

---

# Pengaruh risiko keamanan, keuangan dan sosial terhadap kepercayaan pada layanan mobile payment aplikasi dana

JBB  
11, 1

Maytita Zafira Putri, Yudi Sutarso\*, Faizatul Hiqmah

Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

167

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of security, financial and social risks on trust in mobile payment services, with the moderation of religiosity. The research hypothesis states that security, financial and social risks negatively affect trust, and religiosity moderates the relationship between social risk and trust. The expected contribution of this study is how to manage risk for mobile paymentservices, especially in the context of the pandemic. The sample was taken using a purposive sampling and the data were collected through questionnaires. This study involved 125 respondents, namely the users of mobile payment application named Dana. They were obtained from Surabaya and Sidoarjo areas. SEM PLS was used as a structural model analysis. The important finding of this study shows that security risk has a negative effect on trust, however, financial risk has unconfirmed a negative effect on trust. A different finding of this study is that social risk has a positive effect on trust. In the relationship between social risk and trust, this study suggest that religiosity unconfirmed moderates the relation-ship. Managerial implication is identified based on the research findings.*

Received 20 Agustus 2021

Revised 29 Oktober 2021

Accepted 31 Oktober 2021

## JEL Classification:

E42, D81, G23

## DOI:

10.14414/jbb.v11i1.2667

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh risiko keamanan, keuangan dan sosial terhadap kepercayaan pada layanan mobile payment aplikasi Dana, dengan moderasi religiositas. Hipotesis penelitian ini menyatakan bahwa risiko keamanan, keuangan dan sosial berpengaruh negatif terhadap kepercayaan, dan religiositas memoderasi hubungan risiko sosial dengan kepercayaan. Kontribusi yang diharapkan dari studi ini adalah cara mengelola risiko bagi layanan mobile fintech, khususnya dilihat berdasar-kan konteks pandemi. Sampel diambil dengan purposive sampling dan pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Studi ini melibatkan 125 responden, yaitu pengguna aplikasi mobile payment Dana. Reponden diperoleh berasal dari Sura-baya dan Sidoarjo. SEM PLS digunakan sebagai alat pengujian model struktural. Temuan utama studi ini menunjukkan bahwa risiko keamanan berpengaruh negatif terhadap kepercayaan, namun demikian risiko keuangan tidak terkonfirmasi berpen-garuh negatif terhadap kepercayaan. Temuan yang berbeda adalah bahwa risiko sosial berpengaruh positif terhadap kepercayaan. Dalam hubungan antara risiko sosial den-gan kepercayaan, temuan studi ini menunjukkan bahwa religiositas tidak terkonfirmasi memoderasi hubungan tersebut. Implikasi manajerial diidentifikasi berdasar temuan dalam penelitian.*

## Keyword:

*Security Risk, Financial Risk, Social Risk, Trust, Religiosity, Mobile Payment.*

## Journal of

**Business and Banking**

ISSN 2088-7841

Volume 11 Number 1  
Mei - Oktober 2021

pp. 167-182

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri, setiap tahun, terdapat perubahan seiring dengan adanya revolusi industri. Perubahan ini berdampak pada seluruh aspek kehidupan, salah satunya yaitu dalam bidang ekonomi. Seiring berjalannya waktu, teknologi juga terus berkembang sehingga teknologi ini dapat memberikan efektifitas dan efisiensi dalam aktivitas khususnya pada industri.

Indonesia, sebagai bagian dari dunia, terdampak pada perubahan teknologi yang mendorong revolusi industri. Cepat atau lambat, perubahan industri yang berkembang perlu segera diimplementasikan.

© STIE Perbanas Press  
2021

Saat ini, masyarakat Indonesia telah dihadapkan pada sebuah revolusi teknologi yang secara mendasar mengubah cara pandang mengenai peran teknologi, baik dari pola hidup maupun interaksi dengan orang lain. Ini kemudian menjadi elemen penting yang dapat memengaruhi aktivitas ekonomi dengan perubahan-perubahan besar yang terus berkembang. Salah satu contoh akibat adanya perkembangan revolusi industri yaitu *FinTech* (*Financial Technology*).

Perkembangan *Fintech* di Indonesia, berevolusi dimulai dari penggunaan uang kertas sebagai alat tukar hingga perkembangan berikutnya muncul industri baru di bidang teknologi. Dengan memanfaatkan teknologi ini, perusahaan dapat mengumpulkan dana dari masyarakat seperti pemanfaatan *e-wallet* dan buka dompet dalam *e-commerce* serta *mobile payment* (Marsudi & Widjaja, 2019).

Aplikasi *FinTech* yang paling banyak digemari Generasi Z dan millenials melalui survei Ipsos.com di peringkat pertama yaitu Gopay, disusul Ovo pada urutan kedua, kemudian peringkat ketiga dan keempat yaitu aplikasi Dana dan Link Aja (Tabel 1). Salah satu hasil survei Ipsos.com adalah bahwa Generasi Z dan Millenials menginginkan *mobile payment* yang digunakan aman saat melakukan transaksi. Hal ini diperkirakan menjadi penyebab belum mampunya aplikasi Dana untuk menduduki peringkat pertama dikarenakan adanya kekhawatiran dari masyarakat yaitu adanya risiko ketika mengunduh aplikasi Dana. Risiko yang dikhawatirkan konsumen menjadi salah satu faktor yang memengaruhi minat seseorang menggunakan *mobile fintech*. Fenomena ini diperkuat dengan beberapa kejadian yang menimpa pengguna aplikasi Dana dan merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan.

