

PENGARUH MANFAAT PERSEPSIAN, KEMUDAHAN PERSEPSIAN, DAN RISIKO PERSEPSIAN TERHADAP NIAT PENGGUNAAN KARTU ATM/DEBIT

Wendi¹, Rulyanti Susi Wardhani², Julia³, Ewandy⁴

Universitas Bangka Belitung¹, Universitas Bangka Belitung², Universitas Bangka Belitung³, Akademi
Komunitas Dharma Bhakti Bangka⁴

¹wendibusinessofc@gmail.com, ²rulyantiwardhani67@gmail.com, ³juliasaputra07@gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received: 21 Mei 2022

Revised: 25 Mei 2022

Accepted: 30 Mei 2022

Keywords:

*Perceived Usefulness, Perceived
Ease Of Use, Perceived Risk,
Loyalty Intention*

Kata Kunci:

*Manfaat Persepsian,
Kemudahan Persepsian, Risiko
Persepsian, Niat Penggunaan*

ABSTRACT

Technological advances in the payment system shifted the role of cash as a means of payment into a more economical form of non-cash payment. The Technology Acceptance Model (TAM) predicts consumer behavior in making decisions about using technology related to payment systems. Many factors can influence loyalty intention, one of which is the perceived usefulness, perceived ease of use, and perceived risk. The purpose of this study was to to examine and analyze the effect of perceived usefulness, perceived ease of use, and perceived risk on loyalty intention in using the National Payment Gateway (GPN) ATM / debit card. In this study, sampling using cluster sampling with several predetermined criteria. Based on the sample selection process, 91 students of the Faculty of Economics class 2017-2020 at University of Bangka Belitung were sampled. Data collection methods are questionnaires, interviews, and documentation. The statistical method used to test the hypothesis of this study is multiple linear regression analysis and statistical tests. The results of this study indicate that perceived usefulness and perceived ease of use have a positive and significant effect on loyalty intention. Perceived risk has no and insignificant effect on loyalty intention. Future research must add other variables to get the difference from this research. In addition, further research should use a larger sample and broaden the scope of research.

ABSTRAK

Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran menggeser peranan uang tunai sebagai alat pembayaran ke dalam bentuk pembayaran non-tunai yang lebih ekonomis. Technology Acceptance Model (TAM) memprediksi perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan niat penggunaan suatu teknologi terkait sistem pembayaran. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi niat penggunaan, salah satunya adalah manfaat persepsian, kemudahan persepsian, dan risiko persepsian. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh manfaat persepsian, kemudahan persepsian, dan risiko persepsian terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit Gerbang Pembayaran Nasional (GPN). Pada penelitian ini, pengambilan sampel menggunakan cluster sampling dengan beberapa kriteria yang telah ditentukan. Berdasarkan proses pemilihan sampel dapat diperoleh 91 mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan tahun 2017-2020 di Universitas Bangka Belitung yang menjadi sampel. Metode pengumpulan data adalah metode angket, wawancara, dan

dokumentasi. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dan uji statistik. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa manfaat persepsian dan kemudahan persepsian berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan. Risiko persepsian tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap niat penggunaan. Penelitian selanjutnya harus menambah variabel lain untuk mendapatkan perbedaan dari penelitian ini. Selain itu, penelitian selanjutnya harus menggunakan sampel yang lebih banyak dan memperluas lingkup penelitian.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sistem pembayaran merupakan sistem yang berkaitan dengan pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain dalam suatu transaksi. Kewenangan mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran di Indonesia dilaksanakan oleh Bank Indonesia (BI) yang dituangkan dalam Undang Undang Bank Indonesia Nomor 23 Tahun 1999. Dalam menjalankan tugas tersebut, Bank Indonesia mempunyai empat prinsip sistem pembayaran yang menjadi acuan, yakni keamanan, efisiensi, kesetaraan akses dan perlindungan konsumen.

Penggunaan alat bayar dalam bentuk uang dan cek telah lama dipakai oleh manusia. Dalam perkembangannya, penggunaan kedua alat bayar tersebut ternyata dirasakan kurang praktis dan tidak aman (Sunaryo, 2017). Berbagai instrumen pembayaran non-tunai atau elektronik mulai bermunculan dalam berbagai wujud antara lain phone banking, mobile banking, ATM, kartu debit, kartu kredit, dan smart card. Sejauh ini, seluruh pembayaran elektronik tersebut masih selalu terkait langsung dengan rekening nasabah bank yang menggunakannya.

Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) merupakan salah satu alat pembayaran non-tunai yang perkembangannya pesat di masyarakat dan banyak digunakan untuk bertransaksi di Indonesia. Salah satu alat pembayaran berbasis kartu yang penting dan terus berkembang dalam sistem pembayaran adalah kartu Automated Teller Machine (ATM) yang transaksinya dilakukan melalui terminal ATM. Di Indonesia ATM disebut pula sebagai Anjungan Tunai Mandiri.

