi yang sesungguhnya. Berikut merupakan asumsi yang digunakan dalam penelitian.

1. Jenis layanan sistem pembayaran uang elektronik berbasis server tidak berubah selama dilakukannya penelitian.

I.4 Tujuan Penelitian

Pada subbab ini berisikan penjabaran mengenai tujuan penelitian ini. Tujuan penelitian berasal dari rumusan masalah yang telah ditentukan. Oleh karena itu, terdapat dua buah tujuan pada penelitian ini. Berikut merupakan tujuan penelitian yang dilakukan.

1. Mengetahui pengaruh variabel-variabel terhadap niat berkelanjutan (*continuance intention*) *merchant* untuk menggunakan sistem pembayaran uang elektronik berbasis server.
2. Mengetahui rekomendasi untuk perusahaan *fintech* dalam meningkatkan niat berkelanjutan (*continuance intention*) *merchant* menggunakan sistem pembayaran uang elektronik berbasis server.

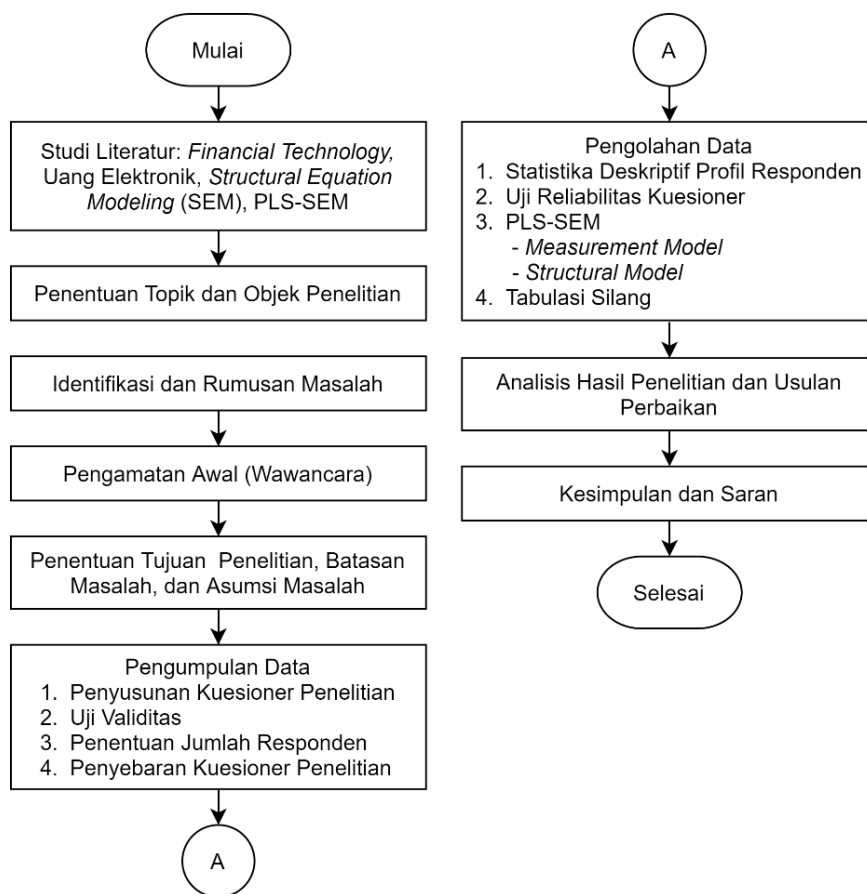
I.5 Manfaat Penelitian

Pada subbab ini berisikan penjabaran mengenai manfaat dari penelitian ini. Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan *fintech* untuk meningkatkan kinerja. Berikut merupakan manfaat penelitian bagi perusahaan *fintech*.

1. Perusahaan *fintech* dapat mengetahui variabel-variabel yang paling mempengaruhi niat berkelanjutan (*continuance intention*) merchant untuk menggunakan sistem pembayaran uang elektronik berbasis server.
2. Perusahaan *fintech* dapat meningkatkan nilai-nilai yang dimiliki berdasarkan rekomendasi yang didapatkan dari hasil pengujian variabel-variabel yang sudah dilakukan.

I.6 Metodologi Penelitian

Pada subbab ini berisikan metodologi penelitian yang akan dilakukan. Tujuan pembuatan metodologi penelitian adalah agar penelitian dapat dilakukan secara sistematis sehingga lebih terarah. Metodologi penelitian terbagi menjadi beberapa tahap. Di bawah ini merupakan penjelasan masing-masing tahap metodologi penelitian berdasarkan pada Gambar I.8.



Gambar I.8 Metodologi Penelitian

1. Studi Literatur

Tahap pertama ini merupakan tahap yang penting dimana studi pendahuluan dilakukan. Studi pendahuluan dilakukan dengan mencari beberapa literatur yang sudah ada untuk mempelajari objek penelitian. Literatur-literatur ini akan digunakan sebagai referensi atau acuan dalam melakukan penelitian. Beberapa literatur yang digunakan adalah seperti jurnal, buku, berita, skripsi, dan thesis. Teori-teori yang digunakan berhubungan dengan *financial technology*, uang elektronik dan *structural equation modeling (SEM)*.

2. Penentuan Topik dan Objek Penelitian

Tahap kedua yang harus dilakukan adalah menentukan topik penelitian. Tahap ini dilakukan berdasarkan pada studi literatur yang sudah didapatkan. Selain topik penelitian, objek penelitian juga ditentukan berdasarkan pada informasi yang didapatkan dari studi literatur.