Terkait dengan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh risiko keamanan, keuangan dan sosial terhadap kepercayaan pada layanan *mobile payment* aplikasi Dana dengan moderasi religiositas di Surabaya.

## 2. RERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

### Kepercayaan

Menurut Cao et al., (2018), kepercayaan merefleksikan kesediaan salah satu pihak untuk rentan terhadap serangan atau risiko dari pihak lainnya. Dalam konteks *online mobile payment*, kepercayaan diartikan sebagai kesediaan pengguna untuk melakukan transaksi dan mengharapkan platform memenuhi kewajibannya (amanah), terlepas dari kemampuan pengguna untuk memantau atau mengontrol tindakan *platform mobile payment* (Yang et al., 2015).

Tabel 1  
Pengguna *Mobile Payment* yang Paling  
Digemari Generasi Milenial dan Z

Peringkat	Merek	Persentase Jumlah pengguna
1	Gopay	58%
2	Ovo	29%
3	Dana	9%
4	Link Aja	4%

Sumber: Ipsos.com

---

Orang-orang, apabila diberikan amanat atau kepercayaan, mereka menyampaikan amanat itu kepada orang-orang yang berhak menerimanya dan tidak berkhianat. Apabila berjanji atau mengadakan perikatan, mereka harus memenuhi janjinya, termasuk juga yang akan memperoleh kebahagiaan adalah orang-orang yang selalu menjaga amanat-amanat yang dipikulkan atas mereka dan juga perjanjian yang mereka jalin dengan pihak lain. Sebagaimana dijelaskan dalam Qur'an Surat Al-Mu'minun Ayat 8:

JBB  
11, 1

169

---

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْنَتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ

Artinya: "Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya."

Kata amanah yang ada pada ayat tersebut menjelaskan bahwa amanat disampaikan pemiliknya (penyedia layanan) atas dasar kepercayaannya kepada penerima (pengguna *mobile payment*) bahwa apa yang diserahkan itu akan terpelihara dan aman di tangan penerima. Di sini, Islam mengajarkan bahwa amanat dan kepercayaan adalah asas keimanan (Abidin & Khairudin, 2017).

### Risiko Keamanan

Menurut Chellappa & Pavlou, (2002); Widodo & Susanto (2018), risiko keamanan adalah enkripsi (*encryption*), proteksi (*protection*), verifikasi (*verification*), autentikasi (*authentication*). Enkripsi adalah proses menerjemahkan informasi dari bentuk asli ke dalam bentuk sandi (*encoded*) yang membutuhkan pemahaman. Proteksi merupakan proses-proses saat konsumen puas dengan kebenaran bahwa informasi pribadi mereka cukup terjaga oleh entitas yang mengumpulkan informasi, proses-proses tersebut berfokus pada gangguan pada titik penyimpanan atau suatu destinasi. Verifikasi merupakan keaslian dari suatu identitas yang dapat dibuktikan. Autentikasi adalah pihak ketiga yang berada dibalik berdirinya peritel *online* (*online retailer*) serta menjamin peritel tersebut memang benar-benar dirinya.

Hubungan antara risiko keamanan dan kepercayaan dapat ditelusuri dari beberapa studi. Misalnya, bahwa risiko yang dirasakan adalah yang di dalamnya terkandung unsur kemungkinan kebocoran data, error, dan akses untuk yang tidak berhak pada layanan *e-payment* tidak terkonfirmasi berpengaruh terhadap kepercayaan (Nguyen & Huynh, 2018; Unnikrishnan & Jagannathan, 2018). Hubungan risiko dan kepercayaan juga ditunjukkan dengan adanya pengaruh kepercayaan terhadap risiko, yaitu adanya hubungan yang negatif (Ha et al., 2020). Dalam konteks yang lain, keduanya tidak berhubungan (Nguyen & Huynh, 2018). Namun demikian, studi yang memberikan konfirmasi bahwa risiko keamanan berdampak negatif terhadap kepercayaan adalah pada konteks pembelian pada *social platform* (Martínez-López et al., 2021) dan dalam konteks *online payment* (Yang et al., 2015). Studi ini ingin mengkonfirmasi hubungan negatif antara risiko keamanan dengan kepercayaan.

H<sub>1</sub>: Risiko keamanan berpengaruh negatif terhadap kepercayaan pada layanan *mobile payment* aplikasi Dana.

### **Risiko Keuangan**

Risiko keuangan mengacu pada adanya potensi kerugian finansial dalam transaksi *mobile payment* (Ryu, 2018). Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa risiko finansial yang dirasakan merupakan prediktor paling konsisten dari perilaku pengguna *mobile payment*. Kerugian finansial dari *mobile payment* disebabkan oleh tidak berfungsinya sistem transaksi keuangan, penipuan (*fraud*), *moral hazard*, serta biaya transaksi tambahan ketika kali pertama mengadopsi berhubungan negatif pada niat penggunaan berkelanjutan (Ryu 2018). Menurut Putritama, (2019) pengertian risiko keuangan adalah potensi kerugian keuangan dalam transaksi sistem pembayaran *FinTech*, ketika risiko keuangan tinggi, pengguna tidak akan melanjutkan untuk terus mengadopsi sistem *FinTech*.

Hubungan risiko keuangan dengan kepercayaan terkonfirmasi melalui studi yang menyatakan pada konteks layanan Go-ride, meningkatnya risiko termasuk di dalamnya risiko finansial akan menurunkan kepercayaan (Wanda et al., 2018; Yang et al., 2015). Sekalipun demikian, risiko umum yang di dalamnya terdapat risiko keuangan justru memberikan dampak positif terhadap kepercayaan (Al-Ansi et al., 2019). Dalam konteks yang lain, risiko keamanan tidak terkonfirmasi dapat mempengaruhi kepercayaan (Unnikrishnan & Jagannathan, 2018).