Adanya sistem pembayaran non-tunai ini membuat masyarakat, khususnya mahasiswa lebih mudah untuk bertransaksi. Mahasiswa sebagai kaum terpelajar memiliki sifat terbuka dalam perkembangan teknologi. Mahasiswa termasuk dalam kelompok masyarakat yang sering melakukan transaksi finansial (keuangan). Ramadani (2016) membuktikan bahwa mahasiswa juga termasuk konsumen online shop terbesar dengan presentase lebih dari 50%. Oleh karena itu sistem pembayaran non tunai banyak diniati oleh kalangan mahasiswa terutama karena faktor manfaat yang didapatkan seperti proses pembayaran yang lebih cepat.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan kartu ATM/debit Gerbang Pembayaran Nasional (GPN). Faktor-faktor tersebut terdiri atas manfaat persepsian, kemudahan persepsian, dan risiko persepsian. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah digunakannya variabel risiko persepsian yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN. Dalam penelitian ini subjek yang diambil adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi (FE) Universitas Bangka Belitung.

Pemilihan mahasiswa sebagai subjek penelitian ini dianggap sangat sesuai dengan tujuan penelitian ini, karena setidaknya mahasiswa memiliki satu rekening tabungan atas nama pribadi sekaligus sebagai pengguna kartu ATM/debit. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2017-2020 juga telah menempuh beberapa mata kuliah yang berkaitan dengan keuangan dan perbankan sehingga mereka memiliki pengetahuan yang lebih tentang kartu ATM/debit. Sebagian besar mahasiswa saat ini lebih memilih bertransaksi dengan cara yang lebih praktis dan lebih efisien salah satunya

bertransaksi dengan menggunakan kartu ATM/debit. Selain itu, beberapa transaksi pembayaran di Universitas Bangka Belitung juga sudah menerapkan transaksi non-tunai, misalnya seperti untuk pembayaran UKT mahasiswa.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan yang akan dipecahkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah manfaat persepsian berpengaruh positif atau negatif terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung?
2. Apakah kemudahan persepsian berpengaruh positif atau negatif terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung?
3. Apakah risiko persepsian berpengaruh positif atau negatif terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung?

Batasan Masalah

Untuk lebih memusatkan penelitian ini pada pokok permasalahan dan untuk mempermudah pembahasan agar menjadi terarah, maka dalam hal ini dilakukan pembatasan atas variabel penelitian yaitu manfaat persepsian, kemudahan persepsian, dan risiko persepsian terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit Gerbang Pembayaran Nasional (GPN). Penelitian ini juga akan berfokus pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung angkatan 2017-2020.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh manfaat persepsian terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan persepsian terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh risiko persepsian terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang perkembangan sistem pembayaran khususnya pada transaksi elektronik dengan menggunakan kartu ATM/debit.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Instansi, yakni dapat digunakan sebagai bahan edukasi terhadap seluruh mahasiswa yakni sebagai pelaku ataupun pengguna alat pembayaran elektronik.
 - b. Bagi Penulis, yakni tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis berupa pemahaman yang lebih dalam lagi mengenai perbankan khususnya pada sistem transaksi keuangan, penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) pada sistem pembayaran.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah model yang mengadopsi *theory of reasoned action* yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). TAM merupakan model yang mengaitkan

antara keyakinan kognitif dengan sikap dan perilaku individual terhadap penerimaan teknologi. TAM kemudian digunakan untuk menerangkan perilaku penerima individu terhadap teknologi informasi yang menyimpulkan bahwa manfaat persepsian dan kemudahan persepsian penggunaan adalah penentu utama penggunaan teknologi. TAM telah diakui sebagai model yang kuat untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan individu terhadap teknologi.

Menurut Davis (1989) *Technology Acceptance Model* (TAM) memprediksi penerimaan penggunaan terhadap teknologi berdasarkan pengaruh dari dua faktor kognitif yaitu manfaat persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan persepsian (*perceived ease of use*). TAM mengadopsi rantai sebab akibat dari keyakinan, sikap, niat, dan perilaku seperti yang telah diajukan oleh psikolog sosial yang bernama Fishbein dan Ajzen (Fishbein dan Ajzen, 1975) dan yang menjadi terkenal Theory of Reasoned Action (TRA). Berdasarkan keyakinan tertentu seseorang membentuk sikap terhadap suatu objek atas dasar niat untuk berperilaku terhadap suatu objek. Davis (1989) mengadaptasi TRA dengan mengembangkan dua keyakinan yang secara spesifik pada penggunaan teknologi.

Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk memprediksi perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan penggunaan kartu ATM/debit, sebab TAM merupakan salah satu teori yang paling umum digunakan untuk menjelaskan perilaku niat penggunaan (Davis, 1989). TAM yang dikembangkan oleh Davis (1989) diadopsi berdasarkan *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Ajzen & Fishbein (1975), merupakan teori tentang tindakan dan persepsi individu terhadap suatu hal guna menentukan sikap dan niat berperilaku. Niat penggunaan bergantung pada dua variabel utama yang disebut manfaat persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan persepsian (*perceived ease of use*). Namun, seiring berjalannya waktu ditambahkan risiko persepsian (*perceived risk*) (Han, et. al., 2007).

Manfaat Persepsian

Menurut Davis (1989) manfaat persepsian atau *perceived usefulness* didefinisikan sebagai keyakinan akan manfaat, merupakan tingkatan di mana pengguna percaya bahwa penggunaan teknologi atau sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja. Manfaat persepsian merupakan keyakinan seseorang bahwa keberadaan sistem mampu meningkatkan kinerja mereka. Definisi ini menggambarkan bahwa seseorang perlu memiliki rasa percaya pada suatu sistem sebelum melakukan proses pengambilan keputusan.

Kemudahan Persepsian

Davis (1989) mendefinisikan kemudahan persepsian atau *perceived ease of use* sebagai keyakinan akan kemudahan penggunaan, merupakan tingkatan di mana pengguna percaya bahwa teknologi atau sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah. Semakin mudah suatu sistem dioperasikan maka semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi (Amijaya, 2010).

Risiko Persepsian

Menurut Featherman dan Pavlou (2002:105) risiko persepsian atau *perceived risk* diartikan sebagai suatu persepsi-persepsi tentang ketidakpastian dan konsekuensi-konsekuensi tidak diinginkan dari menggunakan produk atau layanan. Maditinos, et al. (2007) menyatakan bahwa risiko persepsian memainkan peranan penting untuk mengurangi niat konsumen untuk menggunakan suatu teknologi khususnya melalui pendekatan TAM.

Niat Penggunaan

Menurut Davis (1989) niat perilaku atau menggunakan diartikan sebagai tingkat seberapa kuat keinginan atau dorongan seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Izaak, et al. (2019)

mendefinisikan niat penggunaan atau *loyalty intention* adalah niat yang timbul setelah menerima rangsangan dari lingkungan layanan atau produk yang dilihatnya, kemudian timbul ketertarikan untuk mencoba produk tersebut dan akhirnya timbul keinginan untuk membeli dan bertahan untuk memiliki layanan atau produk tersebut.

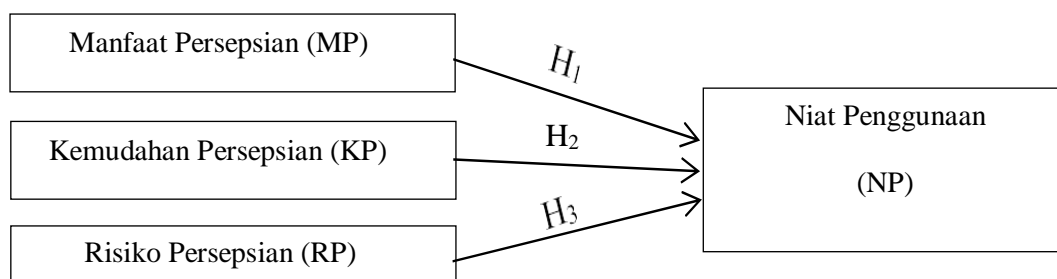
Kartu ATM/Debit

Kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) adalah alat pembayaran menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Sementara itu, Bank Indonesia (2020) mendefinisikan kartu debit adalah pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan, di mana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Gambaran Umum Gerbang Pembayaran Nasional

Menurut Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 19/8/PBI/2017, Gerbang Pembayaran Nasional (*National Payment Gateway*) yang selanjutnya disingkat GPN adalah sebuah sistem yang terdiri atas lembaga *standard*, *switching*, dan *services* yang dibangun melalui seperangkat aturan dan mekanisme (*arrangement*) untuk mengintegrasikan berbagai instrumen dan kanal pembayaran secara nasional. GPN dikembangkan untuk menjadikan infrastruktur pembayaran yang lebih efisien, andal, dan aman. Aturan dan mekanisme (*arrangement*) kelembagaan dalam GPN akan menjadi payung interkoneksi atau interoperabilitas industri sistem pembayaran ritel di dalam negeri. Kartu ATM/debit dengan logo nasional Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) dapat digunakan untuk bertransaksi di mesin ATM maupun EDC milik lembaga perbankan yang ada di Indonesia. Namun, sejauh ini kartu ATM/debit tersebut hanya bisa digunakan untuk bertransaksi di Indonesia saja. Masyarakat dapat memiliki kartu ATM/debit GPN dengan cara menukarkan kartu ATM yang lama dengan kartu ATM berstandar chip GPN di masing-masing lembaga perbankan yang mereka gunakan.



