

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENGGUNAAN
PEMBAYARAN ELEKTRONIK NON-BANK
FACTORS INFLUENCING THE USE OF NON-BANK
ELECTRONIC PAYMENT**

Nina Karina Karim

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram
ninakarim@unram.ac.id

Siti Atikah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram
siti.atikah@unram.ac.id

Indria Puspitasari Lenap

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram
indrialenap@unram.ac.id

Article History:

Received: 05 Juli 2022

Revised: 31 Agustus 2022

Accepted: 31 Agustus 2022

DOI: 10.29303/jaa.v7i1.147

Abstract. *Transformation of payment systems triggered by advances in information technology and development of electronic gadgets have provided easier ways to conduct payments, starting from sales transaction to bill settlements. This research aims to seek what factors determine the choice to use non-bank electronic payment system and its impact on personal accountability and financial planning. User opinion on factors that comes into consideration in selecting non-bank electronic payment system is gathered through questions based on the criteria set by Theory of Planned Behavior. From 316 questionnaires submitted by GoogleForm, it can be concluded that the three main factors that are considered in using non-bank electronic payment system are ease of payment process, transaction speed, and personal data security. Accuracy and accountability reflected from the availability of transaction history within the payment application only ranked fifth in the factors that influence the decision to select and use non-bank electronic payment system*

Abstrak: Transformasi sistem pembayaran yang dipicu oleh kemajuan teknologi informasi dan perkembangan gawai elektronik semakin mempermudah berbagai proses pembayaran, mulai dari jual-beli hingga penyelesaian tagihan. Penelitian ini berupaya untuk melihat faktor-faktor apa saja yang memengaruhi pengguna dalam mempertimbangkan untuk menggunakan sistem pembayaran elektronik non-bank dan dampaknya terhadap akuntabilitas dan perencanaan pengeluaran pribadi. Pendapat pengguna mengenai pertimbangan dalam memilih dan menggunakan moda pembayaran non-bank dikumpulkan melalui kuesioner yang dibuat berdasarkan kriteria *Theory of Planned Behavior*. Dari 316 kuesioner berupa Google Form yang disebar ke responden di seluruh Indonesia, diketahui bahwa tiga faktor utama yang dipertimbangkan dalam memilih dan menggunakan moda pembayaran elektronik non-bank adalah kemudahan proses pembayaran, kecepatan transaksi dan jaminan keamanan data pribadi. Akurasi dan akuntabilitas yang tercermin dari ketersediaan riwayat transaksi dalam aplikasi pembayaran elektronik non-bank hanya menempati posisi ke lima dalam faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam memilih dan menggunakan moda pembayaran tersebut.

Keyword : *non-bank electronic payment system, TPB, expenditure planning*

Kata kunci : *pembayaran elektronik non-bank, TPB, perencanaan pengeluaran*

PENDAHULUAN

Bank Indonesia dalam situsnya, memaparkan bahwa sistem pembayaran berevolusi mengikuti evolusi uang dengan tiga unsur penggerak, yaitu: inovasi teknologi dan model bisnis, tradisi masyarakat, dan kebijakan otoritas ("Sekilas sistem Pembayaran di Indonesia," 2020). Dari laman tersebut juga dikatakan bahwa alat pembayaran di Indonesia berkembang sangat pesat dan maju. Mulai dari berkembangnya alat pembayaran tunai (*cash based*) ke alat pembayaran nontunai (*non-cash*) seperti alat pembayaran berbasis kertas (*paper based*) misalnya cek dan bilyet giro yang diproses menggunakan mekanisme kliring/*settlement* menjadi *paperless* seperti transfer dana elektronik dan alat pembayaran memakai Kartu ATM, Kartu Kredit, Kartu Debit dan Kartu Prabayar (*card-based*). Bank Indonesia mencatat bahwa pada satu dekade terakhir, telah

terjadi gelombang digitalisasi dan penetrasinya ke kehidupan masyarakat yang mengubah secara drastis perilaku masyarakat. Instrumen alat pembayaran pun semakin bervariasi dengan kehadiran uang elektronik berbasis kartu (*chip based*) maupun peladen/server (*server based*). Pola konsumsi masyarakat pun mulai bergeser dan menuntut pembayaran serba *mobile*, cepat serta aman melalui berbagai *platform* antara lain *web*, *mobile*, *Unstructured Supplementary Service Data*(USSD) dan *SIM Toolkit* (STK). Selanjutnya, Bank Indonesia mengakui muncul instrumen *virtual currency* yang merupakan uang digital yang diterbitkan oleh pihak lain selain otoritas moneter dan diperoleh dengan cara *mining*, pembelian atau transfer pemberian (*reward*). Kepemilikan *virtual currency* sangat berisiko dan sarat akan spekulatif. Hal ini dikarenakan tidak terdapat administrator resmi, tidak terdapat *underlying asset* yang mendasari harga serta nilai perdagangan sangat fluktuatif sehingga rentan terhadap risiko penggelembungan (*bubble*) serta rawan digunakan sebagai sarana pencucian uang dan pendanaan terorisme, sehingga dapat memengaruhi kestabilan sistem keuangan dan merugikan masyarakat.

Saat ini, gawai elektronik tidak hanya menjadi sarana untuk berkomunikasi dan menyebarkan informasi, melainkan menjadi sarana untuk masuk ke toko-toko dan pasar daring untuk berbelanja, melakukan transaksi perbankan, berpartisipasi dalam bursa saham dan banyak kegiatan lain yang memungkinkan penggunaannya melakukan hal-hal yang sedianya perlu dilaksanakan dengan tatap muka. Harga gawai pintar seperti telepon seluler dan tablet yang semakin terjangkau serta semakin mudahnya mengakses jaringan Internet membuat semakin banyak pengguna gawai pintar yang memanfaatkan gawai pintarnya lebih dari sekedar alat komunikasi. Dengan teknologi terkini, gawai pintar seperti telepon seluler menjadi sarana pembayaran elektronik.

Asisten Gubernur Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran Bank Indonesia, Filianingsih Hendarta, dalam acara Bincang-bincang Media yang diliput oleh media CNBC (www.cnbcindonesia.com), mengatakan bahwa *ticket size* (nilai transaksi) uang elektronik non-bank lebih besar dibandingkan *ticket size* uang elektronik bank. Sampai dengan Februari 2019, *ticket size* uang elektronik non-bank tercatat rata-rata bernilai Rp33.000 sementara *ticket size* uang elektronik bank rata-rata bernilai Rp13.000. Masih menurut Filianingsih, nilai *ticket size* uang elektronik non-bank bisa lebih besar karena cakupan luas pembayaran uang elektronik non-bank yang lebih luas dibandingkan uang elektronik bank. Selain perbedaan yang timbul akibat cakupan pembayaran, sebagian besar uang elektronik bank berbasis chip (83,3%) dan digunakan oleh 60,3 juta pengguna sementara sebagian besar uang elektronik non-bank berbasis server (99,8%) dan digunakan oleh 113 juta pengguna.