*H<sub>2</sub>: Risiko keuangan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepercayaan pada layanan mobile payment Dana.*

### **Risiko Sosial**

Menurut Lee (2009); Abdul-Hamid et al. (2019), risiko sosial mengacu pada kemungkinan pengguna *mobile payment* mendapatkan ketidaksetujuan dari teman, keluarga atau kerabat seseorang. Semua bergantung pada bagaimana perspektif *mobile payment* itu sendiri, Dalam penggunaannya, ini dapat meningkatkan atau mengurangi status sosial seseorang. Pengaruh sosial berhubungan dengan perasaan seseorang, di mana teman yang lain yang mempunyai pengetahuan dan pengalaman, berpikir bahwa orang lain harus menggunakan teknologi yang dapat dipercaya (Alkhowaiter, 2020).

Risiko sosial berhubungan dengan kepercayaan mendasarkan pada studi produk makanan yang mengkonfirmasi bahwa risiko umum yang di dalamnya terdapat risiko sosial berhubungan positif dengan kepercayaan (Al-Ansi et al., 2019). Makin tinggi dukungan sosial akan makin tinggi pula kepercayaan seseorang pada aplikasi dana.

*H<sub>3</sub>: Risiko Sosial berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan pada layanan mobile payment Aplikasi Dana.*

### **Religiositas**

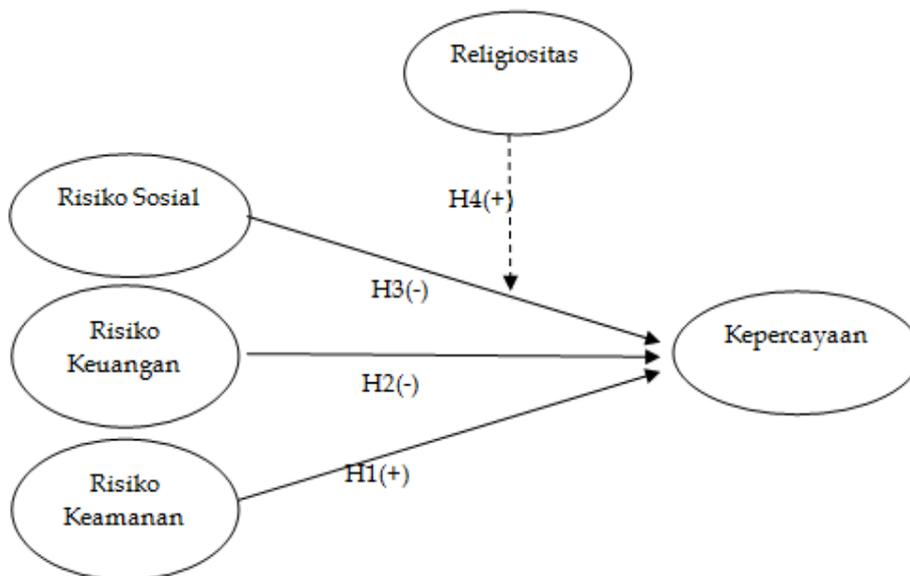
Religiositas merupakan hal yang diakui sebagai kekuatan sosial penting yang memengaruhi perilaku manusia (Cleveland et al., 2013; Agag & El-Masry, 2016). Menurut Alkhowaiter (2020), religiositas merupakan hubungan yang menunjukkan keberagaman aspek agama dan berpengaruh terhadap perilaku seseorang. Religiositas terdiri dari motivasi yang merupakan manfaat utama dan mungkin menjadi dasar

perilaku keagamaan. Ini akhirnya menjadi motivasi didasarkan pada tujuan yang melekat dari tradisi itu sendiri dan komitmen dan keterlibatan untuk tujuan spiritual yang lebih melekat (Singhapakdi et al., 2000). Religiositas mengacu pada unsur budaya suatu daerah sehingga dapat mempengaruhi agama yang dianut masyarakat. Penelitian tersebut menemukan bahwa religiositas berpengaruh signifikan terhadap sikap, nilai dan tingkah laku seseorang (Eid, 2015). Religiositas Islam dapat berpengaruh pada seseorang yang akan mengadopsi suatu produk baru (Ateeq-ur-Rehman & Shabbir, 2010).

Orang-orang yang sangat religius berfokus pada komunitas, kepedulian terhadap orang lain di luar diri mereka sendiri, dan kewajiban kepada Tuhan; sering menolak pemuasan diri demi penyangkalan diri dan pantangan diri (Hopkins et al., 2014). Ciri orang yang religius tinggi atau sholeh adalah beriman kepada Allah, taat kepada Allah dan Rasul, menolong agama Allah, melakukan amal shaleh, berjihad di jalan Allah, tujuan utamanya ke akherat, dan sabar menghadapi ujian dari Allah, taat dan mengatakan yang baik dan tidak berbuat kerusakan di muka bumi (Junaedi, 2019). Peran moderasi religiositas terhadap hubungan antara risiko sosial dan kepercayaan dapat didasarkan pada pemahaman bahwa pengaruh lingkungan sebagai pendorong risiko sosial terhadap kepercayaan, berbeda antara mereka yang religiositasnya tinggi dan rendah. Mereka yang religiositasnya tinggi akan merasa bahwa yang menjadi pegangan adalah keyakinan yang melekat pada diri sehingga kurang dipengaruhi oleh lingkungan, demikian sebaliknya pada mereka yang religiositasnya lebih rendah.