Sumber: Data Diolah, 2020

Gambar 1. Rerangka Pemikiran

Hipotesis

Pengaruh Manfaat Persepsian Terhadap Niat Penggunaan

Manfaat persepsian atau *perceived usefulness* merupakan keyakinan bahwa penggunaan teknologi atau sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja (Davis, 1989). Definisi ini menggambarkan bahwa sebelum melakukan pengambilan keputusan diperlukan rasa percaya dari seseorang pada suatu sistem. Hasil penelitian Novita dan Stefany (2019) menunjukkan bahwa manfaat persepsian (*perceived usefulness*) berpengaruh pada niat penggunaan kartu perbankan berlogo GPN. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Priambodo dan Prabawani (2016) dan Yudianto, *et al.* (2017).

Semakin besar manfaat persepsian, maka semakin tinggi niat penggunaan dan berpengaruh signifikan. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis pertama dari penelitian ini yaitu:

H1 = Terdapat pengaruh manfaat persepsian terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN pada nasabah perbankan (studi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung).

Pengaruh Kemudahan Persepsian Terhadap Niat Penggunaan

Kemudahan persepsian adalah keyakinan akan kemudahan penggunaan, yaitu tingkatan dimana pengguna percaya bahwa teknologi atau sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah (Davis, 1989). Hasil penelitian Nuruni *et al.* (2020) membuktikan bahwa semakin baik kemudahan persepsian seorang pengguna terhadap kartu uang elektronik *e-money* Mandiri maka niat dalam menggunakan akan semakin meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian Novita dan Stefany (2019) menyatakan bahwa kemudahan persepsian berpengaruh pada niat penggunaan yang dimediasi oleh sikap nasabah. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis kedua dari penelitian ini yaitu:

H2 = Terdapat pengaruh kemudahan persepsian terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN pada nasabah perbankan (studi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung).

Pengaruh Risiko Persepsian Terhadap Niat Penggunaan

Maditinos, *et al.* (2007) mengemukakan bahwa risiko persepsian memainkan peranan yang kuat untuk mengurangi niat konsumen untuk mengambil bagian dalam kegiatan bertransaksi. Hasil penelitian Priambodo dan Prabawani (2016) menunjukkan bahwa risiko persepsian memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap niat menggunakan layanan uang elektronik pada masyarakat kota Semarang. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis ketiga dari penelitian ini yaitu:

H3 = Terdapat pengaruh risiko persepsian terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN pada nasabah perbankan (studi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung).

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Berdasarkan dari judul dan tempat penelitian, penelitian ini termasuk penelitian lapangan, yaitu di Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dan berdasarkan analisis datanya penelitian ini adalah pendekatan bersifat kuantitatif.

Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto (2006) populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Populasi yang menjadi objek dari penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan 2017-2020. Menurut Azwar (2006) sampel adalah “sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Karena jumlah populasi yang banyak maka penentuan sampel dalam penelitian ini berpedoman kepada rumus Slovin. Dengan jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.064 mahasiswa, maka peneliti mengambil sampel sebanyak 91 mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik cluster sampling yaitu teknik penentuan sampel terdiri dari kelompok-kelompok individu atau cluster bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas.

Teknik Pengumpulan Data Jenis Data

Data atau informasi dalam penelitian ini dapat dibedakan berdasarkan sumbernya yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau orang yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer ini disebut juga data asli atau data baru (Hasan, 2004). Dalam penelitian yang menjadi data primer yaitu melalui survei dengan cara membagikan angket atau kuesioner kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan melalui buku-buku, brosur dan artikel yang didapat dari website yang berkaitan dengan penelitian (Muhammad, 2008).

Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

1. Angket
Angket adalah daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis yang diberikan kepada orang lain (responden) dengan maksud agar orang yang diberi tersebut bersedia memberikan respon sesuai permintaan pengguna (Muhammad, 2008).
2. Wawancara
Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara ini digunakan bila ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam serta jumlah responden sedikit (Bambang dan Lina, 2011).
3. Dokumentasi
Dokumentasi yang akan dilakukan peneliti di sini adalah mahasiswa pengguna kartu ATM/debit GPN yang menjadi responden akan difoto sebagai bukti bahwa peneliti benar-benar melakukan kegiatan penelitian.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Menurut Sekaran dan Bougie (2016), variabel adalah segala sesuatu yang dapat memiliki nilai yang berbeda. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat atau dependent variable merupakan variabel yang menjadi ketertarikan utama seorang peneliti. Tujuan peneliti adalah untuk memahami dan menjelaskan variabel dependent atau terikat serta memprediksinya. Untuk menemukan solusi atau jawaban atas masalah penelitian dapat melalui analisis variabel dependent (Sekaran dan Bougie, 2016). Variabel dependent atau variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah niat penggunaan.

Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut Sekaran dan Bougie (2016) variabel bebas atau independent variable adalah salah satu variabel yang mempengaruhi variabel dependent secara positif maupun negatif. Varians dalam variabel dependent diperhitungkan oleh variabel independent. Variabel bebas atau independent variable dalam penelitian ini adalah manfaat persepsian, kemudahan persepsian, dan risiko persepsian.

Teknik Analisis Data

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data yang digunakan sebagai berikut:

Transformasi Data Melalui Metode Method of Successive Interval (MSI)

Data yang terkumpul dalam penelitian ini merupakan data dengan skala ordinal, oleh sebab itu dilakukan transformasi data ke skala interval untuk memenuhi syarat analisis parametrik yang setidaknya harus berskala interval (Riduwan dan Kuncoro, 2011). Data dengan skala ordinal yang terkumpul kemudian di transformasikan menggunakan metode *Method of Successive Interval* (MSI).

Uji Validitas

Validitas adalah suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur. Untuk menilai apakah instrumen mempunyai validitas yang tinggi atau tidak, maka perlu dikatakan uji validitas (Arikunto, 1997). Untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut valid maka perlu diuji dengan uji korelasi antara skor (nilai) tiap butir pertanyaan dengan skor total kuisisioner tersebut (Noor, 2011).

Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012). Uji reliabilitas dilakukan untuk memperoleh hasil terarah. Uji signifikan dilakukan dengan taraf signifikan 0,10.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, dependen variabel dan independen variabel keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas penelitian ini menggunakan alat tes Kolmogrov-Smirnov dengan tingkat signifikan sebesar 0,10.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas, yaitu adanya hubungan linear antara variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinieritas (Priyanto, 2012).

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varians residual yang sama pada semua pengamatan didalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian menggunakan teknik uji koefisien spearman rho.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara variabel itu sendiri. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya problem autokorelasi pada model regresi yaitu uji statistik *Durbin-Watson test*.

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi adalah suatu analisis yang bertujuan untuk menunjukkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Adapun model persamaan regresi berganda ini adalah (Priyanto, 2012):

$$NP = \alpha + \beta_1 MP + \beta_2 KP + \beta_3 RP + e,$$

di mana:

- NP = Niat Penggunaan
- α = Konstantan
- MP = Manfaat Persepsian
- KP = Kemudahan Persepsian
- RP = Risiko Persepsian
- β_1 = Koefisien Regresi Manfaat Persepsian
- β_2 = Koefisien Regresi Kemudahan Persepsian
- β_3 = Koefisien Regresi Risiko Persepsian
- e = Standard Error

Uji Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Menurut Supangat (2008) koefisien determinasi merupakan ukuran (besaran) untuk menyatakan tingkat kekuatan suatu hubungan dalam bentuk persen. Jika koefisien determinasi semakin besar (mendekati satu) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen besar terhadap variabel dependen.

Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Supangat, 2008).

Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Priyanto, 2008).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Analisis Linear Berganda

Tabel 1 Analisis Linear Berganda

Model	Coefficientsa		
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	
1	(Constant)	21,997	3,714
	MP	,238	,121
	KP	,316	,113
	RP	,118	,088

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat pada kolom Unstandardized Coefficients bagian kolom B, maka persamaan analisis linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$NP = \alpha + \beta_1MP + \beta_2KP + \beta_3RP + e$$

$$NP = 21,997 + 0,238MP + 0,316KP + 0,118RP + e$$

Koefisien regresi variabel kemudahan persepsian sebesar 0,316, artinya apabila tingkat kemudahan persepsian nasabah meningkat 1 persen maka niat penggunaan kartu ATM/debit GPN meningkat sebesar 31,6 persen. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kemudahan persepsian dengan niat penggunaan kartu ATM/debit GPN, semakin naik kemudahan persepsian maka semakin meningkat niat penggunaan kartu ATM/debit GPN. Koefisien regresi variabel risiko persepsian sebesar 0,118, artinya apabila tingkat risiko persepsian nasabah meningkat 1 persen maka niat penggunaan kartu ATM/debit GPN meningkat sebesar 11,8 persen. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara risiko persepsian dengan niat penggunaan kartu ATM/debit GPN.

Uji Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	Model Summaryb			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,630a	,396	,393	3,22345

Sumber: Data diolah, 2021

Nilai koefisien determinasi antara nol sampai dengan satu. Hasil perhitungan untuk nilai Adjusted R Square adalah 0,393 atau 39 persen berarti kemampuan variabel-variabel independen yang terdiri dari variabel manfaat persepsian, kemudahan persepsian, dan risiko persepsian dalam menjelaskan variabel dependen yaitu niat penggunaan sebesar 39 persen, sedangkan 61 persen sisanya dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dibahas di dalam penelitian ini.