Bank Indonesia mencatat bahwa uang elektronik non-bank seperti OVO, Go-Pay, Dana, dan Shopee Pay peruntukannya lebih bervariasi,

misalnya untuk belanja di gerai daring, membeli makanan melalui aplikasi Android, membayar tagihan dan mengisi pulsa telepon seluler. Uang elektronik bank lebih banyak digunakan untuk pembayaran biaya tol dan ongkos transportasi seperti MRT atau bus kota. Dengan variasi pelayanan yang ditawarkan serta kemudahan akses, peneliti berpendapat bahwa faktor manfaat dan kemudahan memengaruhi tingkat penggunaan uang elektronik non-bank.

Son dan Kim (2018) sebagaimana yang dikutip oleh Jumba dan Wepukhulu (2019) berpendapat bahwa pembeli bisa memilih bagaimana mereka bisa melakukan pembayaran dengan mempertimbangkan aspek-aspek kualitas seperti kenyamanan, keamanan, kecepatan serta biaya. Masih menurut Son dan Kim, pengenalan sistem pembayaran non-tunai bertujuan untuk menurunkan biaya yang dikeluarkan untuk mengelola uang tunai, memperluas efektifitas kerangka pembayaran dan mendorong pertimbangan moneter.

Thomas dan Angus (2013) dalam penelitiannya menemukan bahwa kombinasi antara karakteristik demografi dan keuangan suatu daerah, faktor penawaran dan pengadopsian teknologi baru merupakan bagian yang harus dianalisis jika ingin mengamati pembayaran non-tunai. Selain itu, Thomas dan Angus juga bahwa dari sisi pelanggan, biaya transaksi yang timbul dari penggunaan moda pembayaran non-tunai menjadi faktor penentu dalam pemilihan untuk menggunakan pembayaran non-tunai.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Muiru (2014) mengenai pengaruh inovasi keuangan terhadap kinerja keuangan pengusaha perdagangan, ditemukan bahwa perusahaan-perusahaan yang menggunakan pembayaran seperti kartu kredit, *mobile banking* dan inovasi keuangan lainnya mengalami perubahan dalam kinerja keuangannya.

Muhriyanto dalam artikel yang dimuat di situs topsukses.id menyebutkan beberapa sistem pembayaran elektronik yang menurutnya menjadi tujuh sistem pembayaran yang kekinian, yaitu OVO, Gopay, Dana, Link Aja, Sakuku, Mandiri Online dan i-Saku. Masing-masing sistem pembayaran tersebut dikatakan memiliki keuntungan tersendiri yang menawarkan kemudahan dalam menyelesaikan transaksi keuangan untuk berbagai keperluan mulai dari pembayaran tagihan, berbelanja bahkan melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan aplikasi yang dijalankan melalui gawai pintar ("7 Aplikasi Pembayaran Elektronik Kekinian", 2020). Selain ketujuh jenis pembayaran elektronik yang disebutkan Muhriyanto tersebut, Lingga (2019) dalam artikel yang dipublikasi pada situs msn.com memaparkan 30 jenis pembayaran elektronik tambahan yang diakui oleh Bank Indonesia berikut segala kelebihan dan kekurangannya. Dalam artikel tersebut, antara lain disebutkan bahwa selain kemudahan dan kenyamanan, sistem pembayaran elektronik tersebut menawarkan jaminan keamanan sehingga dalam pemilihan mana yang akan digunakan bisa disesuaikan dengan kebutuhan

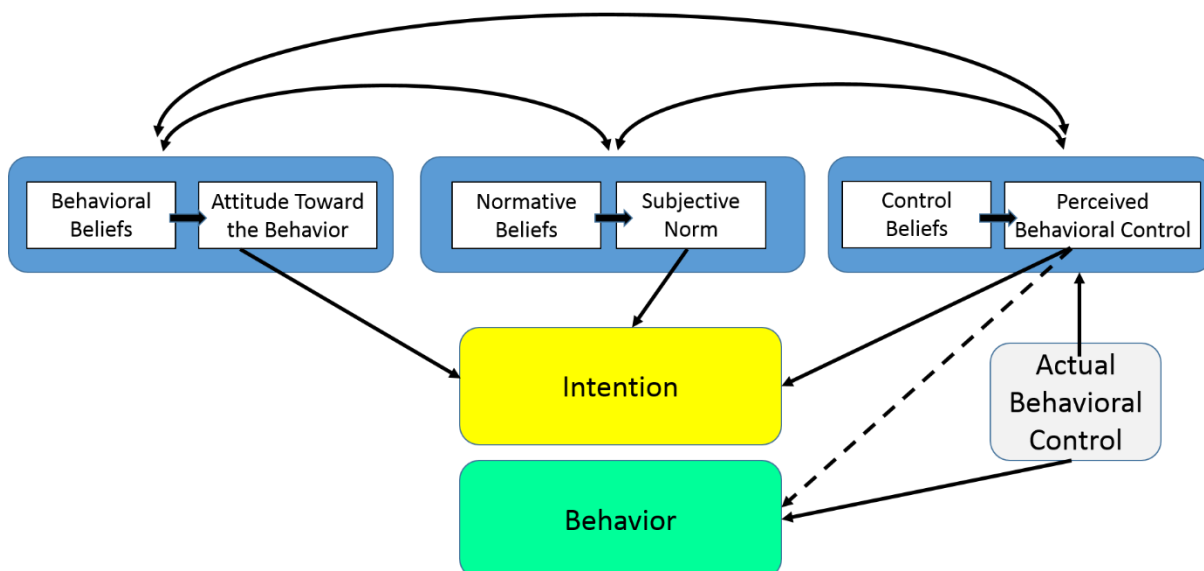
masing-masing pengguna (“Ada 37 Uang Elektronik yang Ada di Indonesia, Apa Saja?”, 2019).

Kemudahan-kemudahan yang ditawarkan melalui jaringan elektronik dan Internet ini tersedia untuk menjangkau lebih banyak pelanggan agar mau bertransaksi dan meningkatkan penjualan dengan lebih cepat. Apa saja yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam memilih untuk melakukan transaksi pembayaran elektronik non-bank? Apakah akurasi dan akuntabilitas dalam pencatatan transaksi menjadi pertimbangan? Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data empiris mengenai faktor-faktor apa saja yang dipertimbangkan pelanggan dalam memilih untuk menggunakan moda pembayaran elektronik non-bank.

TELAAH LITERATUR

Theory of Planned Behavior

Dalam ilmu psikologi, *theory of planned behavior* (TPB) yang dicetuskan oleh Ajzen pada tahun 1985 (Ajzen, 1991), digunakan untuk menghubungkan keyakinan (*beliefs*) dengan perilaku (*behavior*). Menurut teori ini, terdapat tiga komponen yang membentuk perilaku (*behavioral intention*) seseorang, yaitu sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan tanggapan pengendalian perilaku (*perceived behavioral control*). Teori ini diajukan oleh Ajzen untuk meningkatkan tingkat prediksi *theory of reasoned action* (TRA) yang dikembangkannya pada tahun 1980 bersama Martin Fishbein.