*H<sub>4</sub>: Religiositas memoderasi hubungan antara risiko sosial terhadap kepercayaan pada layanan mobile payment Aplikasi Dana.*

Secara skematis rerangka pemikiran studi ini sebagaimana pada Gambar 1.



**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran**

### 3. METODE PENELITIAN

#### Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi atau subjek pada penelitian ini yaitu pengguna *mobile payment* "Dana" di daerah Sidoarjo dan Surabaya. Dalam pengambilan sampel pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria sampel sebagai berikut di bawah ini.

- a. Responden merupakan pengguna *mobile payment* aplikasi Dana.
- b. Responden merupakan pengguna *mobile payment* aplikasi Dana dengan usia minimal 17 tahun.
- c. Berdomisili di Sidoarjo & Surabaya.
- d. Beragama Islam.

#### Definisi Operasional dan Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, terdapat lima variabel yang digunakan, yaitu: kepercayaan, religiositas, risiko keamanan, dan risiko keuangan serta risiko sosial.

- a. *Kepercayaan*. Kepercayaan adalah pendapat responden atas kemampuan, integritas, dan kebaikan layanan aplikasi Dana. Untuk mengukur variabel kepercayaan digunakan enam *item* pernyataan yang diadopsi dari Cao et al. (2018).
- b. *Religiositas*. Religiositas adalah pendapat responden mengenai aspek-aspek keagamaan dan agama Islam yang memengaruhi perilakunya. Untuk mengukur variabel kepercayaan, peneliti menggunakan tujuh *item* pernyataan yang diadopsi dari Abd Rahman et al. (2015), Agag & El-Masry (2016)
- c. *Risiko Keamanan*. Risiko keamanan adalah pendapat responden mengenai kepercayaan atas informasi personal dan privasi yang mereka berikan pada layanan Dana, yang tidak akan dilihat, disimpan, dan dimanipulasi oleh Dana sesuai dengan ekspektasi mereka. Untuk mengukur variabel kepercayaan, peneliti menggunakan enam *item* pernyataan yang diadopsi dari Lim et al (2019) dan Lee, 2009; Ryu (2018)
- d. *Risiko Keuangan*. Risiko keuangan adalah pendapat responden mengenai potensi kerugian keuangan dalam transaksi sistem pembayaran pada aplikasi Dana. Untuk mengukur variabel kepercayaan, peneliti menggunakan tiga *item* pernyataan yang diadopsi dari (Lee 2009 ; Ryu 2018)
- e. *Risiko sosial*. Risiko sosial adalah pendapat responden mengenai potensi hilangnya status dalam kelompok sosial karena tidak menggunakan aplikasi Dana. Untuk mengukur variabel kepercayaan digunakan tiga *item* pernyataan yang diadopsi dari (Abdul-Hamid et al., 2019).

Keseluruhan variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert, yang merentang dari skor 1 hingga 7, yaitu: (1) sangat tidak setuju (2) tidak setuju (3) agak tidak setuju (4) netral (5) agak setuju (6) setuju (7) sangat setuju.

**Tabel 2**  
**Deskripsi Responden**

**JBB**  
**11, 1**

No.	Karakteristik	Keterangan	Jumlah Responden	Persentase
1.	Kota Asal	Surabaya	70	56
		Sidoarjo	55	44
2.	Jenis Kelamin	Laki-laki	95	24
		Perempuan	30	76
3.	Usia	21-30 Tahun	81	64.8
		17-20 Tahun	44	35.2
4.	Pekerjaan	Mahasiswa	102	81.6
		Pegawai Swasta	11	8.8
		Lainnya	10	8
		PNS	1	0.8
		Wiraswasta	1	0.8
5.	Agama	Islam	125	100
		Non Islam	0	0
6.	Pilihan Utama dalam Mobile Payment	Memakai aplikasi Dana	125	100
		Tidak menggunakan aplikasi Dana	0	0

**173**

Sumber: Data penelitian diolah.

#### 4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

##### Responden

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa dari 125 kuesioner yang dapat diolah, proporsi responden yang terbanyak berdasarkan kota asal yaitu Surabaya sebanyak 56 persen. Selanjutnya, karakteristik berdasarkan jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan sebanyak 76 persen. Berikutnya, karakteristik berdasarkan usia didominasi oleh responden dengan usia 17-20 tahun sebesar 35.2 persen, kemudian dalam penelitian ini pekerjaan responden yang paling banyak yaitu Mahasiswa dengan jumlah 81.6 persen dan responden pada penelitian ini beragama Islam sebanyak 100 persen.

##### Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberi gambaran hasil penelitian yang berkaitan dengan skor setiap variabel yang diperoleh. Skor tersebut menunjukkan tingkatan tanggapan responden pada masing-masing pernyataan dalam kuesioner.

Tabel 3 menunjukkan bahwa tanggapan dari 125 responden pada variabel kepercayaan memiliki rata-rata sebesar 5.10 yang memiliki arti bahwa responden agak setuju jika aplikasi Dana dapat dipercaya. Variabel religiositas memiliki rata-rata sebesar 5.61 yang memiliki arti bahwa responden setuju jika dirinya memiliki religiositas yang tinggi. Variabel risiko keamanan memiliki rata-rata sebesar 3.42 yang memiliki arti bahwa responden agak tidak setuju jika aplikasi Dana merupakan

aplikasi yang tidak aman. Variabel risiko keuangan memiliki rata-rata sebesar 3.46 yang memiliki arti bahwa responden agak tidak setuju jika aplikasi Dana memiliki potensi risiko keuangan. Kemudian, variabel risiko sosial memiliki rata-rata sebesar 1.60 yang memiliki arti bahwa responden sangat tidak setuju ketika lingkungan bereaksi negatif ketika menggunakan aplikasi Dana.

**Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif dan analisis statistik dengan menggunakan *Partial Least Square Equation Modelling* (PLS-SEM) dengan bantuan program SmartPLS 3. Analisis dilakukan dengan dua tahap yaitu tahap analisis model

**Tabel 3**  
**Analisis Deskriptif terhadap Masing-masing Variabel**

No	Variabel	Skor Rata-Rata	Std. Deviation
1	Kepercayaan	5.10	1.03
2	Religiositas	5.61	1,16
3	Risiko Keamanan	3.42	1.61
4	Risiko Keuangan	3.46	1.71
5	Risiko Sosial	1.60	1.71

Sumber : Data penelitian diolah

**Tabel 4**  
**Uji Validitas dan Reliabilitas**

Variabel	Item	Uji Validitas	Uji Reliabilitas	
		Loading Factor	Composite Reliability	Cronbach's alpha
1. Kepercayaan	KP1	0.811	0.907	0.863
	KP2	0.834		
	KP3	0.881		
	KP4	0.841		
2. Religiositas	RI1	0.622	0.866	0.814
	RI3	0.693		
	RI4	0.802		
	RI5	0.791		
	RI6	0.610		
	RI7	0.791		
3. Risiko Keamanan	RK3	0.972	0.972	0.943
	RK4	0.974		
4. Risiko Keuangan	RF1	0.982	0.933	0.878
	RF2	0.886		
5. Risiko Sosial	RS1	0.930	0.957	0.933
	RS2	0.957		
	RS3	0.931		

Sumber : Data penelitian diolah

pengukuran dan model struktural. Pada model pengukuran dilakukan analisis validitas dan reliabilitas, untuk memastikan instrumen dan data dapat dipertanggungjawabkan. Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan penelitian yang dianggap telah sesuai dengan apa yang seharusnya diukur. Pada penelitian ini, batas nilai *loading factor* sebesar 0.6. Adapun uji reliabilitas menjelaskan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Sarwono dan Narimawati (2015:18) menyatakan, bahwa suatu variabel laten dapat dikatakan mempunyai realibilitas yang baik apabila nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,7 dan nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.7.

Tabel 4, menyajikan hasil uji validitas dan reliabilitas pada variabel penelitian, yaitu kepercayaan, religiositas, risiko keamanan, risiko keuangan dan risiko sosial. Pada pengujian pertama indikator KP5, RI2, RK1, RK2, RK5, RK6 memiliki nilai *loading factor* kurang dari 0.6 yang berarti bahwa indikator tersebut dihapus.

Pada pengujian kedua, ternyata masih terdapat 1 indikator dengan nilai *loading factor* kurang dari 0.6 yaitu RF3 yang berarti bahwa indikator tersebut dihapus. Berdasarkan Tabel 4, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan indikator dalam penelitian ini telah memenuhi validitas

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Hipotesis Model tanpa Faktor Moderasi**

Hip	Keterangan	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values	Hasil Pengujian
H1	Risiko Keamanan => Kepercayaan	-0.350	5.146	0.000	Terdukung
H2	Risiko Keuangan => Kepercayaan	-0.180	1.486	0.138	Tidak terdukung
H3	Risiko Sosial => Kepercayaan	0.342	3.542	0.000	Terdukung

Sumber : Data penelitian diolah.

**Tabel 6**  
**Path Coefficients dengan Moderasi**

Hip	Keterangan	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values	Hasil Pengujian
H1	Risiko Keamanan => Kepercayaan	-0.358	5.367	0.000	Terdukung
H2	Risiko Keuangan => Kepercayaan	-0.167	1.496	0.135	Tidak terdukung
H3	Risiko Sosial => Kepercayaan	0.350	4.070	0.000	Terdukung
H4	Religiositas memoderasi hubungan risiko sosial => kepercayaan	-0.067	0.663	0.508	Tidak terdukung

Sumber : Data penelitian diolah.

konvergen (*convergent validity*) karena memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0.6. Kemudian, Tabel 2 menunjukkan variabel-variabel laten yang diukur memiliki nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* lebih besar dari 0,7. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan variabel laten reliabel.