3. Pengamatan Awal (Wawancara)

Pada tahap ini dilakukan pengamatan awal yang digunakan sebagai data awal dilakukannya penelitian. Pengamatan awal dilakukan dengan mewawancarai beberapa responden. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui kondisi *merchant* saat ini. Wawancara akan dilakukan kepada sebelas responden yang memiliki *merchant* dalam bidang makanan atau minuman.

4. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Pada tahap ini berisikan penjelasan mengenai masalah yang terdapat pada topik penelitian. Penjelasan pada tahap ini akan mengidentifikasi masalah yang ada sehingga akan ditemukan masalah utama yang harus diselesaikan. Setelah diketahui masalah yang terjadi, selanjutnya akan dibuat rumusan masalah.

5. Penentuan Tujuan Penelitian, Batasan Masalah, dan Asumsi Masalah

Tahap ini merupakan penentuan tujuan, batasan masalah dan asumsi masalah dalam melakukan penelitian. Penentuan tujuan penelitian berdasarkan pada rumusan masalah yang sudah didapatkan sebelumnya. Penentuan batasan dilakukan dengan tujuan untuk memperkecil ruang lingkup penelitian agar penelitian lebih terpusat atau terfokus. Penentuan asumsi dilakukan dengan anggapan bahwa kondisi penelitian merupakan kondisi yang sesungguhnya sehingga variabel-variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian tidak akan berpengaruh.

6. Pengumpulan Data

Pada tahap ini akan dilakukan pengumpulan data secara subjektif. Pengambilan data akan dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Pada tahap ini memiliki empat prosedur yang akan dilakukan. Pertama adalah menyusun kuesioner penelitian. Kedua adalah melakukan uji validitas pada pertanyaan kuesioner yang telah dibuat untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan dapat menunjukkan informasi yang sebenarnya di lapangan. Ketiga adalah menentukan jumlah responden. Prosedur terakhir adalah menyebarkan kuesioner kepada beberapa responden (*merchant*).

7. Pengolahan Data

Tahap ini akan berisikan interpretasi data-data yang telah didapatkan dari kuesioner yang sudah disebar. Kuesioner yang telah disebar akan menunjukkan hasil subjektif mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi niat berkelanjutan responden (*merchant*) dalam menggunakan sistem pembayaran uang elektronik berbasis server. Prosedur pertama yang dilakukan adalah melakukan statistika deskriptif profil responden. Prosedur kedua adalah melakukan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah data yang digunakan konsisten. Prosedur ketiga adalah melakukan PLS-SEM dimana terdapat dua tahap, yaitu *measurement model* yang merupakan uji reliabilitas dan validitas serta *structural model* yang merupakan uji model untuk menjawab hipotesis. Prosedur terakhir adalah melakukan tabulasi silang antar variabel yang berpengaruh dengan profil responden.

8. Analisis Hasil Penelitian dan Usulan Perbaikan

Pada tahap ini berisikan analisis hasil penelitian dan usulan perbaikan untuk masalah yang terpilih. Analisis akan menjadi acuan dalam menentukan usulan perbaikan untuk masalah dalam penelitian. Salah satu analisis yang akan dilakukan adalah hasil pengaruh variabel terhadap *continuance intention*. Usulan perbaikan diberikan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan *financial technology*.

9. Kesimpulan dan Saran

Tahap ini merupakan tahap terakhir dari sebuah penelitian. Tahap ini berisikan kesimpulan yang dibuat dengan tujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ada. Selain kesimpulan, pada tahap ini juga berisikan saran yang dibuat untuk penelitian selanjutnya.

I.7 Sistematika Penulisan

Pada subbab ini berisikan penjelasan mengenai sistematika penulisan laporan penelitian. Penulisan laporan disusun secara sistematis dengan tujuan memudahkan pembaca dalam mengerti maksud dari penelitian yang dilakukan. Dalam laporan penelitian ini terdiri dari lima bab. Di bawah ini merupakan penjelasan dari masing-masing bab.

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan penjelasan mengenai pendahuluan dalam melakukan penelitian. Bab ini terdiri dari beberapa subbab, yaitu latar belakang dimana berisikan pembahasan mengenai dasar permasalahan yang akan diteliti, identifikasi dan rumusan masalah dimana berisikan pembahasan masalah yang akan diteliti, pembatasan masalah dan asumsi penelitian dimana berguna untuk memperkecil ruang lingkup penelitian agar lebih terpusat, tujuan penelitian dimana berisikan hal-hal yang ingin dicapai, manfaat penelitian dimana berisikan dampak positif yang ingin diberikan, metodologi penelitian dimana berisikan tahapan dalam mengerjakan penelitian, serta sistematika penulisan dimana berisikan tahapan dalam menyusun laporan penelitian agar mudah untuk dimengerti maksud dari penelitian.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan penjelasan mengenai teori-teori yang digunakan selama menyusun laporan penelitian. Teori-teori yang terdapat pada BAB II ini akan dijadikan sebagai dasar atau acuan dalam melakukan penelitian.

3. BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisikan pemaparan mengenai data yang telah dikumpulkan dan pengolahan data. Pengumpulan data akan dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada beberapa responden. Pengolahan data akan dilakukan menggunakan metode *partial least square structural equation modeling* (PLS-SEM). Metode ini digunakan untuk mencari korelasi antar variabel.

4. BAB IV ANALISIS

Pada bab ini berisikan pemaparan analisis yang terkait dengan hasil pengolahan data pada BAB III. Selain menganalisis hasil dari pengolahan data, pada bab ini juga berisikan rekomendasi yang akan diberikan.

5. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisikan pemaparan mengenai kesimpulan penelitian dan saran. Kesimpulan penelitian yang diberikan harus menjawab tujuan penelitian yang sudah dibuat sebelumnya. Saran yang diberikan merupakan saran untuk penelitian selanjutnya.