Gambar 1

Skema *Theory of Planned Behavior*

Sumber: LaMorte, 2019

Ajzen (1991) menyatakan bahwa peran tanggapan pengendalian perilaku berasal dari konsep Bandura mengenai kemampuan untuk

memengaruhi diri (*self-efficacy*). Yang dimaksud dengan *self-efficacy* adalah ekspektasi dan keyakinan seseorang bahwa ia dapat menguasai sikap atau perilakunya atau mencapai tujuan tertentu. Menurut Bandura (1977) dalam Ajzen (1991), *self-efficacy* ini berhubungan dengan ekspektasi yang terkait dengan tujuan tertentu. Seseorang memilih untuk melakukan sesuatu atas dasar tujuan yang diharapkan dan keyakinan bahwa ia akan berhasil mencapai tujuan tersebut.

Masih menurut Ajzen, TPB dibangun dari enam konsep yang secara kolektif mewakili kendali seseorang terhadap perilakunya. Keenam konsep tersebut adalah:

1. Sikap (*attitude*) yang mengacu pada sejauh mana seseorang menilai perilaku yang dipertimbangkan. Konsep ini menyangkut pertimbangan dampak dari menindaklanjuti perilaku tersebut.
2. Niat berperilaku (*behavioral intention*) yang mengacu pada faktor-faktor motivasi yang memengaruhi perilaku tertentu di mana semakin kuat niat untuk melakukan tindakan, maka semakin besar kemungkinan perilaku tersebut akan terwujud.
3. Norma subjektif (*subjective norms*) mengacu pada keyakinan terhadap diterima atau tidaknya suatu perilaku oleh orang lain. Konsep ini berhubungan dengan keyakinan seseorang bahwa rekan atau orang terdekatnya akan berharap ia akan melakukan tindakan tertentu.
4. Norma sosial (*social norms*) mengacu pada penerimaan perilaku tertentu oleh kelompok masyarakat atau lingkungan sosial yang lebih besar. Norma sosial dianggap normatif atau standar yang dimiliki sekelompok masyarakat.
5. Anggapan terhadap kekuasaan (*perceived power*) mengacu pada faktor-faktor yang dianggap ada, yang akan membantu atau mempercepat tindakan atau perilaku tertentu. *Perceived power* ini memengaruhi kendali seseorang terhadap faktor-faktor tersebut.
6. Anggapan terhadap pengendalian perilaku (*perceived behavioral control*) mengacu pada persepsi seseorang terhadap mudah atau tidaknya menjalankan tindakan tertentu. Konsep ini berbeda-beda tergantung pada situasi dan aksi yang akan menentukan persepsi mengenai kendali seseorang terhadap situasi tersebut.

Hubungan keenam konsep tersebut dijelaskan pada Gambar 2. Dalam skema tersebut, keyakinan yang berhubungan dengan perilaku (*behavioral beliefs*) memengaruhi sikap terhadap perilaku; keyakinan normatif (*normative beliefs*) memengaruhi norma subjektif (*subjective norms*); dan keyakinan terhadap kendali (*control beliefs*) memengaruhi anggapan mengenai pengendalian perilaku (*perceived behavioral control*). *Behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs* merupakan faktor yang memengaruhi niat seseorang dalam berperilaku.

Teori perilaku yang direncanakan (TPB) menjelaskan sifat hubungan antara keyakinan dan sikap. Dalam penelitian ini, teori ini digunakan untuk

menganalisis hubungan antara keyakinan pengguna terhadap tujuan yang akan dicapainya dengan menggunakan pembayaran elektronik non-bank yang bisa jadi terkait dengan manfaat yang akan diperolehnya serta keyakinan bahwa ia akan bisa menggunakan sistem pembayaran tersebut. Tiga keyakinan yang menjadi konsep TPB (*behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs*) akan digunakan sebagai fokus pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner penelitian.

Pembayaran Elektronik

Dalam penelitian sebelumnya, Karim (2020) mencatat bahwa Sumanjeet (2009) berpendapat bahwa secara umum, sistem pembayaran elektronik dapat diklasifikasikan menjadi empat kategori, yaitu: sistem pembayaran kartu kredit daring (*Online Credit Card Payment System*), sistem uang tunai elektronik daring (*Online Electronic Cash System*), sistem cek elektronik (*Electronic Cheque System*) dan sistem pembayaran elektronik berbasis kartu pintar (*Smart Cards based Electronic Payment System*). Masih dari Sumanjeet, masing-masing sistem pembayaran tersebut memiliki keunggulan dan kelemahan baik untuk pelanggan maupun untuk pemilik usaha dan keempat sistem pembayaran ini menuntut sejumlah persyaratan seperti: keamanan (*security*), penerimaan (*acceptability*), kenyamanan (*convenience*), biaya (*cost*), anonimitas (*anonymity*), pengendalian (*control*) dan keterlacakan (*traceability*).

Bank Indonesia dalam situs resminya mengenai edukasi, memuat bahasan mengenai uang elektronik ("Uang Elektronik.", 2020) sebagaimana yang dikutip oleh Karim (2020). Dalam bahasan Bank Indonesia, uang elektronik didefinisikan sebagai alat pembayaran dalam bentuk elektronik di mana nilai uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu. Penggunaannya harus menyetorkan uangnya terlebih dahulu kepada penerbit dan disimpan dalam media elektronik sebelum menggunakannya untuk keperluan bertransaksi. Ketika digunakan, nilai uang elektronik yang tersimpan dalam media elektronik akan berkurang sebesar nilai transaksi dan setelahnya dapat mengisi kembali (*top-up*). Media elektronik untuk menyimpan nilai uang elektronik dapat berupa chip atau server. Penggunaan uang elektronik ini sebagai alat pembayaran yang inovatif dan praktis diharapkan dapat membantu kelancaran pembayaran kegiatan ekonomi yang bersifat massal, cepat dan mikro, sehingga perkembangannya dapat membantu kelancaran transaksi di jalan tol, di bidang transportasi seperti kereta api maupun angkutan umum lainnya atau transaksi di minimarket, *food court*, atau parkir.

Lebih jauh lagi dalam pembahasan di situs bi.go.id tersebut, dikatakan bahwa perkembangan uang elektronik diharapkan dapat menjadi alternatif alat pembayaran non tunai yang dapat menjangkau masyarakat yang selama ini belum mempunyai akses kepada sistem perbankan.

Bank Indonesia memberikan juga definisi teknis uang elektronik (*Electronic Money*), yaitu alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

1. diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit;
2. nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip; dan
3. nilai uang elektronik yang di kelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Akan tetapi, Bank Indonesia juga mengungkapkan adanya risiko dalam penggunaan uang elektronik yang menuntut para penggunanya untuk menyikapi dengan kehati-hatian seperti:

1. Risiko uang elektronik hilang dan dapat digunakan oleh pihak lain, karena pada prinsipnya uang elektronik sama seperti uang tunai yang apabila hilang tidak dapat diklaim kepada penerbit.
2. Risiko karena masih kurang pemahannya pengguna dalam menggunakan uang elektronik, seperti pengguna tidak menyadari uang elektronik yang digunakan ditempelkan 2 (dua) kali pada reader untuk suatu transaksi yang sama sehingga nilai uang elektronik berkurang lebih besar dari nilai transaksi.