Uji Signifikansi Parsial (t)

Tabel 3 Hasil Uji Signifikansi Parsial (t)

Model			Sig.
1	(Constant)	5,922	,000
	MP	1,964	,043
	KP	2,786	,007
	RP	1,335	,145

Sumber: Data diolah, 2021

T tabel dapat dilihat pada tabel statistik dengan nilai $\alpha/2$ atau $0,1/2 = 0,05$ dengan derajat kebebasan $df = n-k-1$, dimana $n =$ jumlah sampel dan $k =$ jumlah variabel bebas, jadi $df = 91-3-1 = 87$, maka hasil diperoleh untuk ttabel sebesar 1,663. Hipotesis pertama (H1) penelitian menyatakan terdapat pengaruh manfaat persepsian terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Berdasarkan Tabel IV.36 di atas diperoleh nilai thitung $>$ ttabel ($1,964 > 1,663$) dan nilai signifikan $0,043 < 0,05$. Maka, dapat ditarik kesimpulan H1 diterima yang berarti bahwa manfaat persepsian memiliki pengaruh dan signifikan terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN. Hipotesis kedua (H2) penelitian menyatakan terdapat pengaruh kemudahan persepsian terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Berdasarkan Tabel 9 di atas diperoleh nilai thitung $>$ t tabel ($2,786 > 1,663$) dan nilai signifikan $0,007 < 0,05$. Maka, dapat ditarik kesimpulan H2 diterima yang berarti bahwa manfaat persepsian memiliki pengaruh dan signifikan terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN. Hipotesis ketiga (H3) penelitian menyatakan terdapat pengaruh risiko persepsian terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung. Berdasarkan Tabel 9 di atas diperoleh nilai thitung $<$ ttabel ($1,335 < 1,663$) dan nilai signifikan $0,145 > 0,05$. Maka, dapat ditarik kesimpulan H3 ditolak yang berarti bahwa manfaat persepsian tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN.

Tabel 4 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVAa

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	110,820	3	36,940	3,555	,008b
	Residual	903,987	87	10,391		
	Total	1014,807	90			

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji statistik F pada Tabel 4 yang disajikan di atas, maka diperoleh nilai Fhitung sebesar 3,555. Ftabel dengan derajat pembilang ($df_1 = k - 1$) atau $3-1 = 2$ derajat penyebut ($df_2 = n-k$) atau $91-3 = 87$ pada signifikansi 0,05 maka Ftabel adalah sebesar 2,15. Nilai F hitung $>$ F tabel yaitu $3,555 > 2,15$ maka dapat disimpulkan bahwa manfaat persepsian, kemudahan persepsian, dan risiko persepsian secara simultan memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN.

PEMBAHASAN

Pengaruh Manfaat Persepsian Terhadap Niat Penggunaan

Manfaat kartu ATM/debit GPN yang begitu besar untuk nasabah melakukan transaksi perbankan di mana kartu ATM/debit GPN dapat mempersingkat waktu nasabah melakukan transaksi. Selain itu, manfaat kartu ATM/debit GPN dapat menarik niat nasabah dan memiliki pengaruh positif untuk menggunakan layanan tersebut. Pembaruan layanan teknologi perbankan ini tentunya sangat membantu nasabah dalam lalu lintas transaksi pembayaran.

Teori Technology Acceptance Model (TAM) memprediksi penerimaan penggunaan terhadap teknologi berdasarkan pengaruh dari dua faktor konitif, salah satunya yaitu manfaat persepsian (perceived usefulness). Manfaat persepsian merupakan keyakinan seseorang bahwa keberadaan sistem mampu meningkatkan kinerja. Definisi ini menggambarkan bahwa seseorang perlu memiliki rasa percaya pada suatu sistem sebelum melakukan proses pengambilan keputusan. Berdasarkan hasil uji statistik t membuktikan bahwa variabel manfaat persepsian mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN.

Angka positif dan signifikan pada variabel manfaat persepsian ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi persepsi kemanfaatan maka akan meningkatkan keputusan penggunaan kartu ATM/debit GPN pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung. Hal ini berarti semakin banyak kemanfaatan yang diterima nasabah dalam menggunakan kartu ATM/debit GPN maka frekuensi penggunaan kartu ATM/debit pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung akan semakin meningkat pula.

Berdasarkan item-item pertanyaan yang telah diakumulasikan maka diperoleh hasil koefisien regresi variabel manfaat persepsian bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara manfaat persepsian dengan niat penggunaan. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Novita dan Stefany (2019) yang menyatakan bahwa manfaat persepsian berpengaruh positif terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN bagi nasabah. Hal ini dikarenakan semakin besar manfaat suatu teknologi, maka semakin besar pula niat seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut.