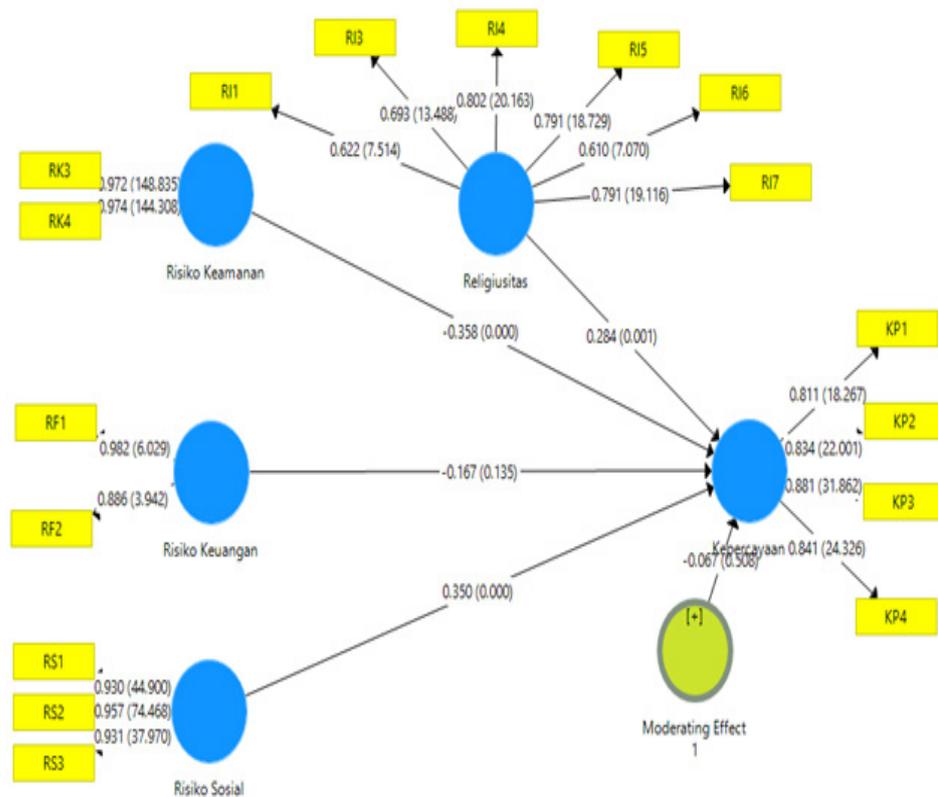
Selain itu, penelitian ini menggunakan *Fornell-Larcker Criterion* dan *Heterotrait-Monotrait ratio of Correlations* (HTMT) untuk menguji *discriminant validity*. Lampiran 1, menunjukkan bahwa akar AVE dan nilai korelasi antara variabel dengan variabel itu sendiri (cetak tebal) lebih besar dibandingkan nilai AVE dan korelasi antara variabel tersebut dengan variabel yang lain, sehingga dapat disimpulkan bahwa *discriminant validity* sudah terpenuhi dimana *item* pernyataan pada masing-masing variabel sudah dapat mengukur variabel tersebut.

**Pengujian Hipotesis**

Tabel 5 menyajikan hasil pengujian pengaruh langsung variabel risiko keamanan, risiko keuangan dan risiko sosial terhadap kepercayaan.

**Pengujian Moderasi**

Pengujian peran moderasi religiusitas dilakukan dengan estimasi pada model dengan memasukkan variabel moderasi. Hasil pengujian moderasi terjadi dalam Tabel 6 dan Gambar 2.



**Gambar 2**  
**Model SEM-PLS Dengan Moderasi**

Sumber: Data Diolah

---

Tabel 6, menunjukkan bahwa perolehan *path coefficient* sebesar -0.067 dengan hasil *t*-hitung sebesar 0.663 dan nilai *p-values* sebesar 0.508. Hasil pengujian pada hipotesis menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima, dimana *t*-hitung kurang dari 1.96 dan nilai *p-values* lebih dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa religiositas tidak memoderasi hubungan risiko sosial terhadap kepercayaan. Dengan kata lain,  $H_4$  tidak terdukung.

#### **Pengaruh Risiko Keamanan terhadap Kepercayaan**

Tabel 6 menunjukkan bahwa perolehan *path coefficient* sebesar -0.350 dengan hasil *t*-hitung sebesar 5.146 dan nilai *p-values* sebesar 0.000. Hasil pengujian pada hipotesis pertama pada penelitian ini membuktikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima karena *t*-hitung lebih dari 1.96 dan nilai *p-values* kurang dari 0.05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa risiko keamanan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepercayaan. Oleh karena itu, dapat dikatakan  $H_1$  terdukung. Artinya, makin tinggi risiko keamanan pada aplikasi Dana maka makin rendah kepercayaan pengguna terhadap aplikasi Dana.

Hasil studi ini konsisten dan memperkuat penelitian Yang et al. (2015), yang menemukan bahwa *perceived total risk* (*time risk, privacy risk, social risk, service risk, psychological risk, economic risk, function risk, security risk*) berpengaruh negatif terhadap kepercayaan. Juga studi ini konsisten dengan studi pada social platform (Martínez-López et al., 2021). Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Widodo & Susanto (2018) yang menghasilkan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan konsumen *e-commerce*.

#### **Pengaruh Risiko Keuangan terhadap Kepercayaan**

Berdasarkan Tabel 6, perolehan *path coefficient* sebesar -0.180 dengan hasil *t*-hitung sebesar 1.486 dan nilai *p-values* sebesar 0.138. Hasil pengujian pada hipotesis kedua pada penelitian ini mengkonfirmasi bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak karena *t* hitung kurang dari 1,96 dan nilai *p-values* lebih dari 0.05. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terkonfirmasi risiko keuangan berpengaruh negatif terhadap kepercayaan. Artinya, makin tinggi risiko keuangan pada aplikasi Dana maka belum tentu makin rendah kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi Dana. Dengan demikian, temuan ini tidak sejalan dengan studi sebelumnya (Wanda et al., 2018; Yang et al., 2015). Namun, mengkonfirmasi pada studi yang lain (Unnikrishnan & Jagannathan, 2018).