Jenis uang elektronik berdasarkan tercatat atau tidaknya data identitas pemegang pada penerbit Uang Elektronik dibagi menjadi ("Uang Elektronik", 2020):

1. Uang Elektronik *registered*, merupakan Uang Elektronik yang data identitas pemegangnya tercatat/terdaftar pada penerbit Uang Elektronik. Dalam kaitan ini, penerbit harus menerapkan prinsip mengenal nasabah dalam menerbitkan Uang Elektronik *Registered*. Batas maksimum nilai Uang Elektronik yang tersimpan pada media *chip* atau *server* untuk jenis *registered* adalah Rp5.000.000,00 (lima juta Rupiah).
2. Uang Elektronik *unregistered*, merupakan Uang Elektronik yang data identitas pemegangnya tidak tercatat/terdaftar pada penerbit Uang Elektronik. Batas maksimum nilai Uang Elektronik yang tersimpan pada media *chip* atau *server* untuk jenis *unregistered* adalah Rp1.000.000,00 (satu juta Rupiah).

Alawiye-Adams et al. (2013) menyebutkan bahwa manfaat dari kebijakan pembayaran non-tunai melalui sistem pembayaran elektronik dapat dilihat dari perspektif pelanggan, perusahaan, dan pemerintah. Dari perspektif pelanggan, manfaat kebijakan non tunai berupa peningkatan dalam kenyamanan dan kemudahan (*convenience*), penurunan risiko yang berhubungan dengan transaksi tunai, akses ke jasa perbankan dan kredit yang lebih murah. Dari perspektif perusahaan, manfaat pembayaran elektronik berupa akses modal yang lebih cepat, risiko kebocoran

pendapatan yang lebih rendah serta penurunan biaya penanganan uang tunai. Terakhir, dari perspektif pemerintah, pembayaran elektronik dapat meningkatkan pemungutan pajak, inklusi keuangan yang lebih luas serta peningkatan perkembangan perekonomian.

Penelitian Terdahulu

Humphrey et al. (1996) melakukan penelitian yang merupakan bagian dari upaya departemen pengembangan sektor keuangan untuk mendukung perbankan dan aktifitas pasar modal, mengulas evolusi pembayaran di Eropa, Jepang dan Amerika Serikat. Kondisi yang terjadi di ketiga negara yang diamati tersebut dianggap dapat menjadi pelajaran bagi negara-negara yang perekonomiannya sedang berkembang agar dapat mendorong tumbuhnya perekonomian. Faktor-faktor yang dianggap berpengaruh terhadap peran jenis pembayaran dalam mendorong pertumbuhan ekonomi adalah ukuran negara, struktur perbankan, kerangka hukum yang berlaku, keamanan dan biaya instrument pembayaran. Selain itu, penelitian ini menyimpulkan bahwa kebutuhan pengguna yang belum terpenuhi, pengaturan pembayaran yang tidak efisien, perbedaan dalam biaya yang dibebankan instrument pembayaran tertentu, serta penetapan harga yang dilakukan oleh penyedia pembayaran elektronik akan menentukan struktur sistem pembayaran di negara berkembang.

Georgescu dan Georgescu (2004) mencoba mengeksplorasi berbagai sistem pembayaran elektronik dan bagaimana sistem-sistem tersebut digunakan dalam konteks B2B dan B2C. Penelitian ini menemukan bahwa bentuk pembayaran elektronik telah mengurangi pentingnya uang tunai sebagai nilai tukar.

Mas dan Rotman (2008) meneliti penggunaan pembayaran non-tunai di titik penjualan atau POS pada negara-negara maju. Penelitian ini mengulas kegagalan-kegagalan dalam penggunaan *smartcard* dan telepon seluler sebagai alat pembayaran. Kesimpulan dari pengamatan terhadap penggunaan pembayaran berbentuk kartu (*e-money*) di Jepang (Osaifu-Keitai), Eropa (Simpay), Korea (Moneta), Spanyol (Mobipay), Hongkong (Octopus) dan Inggris (Mondex) mengungkap bahwa masyarakat di negara yang diamati masih lebih memilih bentuk pembayaran tradisional karena kesulitan dalam menilai risiko penggunaan dan kenyamanan dalam penggunaan sistem pembayaran tersebut untuk aktifitas harian seperti membayar transportasi.

Penelitian Sahut (2008) mengulas pengadopsian dan penggunaan dompet elektronik dan mengusulkan pendekatan yang dapat digunakan dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi pengadopsian dompet elektronik dengan TAM dengan mempertimbangkan biaya yang dikeluarkan untuk menerapkan penggunaan dompet elektronik.

Sumanjeet (2009) dalam penelitiannya membuktikan bahwa munculnya e-commerce telah menumbuhkan berbagai kebutuhan keuangan yang tidak bisa dipenuhi oleh moda pembayaran tradisional.

Penelitiannya juga mengeksplorasi berbagai jenis pembayaran elektronik dan mata uang digital berikut berbagai permasalahan, kelebihan maupun kelemahan yang berhubungan dengan penggunaannya. Sumanjeet memfokuskan penelitiannya pada analisis terhadap karakteristik, kebutuhan dan penilaian penerapan berbagai sistem pembayaran elektronik yang digunakan melalui Internet.

Polasik dan Fiszeder (2010) menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan tujuh moda pembayaran (cash-on-delivery, transfer bank, pembayaran daring, pembayaran langsung, pay-by-link, pembayaran dengan kartu dan pembayaran virtual) pada toko daring di Polandia. Berdasarkan survei terhadap manajer toko daring, ditemukan bahwa strategi toko dalam menggunakan jalur distribusi tradisional dan elektronik akan sangat memengaruhi moda pembayaran yang digunakan. Selain itu, keinginan manajer toko daring, keberadaan penawaran daring dan penjualan antar batas wilayah juga menjadi faktor yang memengaruhi pilihan moda pembayaran. Penelitian ini juga memperkuat dugaan adanya persaingan antara bank dan non-bank sebagai penyedia moda pembayaran elektronik.

Polasik et al. (2012) mengajukan pendekatan untuk meneliti efisiensi waktu dari proses pembayaran pada titik penjualan (*Point-Of-Sale* atau POS). Penelitian ini menganalisis berbagai metode pembayaran, mulai dari uang tunai, kartu, stiker RFID dan pembayaran bergerak seperti NFC dengan menggunakan kronografi digital dari rekaman video pada toserba di Polandia. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pembayaran tunai lebih cepat dibandingkan pembayaran dengan menggunakan kartu tradisional dengan strip magnetik atau cip EMV tetapi pembayaran dengan metode kartu yang tidak perlu kontak dengan mesin atau NFC terbukti lebih efisien dibandingkan dengan pembayaran tunai.

Evans et al. (2013) dalam penelitiannya mengenai inovasi pembayaran dan penggunaan kas, mengungkapkan bahwa cara-cara yang digunakan untuk mengukur kas saat ini tidak bisa secara tepat mengukur penggunaan kas dan menyusun metodologi dan kerangka kerja yang bisa digunakan untuk mengukur seberapa banyak kas yang digunakan pelanggan untuk membayar barang yang dibelinya di pedagang. Penelitian Evans et al. ini menjelaskan penerapan metodologi yang diajukan mereka di 10 negara, yaitu Perancis, Italia, Jerman, Polandia, Portugis, Spanyol, Swedia, Inggris dan Amerika Serikat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa walaupun inovasi dalam pembayaran memengaruhi penggunaan kas oleh pelanggan, dampak yang signifikan masih belum tampak.