Pengaruh Kemudahan Persepsian Terhadap Niat Penggunaan

Kemudahan penggunaan transaksi dalam layanan kartu ATM/debit GPN dapat memudahkan nasabah bertransaksi seperti melakukan transfer sesama bank ataupun transfer ke bank lain, yang dapat dilakukan kapan pun dan di mana pun. Dengan layanan kartu ATM/debit GPN nasabah dapat melakukan transaksi kapan pun sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi layanan perbankan.

TAM banyak digunakan untuk memprediksi tingkat penerimaan pemakai (user acceptance) dan pemakaian yang berdasarkan persepsi terhadap kemudahan penggunaan manfaat teknologi informasi (Davis, 1989). Kemudahan persepsian atau perceived ease of use sebagai keyakinan akan kemudahan penggunaan. Definisi persepsi ini merupakan tingkatan di mana pengguna percaya bahwa teknologi/sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah.

Berdasarkan hasil uji statistik t membuktikan bahwa kemudahan persepsian dengan niat penggunaan menyatakan kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN. Semakin besar kemudahan penggunaan suatu teknologi, maka semakin besar pula niat seseorang untuk menggunakannya.

Berdasarkan item-item pertanyaan yang telah diakumulasikan maka diperoleh hasil koefisien regresi variabel kemudahan persepsian bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kemudahan persepsian dengan niat penggunaan. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Nuruni et al. (2020) yang menyatakan bahwa variabel kemudahan persepsian berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan.

Pengaruh Risiko Persepsian Terhadap Niat Penggunaan

Risiko persepsian merupakan anggapan bahwa adanya ketidakpastian yang akan didapatkan dan konsekuensi yang tidak diinginkan dari suatu penggunaan. Semakin tinggi risiko yang dipersepsikan mahasiswa, maka tingkat niat penggunaan semakin rendah. Niat penggunaan bergantung pada dua variabel utama yang disebut manfaat persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan persepsian (*perceived ease of use*). Namun, seiring berjalannya waktu ditambahkan risiko persepsian (*perceived risk*) (Han, et. al., 2007).

Berdasarkan hasil uji statistik t membuktikan bahwa risiko persepsian dengan niat penggunaan menyatakan variabel risiko persepsian tidak memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN. Hasil uji tersebut mengindikasikan bahwa adanya risiko yang akan ditanggung oleh nasabah dalam penggunaan kartu ATM/debit GPN, maka tidak akan menurunkan pemanfaatan ATM oleh nasabah. Hal ini dikarenakan besarnya kebutuhan nasabah akan penggunaan kartu ATM/debit GPN dalam memenuhi kebutuhan nasabah, akan tetapi bank harus melakukan upaya untuk memperkecil risiko dari penggunaan kartu ATM/debit GPN, diharapkan tindakan yang dilakukan oleh bank untuk memperkecil risiko akan berdampak positif pada pemanfaatan konsumen untuk menggunakan teknologi yang ditawarkan.

Berdasarkan item-item pertanyaan yang telah diakumulasikan maka diperoleh hasil risiko persepsian tidak memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Priambodo dan Prabawani (2016) yang menyatakan bahwa variabel risiko persepsian tidak memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Manfaat persepsian berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN. Pernyataan ini mengindikasikan bahwa manfaat persepsian menjadi salah satu faktor untuk melakukan tindakan niat menggunakan layanan kartu ATM/debit GPN bagi nasabah.
2. Kemudahan persepsian berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN. Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa kemudahan persepsian menjadi salah satu faktor untuk melakukan tindakan niat menggunakan layanan kartu ATM/debit GPN bagi nasabah.
3. Risiko persepsian tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap niat penggunaan kartu ATM/debit GPN. Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa kemudahan persepsian tidak menjadi salah satu faktor untuk melakukan tindakan niat menggunakan layanan kartu ATM/debit GPN bagi nasabah.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan serta keterbatasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis memberikan saran dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pihak perbankan diharapkan untuk selalu memperbaharui sistem layanan kartu ATM/debit GPN yang digunakan, baik dari segi jenis transaksi maupun tampilan sistem dan melakukan inovasi fasilitas-fasilitas baru agar semakin memberikan manfaat langsung, mengurangi tingkat kesulitan maupun kerumitan transaksi dan mempermudah pengoperasian sistem sehingga nasabah dapat lebih mudah dalam bertransaksi menggunakan kartu ATM/debit GPN.
2. Bagi nasabah hendaknya memperluas pengetahuan mengenai pemanfaatan layanan kartu ATM/debit GPN sehingga dapat meningkatkan pemahaman dan kemudahan penggunaan sebagai instrumen kegiatan bertransaksi.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan sampel yang lebih banyak agar tingkat akurasi penelitian lebih tinggi, menambah variabel lainnya, serta memperluas lingkup penelitian dengan menambah objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Amijaya, Gilang, R. & Rahardjo, Susilo, T. (2010). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Niat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank BCA). *Undergraduate thesis, Perpustakaan FE UNDIP & Research Addison-Wesley, Reading, MA.*
- Supangat, A. (2008). *Statistika: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi dan Nonparametrik*. Jakarta: Kencana.
- Anggit, D. K. & Jane, R. T. (2019). Penerapan Sistem GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) Dalam Menunjang Transaksi Daring. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Universitas Merdeka Malang.*
- Aritonang, Arisman. (2018.) Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Menggunakan E-Money (Studi Kasus Pada Pengguna Go- Pay)". *Jurnal Akuntansi STIE Multi Data Palembang.*
- Asmadi, A. (2004). *Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif Serta Kombinasinya Dalam Penelitian Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Putri, K. A. (2019). Animo Nasabah Bank di Indonesia dalam Memiliki Kartu Berlogo Gerbang Pembayaran Nasional. *Jurnal Administrasi Kantor.*
- Bambang P, *et.al* (2006). Dampak Pembayaran Non Tunai Terhadap Perekonomian Dan Kebijakan Moneter. *Working Paper.*
- Bambang, P. & Lina, M. J. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Burhan, B. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media.
- Dimitrios I. M. *et al.* (2007). Predicting e-commerce purchasing intention in Greece: An extended Tamapproach. *5th International Conference on Accounting and Finance in Transition (ICAFT).*