#### **Pengaruh Risiko Sosial terhadap Kepercayaan**

Tabel 6 menunjukkan bahwa perolehan *path coefficient* sebesar 0.342 dengan hasil *t*-hitung sebesar 3.542 dan nilai *p-values* sebesar 0.000. Hasil pengujian pada hipotesis ketiga dalam penelitian ini mengkonfirmasi bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_3$  ditolak dikarenakan hasil penelitian berbeda dengan hipotesis awal meskipun *t*-hitung lebih dari 1.96 dan nilai *p-values* kurang dari 0.05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa risiko sosial berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan. Artinya, makin tinggi risiko sosial pada aplikasi Dana maka makin tinggi pula kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi Dana.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Yang et al., (2015), bahwa *perceived total risk* (*time risk, privacy risk, social risk, service*

*risk, psychological risk, economic risk, function risk, security risk*) berpengaruh negatif signifikan terhadap kepercayaan. Namun demikian, hasil penelitian ini sejalan dengan studi Al-Ansi et al., (2019) bahwa *general risk* (risiko kesehatan, risiko psikologi, risiko lingkungan, risiko sosial, risiko kualitas, risiko keuangan dan *time-loss risk*) berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan konsumen.

### **Peran Moderasi**

Temuan studi ini tidak mengkonfirmasi peran moderasi religiositas terhadap hubungan antara resiko sosial dengan kepercayaan. Hal ini berarti bahwa pengaruh resiko sosial terhadap kepercayaan tidak tergantung pada tinggi rendahnya religiositas seseorang. Seseorang yang tinggi religiositasnya belum tentu pengaruh resiko sosial terhadap kepercayaan lebih tinggi, demikian pula sebaliknya.

### **Implikasi Manajerial**

Saran untuk aplikasi Dana adalah sebaiknya meminimalisir risiko keamanan seperti memberikan keamanan terhadap data pribadi pengguna sehingga pengguna akan merasa aman atas data pribadinya saat bertransaksi. Aplikasi dana perlu juga memberikan dan menunjukkan keaslian transaksi dan pengguna sehingga pengguna yakin hanya dirinyalah yang bisa mengakses aplikasi Dana tersebut. Isu keamanan lain yang perlu mendapat perhatian adalah mencegah penyalagunaan informasi, menghindari resiko pembayaran dan proses transaksi.

Pada risiko keuangan, terlihat pengguna Dana tidak merasakan sebagai penyebab pengurangan kepercayaan mereka terhadap Dana, sehingga dalam tingkat tertentu dapat diabaikan. Namun, jika layanan berkembang dan intensitas risiko keuangan meningkat, maka perlu juga untuk memperhatikannya. Adapun risiko sosial, terkait tekanan pengguna dari lingkungan terhadap penggunaan Dana, meningkatkan kepercayaan. Hal ini, perlu juga mendorong promosi penggunaan agar Dana menjadi pilihan yang penting bagi masyarakat, sehingga akan menjadi pilihan yang perlu diperhitungkan. Religiositas dalam konteks layanan Dana, tidak menjadi faktor yang menentukan besar kecilnya pengaruh resiko sosial terhadap kepercayaan, sehingga bisa diabaikan dalam pengelolaan kepercayaan.

## **5. SIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN, DAN KETERBATASAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis, diambil simpulan sebagai berikut: *Pertama*, risiko keamanan terkonfirmasi berpengaruh negatif terhadap kepercayaan. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan, makin tinggi risiko keamanan, makin rendah kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi Dana. *Kedua*, risiko keuangan tidak terkonfirmasi berpengaruh negatif terhadap kepercayaan. Hal ini berarti, makin tinggi risiko keuangan maka belum tentu kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi Dana makin rendah. *Ketiga*, risiko sosial terkonfirmasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan. Oleh sebab itu, dapat dikatakan, bahwa makin tinggi risiko sosial pada aplikasi Dana, maka makin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi Dana. *Keempat*, religiositas tidak terkonfirmasi memoderasi hubungan risiko sosial terhadap

---

kepercayaan. Hal ini berarti pengaruh risiko sosial terhadap kepercayaan tidak tergantung pada religiositas seseorang.

**JBB**  
**11, 1**

### **Keterbatasan dan Saran**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yaitu: *pertama*, teknik sampling dengan *purposive sampling* mengurangi daya generalisasi dari hasil studi ini. Studi lanjutan bisa menggunakan teknik sampling acak. *Kedua*, peneliti belum bisa mengkonfirmasi hasil khususnya temuan peran risiko sosial terhadap kepercayaan melalui eksplorasi kepada responden. Penelitian lanjutan bisa mengelaborasi peran risiko sosial dalam kaitan dengan kepercayaan, dengan mengeksplorasi peran variabel mediasi dan moderasi dalam model sehingga bisa menjelaskan temuan hubungan studi ini. *Ketiga*, model hanya mampu menjelaskan variabel kepercayaan sebesar 42% (model sedang). Studi lanjutan bisa mengeksplorasi variabel lain sebagai variabel penjelas dalam model yang lebih komprehensif.