Alawiye-Adams dan Olusola (2013) melakukan penelitian terhadap kebijakan non-tunai dan penghasilan pendapatan sehubungan dengan Cashless Nigeria Project yang diberlakukan di Nigeria pada tahun 2010. Penelitian ini membuktikan bahwa kegagalan penerapan sistem pembayaran non-tunai dalam meningkatkan pendapatan negara

disebabkan oleh dukungan infrastruktur yang berkaitan dengan penyediaan layanan pembayaran non-tunai di negara tersebut belum memadai. Selain itu, sinergi antara penyedia layanan pembayaran non-tunai dengan industri perbankan di Nigeria tidak bisa tercipta untuk menghasilkan bentuk pembayaran non-tunai yang menarik bagi para penggunanya.

Penelitian Winn (2015) mengenai pembayaran melalui telepon seluler dan inklusi keuangan di Kenya, Brazil dan India mempelajari dampak peraturan terhadap pembayaran bergerak (*mobile payment*) sebagai sarana untuk menyediakan jasa keuangan yang inklusif. Studi kasus di Kenya menunjukkan dominasi Safaricom sebagai penyedia jaringan internet di negara tersebut yang menawarkan inklusi keuangan ternyata menyulitkan para pembuat undang-undang dan perusahaan pesaing untuk menggeser posisinya di pasar. Di Brazil, kebijakan pemerintah yang berusaha mendorong masyarakat untuk menerapkan keuangan inklusif melalui Bolsa Familia tidak berjalan secepat di Kenya. Hasil pengamatan di India, terbukti bahwa negara tersebut lebih lamban dalam mengadopsi pendekatan keuangan inklusif. Secara umum, penelitian ini menyimpulkan bahwa peraturan negara yang berhubungan dengan kebijakan pembayaran elektronik melalui jaringan internet sangat tergantung pada pola pikir masyarakat di negara tersebut.

Stavins (2017) meneliti transformasi sistem pembayaran di Amerika Serikat dari tunai menjadi kartu dan elektronik. Penelitian ini mengamati faktor-faktor yang memengaruhi perilaku pembayaran konsumen, menyajikan data mengenai bagaimana konsumen melakukan pembayaran di Amerika Serikat dan meringkas literatur mengenai pilihan pembayaran konsumen. Fokus penelitian ini diletakkan pada perbedaan biaya yang dibebankan masing-masing moda pembayaran dan pengaruh insentif harga tersebut terhadap penggunaan moda pembayaran.

Penelitian Agarwal et al. (2018) mengamati dampak penggunaan teknologi dompet elektronik dan transaksi kartu dari bank terkemuka di Singapura terhadap pertumbuhan usaha di tahun 2017. Penelitian ini menemukan bahwa penggunaan mobile wallet meningkat dua kali lipat sejak teknologi tersebut pertama kali diperkenalkan dan telah meningkatkan kenyamanan dalam moda pembayaran yang mengakibatkan spillover effect yang signifikan dalam pertumbuhan usaha. Pedagang kecil mengalami peningkatan jumlah penjualan bulanan sebanyak 3,5% dari penggunaan kartu debit dan kartu kredit dibandingkan dengan pedagang besar. Teknologi pembayaran ini terbukti membantu pertumbuhan penjualan, terutama pada usaha-usaha yang baru dimulai dengan cara memfasilitasi penjangkauan pelanggan.

Miraz dan Haikel-Elsabeh (2019) meneliti status platform pembayaran berbasis media sosial dan memproyeksikan tren pengadopsian jenis pembayaran tersebut di masa depan. Penelitian ini menggarisbawahi

motivasi dan halangan apa saja yang memengaruhi penggunaan platform pembayaran berbasis media sosial.

Jonker et al (2020) meneliti perubahan pola pembayaran pelanggan pasca pandemi COVID-19 di Belanda. Penelitian ini menemukan bahwa sejak awal pemberlakuan *lockdown* di Belanda, penggunaan pembayaran dengan kartu debit sebagai pengganti pembayaran tunai meningkat sebanyak 13%. Selain itu, 60% dari perubahan yang terjadi terus bertahan hingga tujuh bulan setelah pandemi berlangsung. Pandemi COVID-19 juga ditemukan telah berakibat pada bergesernya pilihan moda pembayaran dari yang berbasis kontak langsung (penggunaan kartu dan uang tunai) menjadi moda pembayaran yang *contactless*, terutama di kalangan lansia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang menganalisa data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada pengguna moda pembayaran elektronik non-bank mengenai faktor-faktor yang dipertimbangkan dan harapan terhadap penggunaan moda pembayaran tersebut mereka ketika memilih untuk menggunakan moda pembayaran elektronik non-bank.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna moda pembayaran elektronik non-bank. Sampel yang diamati dalam penelitian ini seluruh populasi yang merespon dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan melalui kuesioner yang disebarakan dengan Google Form secara daring.

Variabel yang diamati dan dianalisis dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang dipertimbangkan oleh pengguna dalam memilih moda pembayaran elektronik non-bank yang dirumuskan dari berbagai penelitian terdahulu dan theory of planned behavior (TPB).

Variabel yang diamati adalah faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam pemilihan moda pembayaran tertentu yang diadaptasi dari Stavins (2017), yaitu:

a. Biaya (*cost*)

Perbedaan biaya yang dikenakan atau timbul akibat masing-masing jenis pembayaran akan memengaruhi pilihan pelanggan. Dalam penelitian ini, faktor biaya akan dilihat dari sisi biaya yang dibebankan penyedia, biaya yang timbul akibat transaksi pembayaran, dan potongan harga atau insentif lain yang dijanjikan penyedia.

b. Teknologi (*technology*)

Inovasi teknologi pembayaran akan memperluas pilihan pembayaran yang tersedia. Aspek teknologi yang akan dipertimbangkan sebagai faktor yang memengaruhi penggunaan pembayaran elektronik non-bank pada penelitian ini adalah cara pelanggan bisa melakukan pembayaran, cara uang berpindah dari pembayar ke penerima, kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan dan instrumen yang digunakan untuk pembayaran

c. Regulasi (*regulation*)