- Dishaw, M.T. and Strong, D.M. (1999). Extending the Technology Acceptance Model with Task-Technology Fit Constructs. *Information & Management*.
- Dwi, P. (2008). *Mandiri Belajar SPSS*. Jakarta: PT. Buku Kita.
- Dwi, P. (2012). *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Dwi, P. (2014). *Mandiri Belajar SPSS 21: Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Featherman, & Pavlou. (2002). *Predicting E-Services Adoption: A Perceived Risk Facets Perspective*.
- Fishbein, M. and Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory*
- Fred, D. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Technology. *MIS Quarterly*, 319-340.
- Han, H. J., Kim, Y. B. & Im, I. (2007). The effects of perceived risk and technology type on users' acceptance of technologies. *Information & Management*, 1– 9. *International Journal of Human-Computer Studies*, 59, 4, 451-474.
- Iqbal, H. (2004). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Juliansyah, N. (2011). *Metodelogi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, & Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Laila, R. (2016). Pengaruh Penggunaan Kartu Debit & Uang Elektronik (*E- money*) Terhadap Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa. *Jurnal ESP*.
- Manullang, Y. M. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi penggunaan Brizzi Bank Rakyat Indonesia di Kota Pekanbaru. *JOM FEB*.
- Humaidi, R. M. & Sofyan, H. (2019). Preferensi Minat Masyarakat Kota Palangka Raya Bertransaksi Menggunakan Kartu Pembayaran Elektronik Berlogo Gerbang Pembayaran Nasional Bank Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*.
- Muhammad. (2008). *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Muhammad. (2008). *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Pers. Novita, Stefany
- Nuruni Ika Kusuma W, Wilma C Izaak, Lifia Hardiyani. (2020). Analisis Tingkat Persepsi pada Minat Penggunaan Kartu E-Money. *Jurnal Ilmiah Manajemen*
- Riduwan, & Kuncoro. (2011). *Cara Menggunakan dan Mamaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*.
- Saifuddin, A (2004). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business A Skill-Building Approach Seventh Edition*. UK: John Wiley & Sons, Inc.

Pengaruh Manfaat Persepsian.... Wendi, Rulyanti, Julia, & Ewandy

Singgih, P. Bulan, P. (2016). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi, A. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suharsismi, A. (1997). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Sunaryo, S.H., M.H. (2017). *Hukum Lembaga Pembiayaan*. Jakarta: Sinar Grafika. Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/8/PBI/2017 Tentang Gerbang Pembayaran Nasional (National Payment Gateway). Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia.

W.C Izaak dan R. Alit. (2019). The role of servicescape and Perceifed Sacrifice on Loyalty Intentions University Student. *4th International Seminar of Research Month*.

Yedho, T & Dikdik, T. (2019). Analisis Perbandingan Fee Based Income dan Earning Per Share Perusahaan Bank Sebelum dan Setelah Penerapan Gerbang Pembayaran Nasional. *Jurnal Prosiding Manajemen*.

Yudianto, O, Agung, H. Jenny, I. (2017). Pengaruh Usefulness, Ease of Use, Risk Terhadap Intention to Buy Online Patisserie Melalui Customer Attitude Berbasis Social Media di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.