---

**179**

### **DAFTAR RUJUKAN**

- Abd Rahman, A., Asrarhaghighi, E., & Ab Rahman, S. (2015). Consumers and halal cosmetic products: Knowledge, religiosity, attitude and intention. *Journal of Islamic Marketing*, 6(1), 148-163. <https://doi.org/10.1108/JIMA-09-2013-0068>
- Abdul-Hamid, I. K., Shaikh, A. A., Boateng, H., & Hinson, R. E. (2019). Customers' perceived risk and trust in using mobile money services-an empirical study of Ghana. *International Journal of E-Business Research*, 15(1), 1-19. <https://doi.org/10.4018/IJEER.2019010101>
- Abidin, Z., & Khairudin, F. (2017). Penafsiran Ayat-Ayat Amanah Dalam Al-Qur'an. *Jurnal Syahadah Vol.*, V(2), 120. <http://ejournal.fiaiuuni.ac.id/index.php/syahadah/article/view/188/157>
- Agag, G., & El-Masry, A. A. (2016). Understanding consumer intention to participate in online travel community and effects on consumer intention to purchase travel online and WOM: An integration of innovation diffusion theory and TAM with trust. *Computers in Human Behavior*, 60, 97-111. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.02.038>
- Al-Ansi, A., Olya, H. G. T., & Han, H. (2019). Effect of general risk on trust, satisfaction, and recommendation intention for halal food. *International Journal of Hospitality Management*, 83(May), 210-219. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.10.017>
- Alkhowaiter, W. A. (2020). Digital payment and banking adoption research in Gulf countries: A systematic literature review. *International Journal of Information Management*, 53(February), 102102. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102102>
- Ateeq-ur-Rehman, & Shabbir, M. S. (2010). The relationship between religiosity and new product adoption. *Journal of Islamic Marketing*, 1(1), 63-69. <https://doi.org/10.1108/17590831011026231>
- Cao, X., Yu, L., Liu, Z., Gong, M., & Adeel, L. (2018). Understanding mobile payment users' continuance intention: a trust transfer perspective. *Internet Research*, 28(2), 456-476. <https://doi.org/10.1108/IntR-11-2016-0359>

- Cleveland, M., Laroche, M., & Hallab, R. (2013). Globalization, culture, religion, and values: Comparing consumption patterns of Lebanese Muslims and Christians. *Journal of Business Research*, 66(8), 958–967. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2011.12.018>
- Ha, T. M., Shakur, S., & Pham Do, K. H. (2020). Linkages among food safety risk perception, trust and information: Evidence from Hanoi consumers. *Food Control*, 110(June 2019), 106965. <https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2019.106965>
- Hopkins, C. D., Shanahan, K. J., & Raymond, M. A. (2014). The moderating role of religiosity on nonprofit advertising. *Journal of Business Research*, 67(2), 23–31. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2013.03.008>
- Junaedi, D. (2019). Karakteritik orang sholeh dalam surat Muhammad. *Jurnal Pendidikan*, 2(1), 32–45.
- Lim, S. H., Kim, D. J., Hur, Y., & Park, K. (2019). An Empirical Study of the Impacts of Perceived Security and Knowledge on Continuous Intention to Use Mobile Fintech Payment Services. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 35(10), 886–898. <https://doi.org/10.1080/10447318.2018.1507132>
- Marsudi, a. S., & Widjaja, Y. (2019). Industri 4.0 dan Dampaknya terhadap Financial Technology serta Kesiapan Tenaga Kerja di Indonesia. *Ikraith Ekonomika*, 2(2), 1–10.
- Martínez-López, F. J., Li, Y., Feng, C., & López-López, D. (2021). Buying through social platforms: Perceived risks and trust. *Journal of Organizational and End User Computing*, 33(4), 1–27. <https://doi.org/10.4018/JOEUC.20210701.0a4>
- Nguyen, T. D., & Huynh, P. A. (2018). The roles of perceived risk and trust on E-payment adoption. *Studies in Computational Intelligence*, 760, 926–940. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-73150-6\\_68](https://doi.org/10.1007/978-3-319-73150-6_68)
- Putritama, A. (2019). The Mobile Payment Fintech Continuance Usage Intention in Indonesia. *Jurnal Economia*, 15(2), 243–258. <https://doi.org/10.21831/economia.v15i2.26403>
- Ryu, H. S. (2018). What makes users willing or hesitant to use Fintech?: the moderating effect of user type. *Industrial Management and Data Systems*, 118(3), 541–569. <https://doi.org/10.1108/IMDS-07-2017-0325>
- Unnikrishnan, R., & Jagannathan, L. (2018). Do Perceived Risk and Trust affect Consumer Adoption of Mobile Payments? A Study of Indian Consumers †. *South Asian Journal of Management*, 25(4), 74–100. <https://search.proquest.com/docview/2178099716/fulltextPDF/58CB0615459845E6PQ/1?accountid=14565>
- Wanda, D. Y. C., Kusumawati, A., & Sanawiri, B. (2018). The influence of perceived risk toward trust and its impact on purchase intention (Study on Go-Ride consumer in Malang City). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 64(1), 145–152.

---

Widodo, W., & Susanto, A. (2018). Gender Sebagai Variabel Kontrol : Pengaruh Persepsi Keamanan dan Persepsi Privasi Terhadap Kepercayaan Konsumen Online. *Pemberdayaan Dan Penguatan Daya Saing Bisnis Dalam Era Digital*, 375–393. **JBB**  
**11, 1**

Yang, Q., Pang, C., Liu, L., Yen, D. C., & Michael Tarn, J. (2015). Exploring consumer perceived risk and trust for online payments: An empirical study in China's younger generation. *Computers in Human Behavior*, 50, 9–24. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.03.058>

---

**181**

**\*Koresponden Penulis**

Penulis dapat dikontak pada e-mail: [yudi@perbanas.ac.id](mailto:yudi@perbanas.ac.id).

**Lampiran 1. Validitas Diskriminan**

Variabel	Kepercayaan		Religiositas		Risiko Keamanan		Risiko Keuangan		Risiko Sosial	
	FLC	HTMT	FLC	HTMT	FLC	HTMT	FLC	HTMT	FLC	HTMT
Kepercayaan	0.842									
Religiositas	0.489	0.574	0.723							
Risiko Keamanan	-0.483	0.533	-0.379	0.438	0.973					
Risiko Keuangan	-0.116	0.125	-0.125	0.190	0.272	0.296	0.935			
Risiko Sosial	0.228	0.249	0.078	0.122	0.095	0.101	0.579	0.656	0.939	

Sumber : Data penelitian diolah