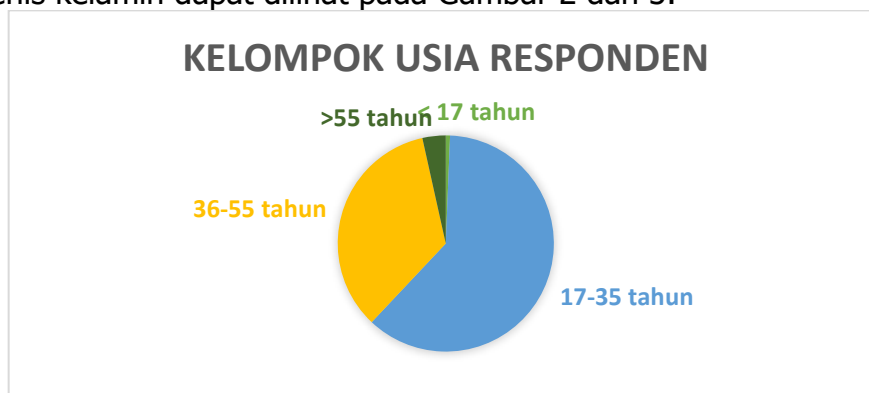
Regulasi yang berlaku dapat memengaruhi pilihan pembayaran walaupun pihak yang secara langsung terpengaruh adalah penyedia pembayaran atau pedagang. Aspek regulasi yang akan dimasukkan sebagai faktor dalam penelitian ini adalah pemberlakuan biaya transaksi, kebijakan terkait informasi pribadi yang harus diberikan pengguna, jaminan keamanan dan ketentuan transaksi (pemberlakuan transaksi minimum).

d. Instrumen pembayaran yang diterima (*acceptance of payment instruments*)

Tempat pelanggan menggunakan moda pembayaran akan menentukan pilihan moda pembayaran. Dalam penelitian ini, faktor yang akan dipertimbangkan untuk aspek ini adalah jenis pembayaran elektronik non-bank yang tersedia (OVO, Shopeepay, Go-Pay, Moka, Dana), karakteristik transaksi dan kenyamanan penggunaan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

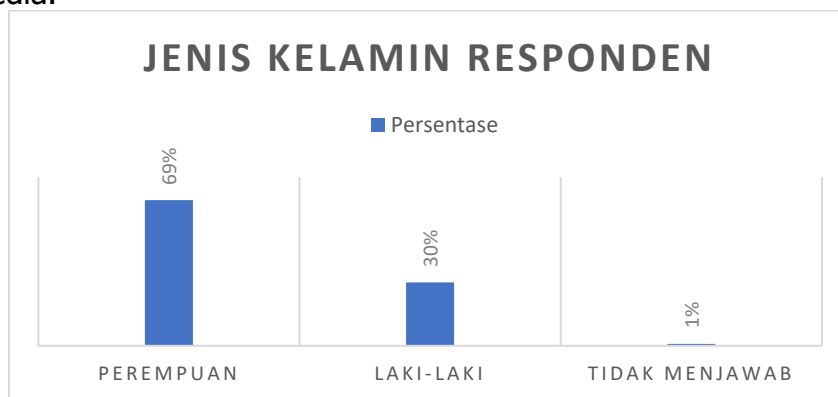
Jumlah responden yang menjawab kuesioner melalui GoogleForm berjumlah 316 orang. Kuesioner penelitian disebarakan melalui kanal media sosial Whatsapp selama periode dua minggu. Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini tersebar di seluruh wilayah Indonesia, terutama pulau Sumatera, Jawa, Bali, Kalimantan dan Sulawesi. Dari sisi usia dan pekerjaan, sebagian besar responden berada pada kelompok usia 17-35 tahun yang mayoritas merupakan pelajar baik di tingkat SMA maupun perguruan tinggi. Kelompok usia yang paling sedikit menjawab kuesioner adalah <17 tahun. Hal ini dapat dipahami karena pada usia di bawah 17 tahun, walaupun akses Internet dan fasilitas layanan aplikasi media sosial dan jasa daring seperti Gojek dan Grab sudah digunakan, responden pada kelompok usia tersebut belum memiliki kemandirian secara finansial sehingga dapat diasumsikan masih lebih sering menggunakan moda pembayaran tunai. Gambaran umum responden berdasarkan kelompok usia dan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 2 dan 3.



Gambar 2
Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Sumber: Kuesioner Penelitian, 2021

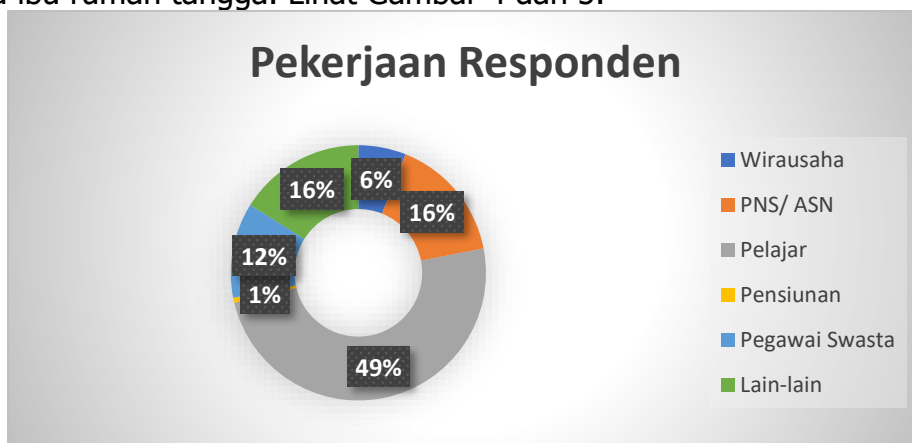
Pada pendataan responden berdasarkan jenis kelamin, diketahui bahwa sebagian besar responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah perempuan (69%) sementara sisanya adalah laki-laki dan sebanyak 1% tidak bersedia mengungkapkan jenis kelaminnya. Dari pertanyaan jenis kelamin dan jawaban pada bagian alasan mengapa menggunakan atau tidak menggunakan moda pembayaran elektronik non-bank dapat diasumsikan bahwa pengguna moda pembayaran ini secara utama menggunakannya untuk bertransaksi pada *online marketplace* atau situs belanja daring yang diatribusikan dengan kegiatan sehari-hari untuk mendapatkan makanan dan barang kebutuhan seperti Gojek, Shopee dan Tokopedia.



Gambar 3
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

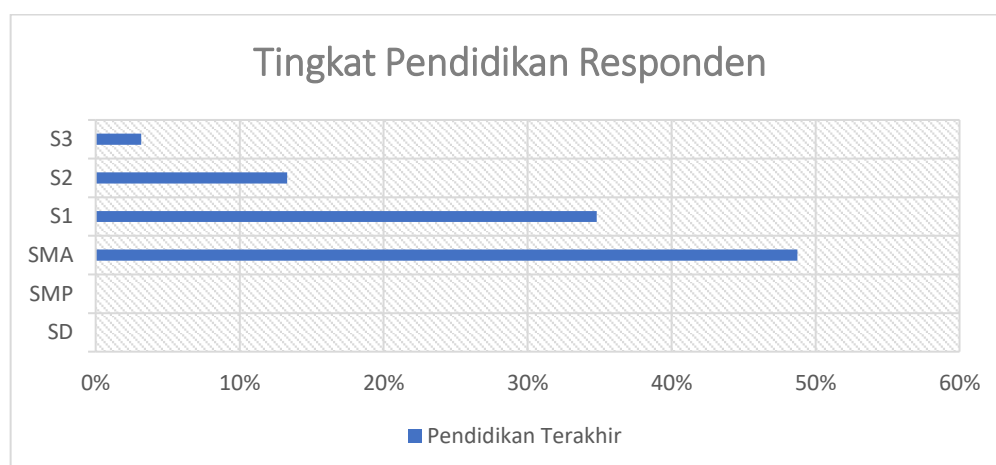
Sumber: Kuesioner Penelitian, 2021

Berdasarkan kriteria pekerjaan, responden penelitian mayoritas merupakan pelajar baik tingkat sekolah menengah atas maupun perguruan tinggi. Kriteria Lain-lain merupakan responden yang berprofesi di bidang profesional seperti dokter, pilot, konsultan dan pegawai pada BUMD/ BUMN, serta ibu rumah tangga. Lihat Gambar 4 dan 5.



Gambar 4
Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Kuesioner Penelitian, 2021

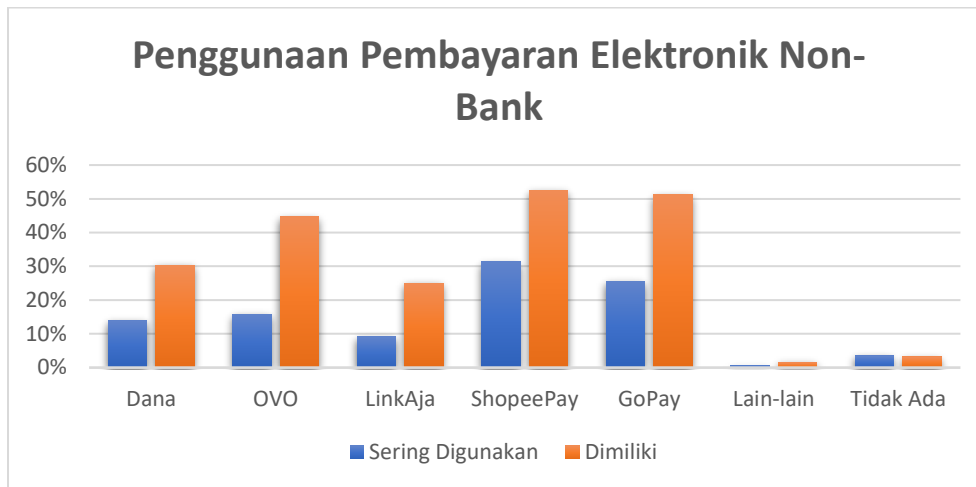


Gambar 5
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber: Kuesioner Penelitian, 2021

Kuesioner penelitian dibagi menjadi tiga bagian, yaitu data pribadi responden, konfirmasi penggunaan sistem pembayaran elektronik non-bank, dan pendapat mengenai faktor-faktor yang memengaruhi dalam pertimbangan untuk memilih dan menggunakan jenis moda pembayaran tersebut. Pada bagian konfirmasi, peneliti membatasi moda pembayaran elektronik non-bank untuk GoPay, ShopeePay, LinkAja, Dana, dan OVO untuk memudahkan proses atribusi tanggapan ke jenis layanan tersebut. Akan tetapi, peneliti tetap menyediakan pilihan jawaban lain-lain untuk melihat apakah terdapat jenis layanan moda pembayaran selain kelima yang diprioritaskan tersebut, yang mungkin digunakan oleh responden.

Dari 316 tanggapan tersebut, sebanyak 92% responden menggunakan paling tidak satu jenis moda pembayaran elektronik non-bank, sementara sisanya sebanyak 8% belum merasa perlu menggunakannya. Jenis pembayaran elektronik non-bank yang paling banyak digunakan adalah ShopeePay dengan porsi pengguna sebanyak 31%. Pada kelompok lain-lain yang menempati porsi paling sedikit merupakan penggunaan AstraPay, Atome, Grab, iSaku dan Paypal. Karena responden yang menggunakan moda pembayaran elektronik non-bank mayoritas menggunakan lebih dari satu jenis, peneliti mencatat jenis mana saja yang sering digunakan oleh responden. Gambaran selengkapnya ditampilkan pada Gambar 6.



Gambar 6
Penggunaan Pembayaran Elektronik Non-Bank

Sumber: Kuesioner Penelitian, 2021

Bagian ketiga dari kuesioner mempertanyakan faktor-faktor apa saja yang menjadi pertimbangan pengguna dalam memutuskan untuk menggunakan dan memilih jenis pembayaran elektronik non-bank. Rincian tanggapan responden terhadap sembilan belas faktor yang ditentukan peneliti dapat dilihat pada Tabel 1.

Faktor yang menempati posisi tertinggi, yaitu faktor yang dianggap sangat penting oleh 98% responden adalah kemudahan proses pembayaran. Empat faktor lainnya yang menempati posisi lima teratas sebagai faktor yang sangat penting dalam pertimbangan untuk menggunakan pembayaran elektronik non-bank adalah kecepatan transaksi, jaminan keamanan data pribadi, jaminan keamanan transaksi dan ketersediaan riwayat transaksi. Alasan yang membantu menjelaskan mengapa faktor-faktor tersebut dianggap sangat penting, ditemukan pada bagian alasan untuk pertanyaan-pertanyaan mengenai alasan pemilihan aplikasi tertentu.

Pada bagian konfirmasi penggunaan pembayaran elektronik non-bank, peneliti menanyakan alasan responden dalam memutuskan untuk menggunakan atau tidak menggunakan moda pembayaran elektronik non-bank dan alasan mengapa sering menggunakan jenis tertentu. Alasan yang diberikan responden ini dianalisis dengan menggunakan alat analisis kata-kata Worditout dari situs worditout.com.

Tabel 1
Faktor-faktor yang Dipertimbangkan

Faktor	Sangat Penting	Tidak Penting
1 Kemudahan proses pembayaran	98%	2%
2 Kecepatan transaksi	97%	3%
3 Jaminan keamanan data pribadi	97%	3%

Nina Karina Karim, dkk: Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Pembayaran.....

4	Jaminan keamanan transaksi	97%	3%
5	Ketersediaan riwayat transaksi	91%	9%
6	Opsi pembatalan transaksi	91%	9%
7	Alat pembayaran (HP, EDC dll)	90%	10%
8	Koneksi ke akun belanja online	90%	10%
9	Jenis transaksi yang dilakukan	89%	11%
10	Kemudahan pembuatan akun	89%	11%
11	Diskon, cashback dan potongan	88%	12%
12	Biaya Per Transaksi	85%	15%
13	Koneksi ke rekening bank	85%	15%
14	Informasi pribadi pembuatan akun	84%	16%
15	Biaya pengisian ulang	80%	20%
16	Tampilan aplikasi pembayaran	74%	26%
17	Poin dari transaksi	73%	27%
18	Batasan nilai transaksi	69%	31%
19	Opsi cicilan	47%	53%

Sumber: Kuesioner Penelitian, 2021

Pada pertanyaan pertama, ditanyakan kepada responden yang tidak menggunakan moda pembayaran elektronik non-bank, alasan mengapa mereka memutuskan untuk tidak menggunakan moda pembayaran tersebut. Mayoritas responden merasa masih nyaman dengan pembayaran tunai dan pembayaran melalui layanan mobile banking dari akun bank pengguna (kata bank, uang dan kurang nyaman). Selain itu, responden pada kelompok ini menganggap syarat untuk mengunduh tambahan aplikasi pembayaran elektronik non-bank merupakan hal yang merepotkan (kata ribet dan tidak memiliki). Respon tersebut tercermin dalam analisis *word cloud*, yang menunjukkan bahwa kata-kata yang paling sering digunakan adalah bank, kurang nyaman, ribet, tidak memiliki dan uang. Selengkapnya, lihat Gambar 7.

Gambar 7

Alasan Tidak Menggunakan Pembayaran Elektronik Non-Bank

Sumber: Kuesioner Penelitian, 2021

Pada pertanyaan kedua, responden yang menggunakan moda pembayaran elektronik non-bank ditanyai alasan mengapa mereka lebih sering menggunakan jenis pembayaran elektronik non-bank tertentu. Selain karena alasan kemudahan dan kepraktisan, alasan penting yang



dipertimbangkan adalah integrasi aplikasi pembayaran tersebut dengan aplikasi belanja daring atau *online marketplace* seperti Shopee, maupun aplikasi lain seperti Gojek dan Grab, serta keanggotaan pada perusahaan tertentu (kata mudah, memudahkan, banyak, aplikasi, online, shopee, pembayaran, praktis dan belanja). Alasan lain yang disebutkan adalah manfaat tambahan yang ditawarkan setiap jenis layanan seperti *voucher*, diskon dan promo (kata promo, diskon dan voucher). Di luar itu, responden pada kelompok ini juga mengatakan terbantu dengan proses pengisian ulang atau *top-up* saldo yang lebih mudah dibandingkan layanan lain (kata mudah dan top-up). Gambaran selengkapnya ditampilkan pada Gambar 8.



Gambar 8
Alasan Memilih Jenis Layanan Pembayaran Elektronik Non-Bank Tertentu

Sumber: Kuesioner Penelitian, 2021

SIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengumpulkan pendapat dari 316 responden mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan pembayaran

elektronik non-bank, yang dalam penelitian ini dibatasi pada aplikasi Dana, OVO, Link Aja, ShopeePay dan GoPay. Responden yang menjawab kuesioner yang disebar dengan menggunakan Google Form, berasal dari seluruh wilayah Indonesia, terutama dari pulau Sumatera, Jawa dan Lombok. Faktor-faktor yang dianggap sangat penting dalam memutuskan untuk menggunakan pembayaran elektronik non-bank adalah kemudahan transaksi, kecepatan transaksi, jaminan keamanan data pribadi, jaminan keamanan transaksi dan ketersediaan riwayat transaksi. Dari kuesioner juga diketahui bahwa alasan pengguna dalam menentukan aplikasi pembayaran elektronik non-bank adalah kemudahan, kepraktisan dan keterhubungan aplikasi dengan aplikasi belanja daring atau online marketplace karena aplikasi pembayaran elektronik non-bank tersebut dapat digunakan untuk melakukan pembayaran dalam transaksi belanja daring.

Walaupun penggunaan GoogleForm dalam menyebarkan kuesioner memungkinkan peneliti untuk menjangkau responden dari berbagai penjuru dengan cepat, peneliti menyadari bahwa sarana ini cenderung membuat responden menjadi tidak teliti dalam menjawab. Terdapat beberapa responden yang belum bisa membedakan sistem pembayaran elektronik yang berbasis bank dengan yang non-bank. Dengan demikian, pada penelitian selanjutnya, perlu dirancang bentuk penjelasan yang lebih mudah dipahami bagi responden agar jawaban yang diperoleh lebih bisa menjawab pertanyaan penelitian secara tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, Icek (1991). "The theory of planned behavior". *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. **50** (2): 179–211. [doi:10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T).
- Alawiye-Adams, Adewale Adegoke and Ibitoye, Olusola, Revenue Generation and the Cashless Policy. 20 Desember 2013. Dapat diakses dari
SRN: <https://ssrn.com/abstract=2370511> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2370511>
- Ananta, Yanurisa. "Transaksi Gopay Cs Lebih Besar Dari Uang Elektronik Bank." <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190405084622-37-64788/transaksi-go-pay-cs-lebih-besar-dari-uang-elektronik-bank>. 5 April 2019. Diakses pada 20 Februari 2021
- Anonim. "Sistem Pembayaran dan Pengelolaan Uang Rupiah." <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/default.aspx>. Diakses pada 10 Februari 2021.
- Anonim. "Uang Elektronik." <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/uang-elektronik/Pages/default.aspx>. Diakses pada 20 Februari 2021.
- Anonim. "UMKM di Mataram Masih Gagap Teknologi." [Suarantb.com. https://www.suarantb.com/ntb/2019/265870/UMKM.di.Mataram.Ma](https://www.suarantb.com/ntb/2019/265870/UMKM.di.Mataram.Ma)

- sih.Gagap.Teknologi/. 15 Januari 2019. Diakses pada 20 Februari 2021.
- Astarina, Sintia. 23 Januari 2020. "3 Tren Mobile Payment di Indonesia, Sekarang di Fase Mana?" <https://blog.mokapos.com/tren-mobile-payment-di-indonesia>. Diakses pada 10 Februari 2021.
- Davis, F. D. (1986). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results. (Doctoral dissertation, Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology).
- Evans, David S. and Webster, Karen and Colgan, Gloria and Murray, Scott, Payments Innovation and the Use of Cash. 3 Juni 2013. Dapat diakses dari SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2273216> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2273216>
- Georgescu, Mircea and Iuliana Eugenia, Georgescu, The Emergence of Electronic Payment Systems for the Growth of E-Business. International Symposium Economics and Management of Transformation, 2004. Dapat diakses dari SSRN: <https://ssrn.com/abstract=903622>
- Humphrey, David B. and Sato, Setsuya and Tsurumi, Masayoshi and Vesala, Jukka, The Evolution of Payments in Europe, Japan, and the United States: Lessons for Emerging Market Economies. Oktober 1996. World Bank Policy Research Working Paper No. 1676. Dapat diakses dari SSRN: <https://ssrn.com/abstract=620558>
- Jonker, Nicole and van der Crujisen, Carin and Bijlsma, Michiel and Bolt, Wilko, Pandemic payment patterns. 31 Desember 2020. TILEC Discussion Paper Forthcoming. Dapat diakses dari SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3778265>
- Jumba, J., & Wepukhulu, J. M. (2019). Effect of Cashless Payments on the Financial Performance of Supermarkets in Nairobi County. *International Journal of Academic Research Business and Social Sciences*, 9 (3), 1372–1397
- Karim, Nina Karina, Siti Atikah dan Indria Puspitasari Lenap. Desember 2020. Pembayaran Elektronik Non-Bank dan Kontribusinya Terhadap Akuntabilitas pada UMKM di Kota Mataram. Laporan Penelitian PNPB 2020.
- LaMorte, Wayne W. The Theory of Planned Behavior. Boston University School of Public Health. 9 September 2019. <https://sphweb.bumc.bu.edu/otlt/MPH-Modules/SB/BehavioralChangeTheories/BehavioralChangeTheories3.html> Diakses pada 20 Februari 2021.
- Lingga, Murti Ali. "Ada 37 Uang Elektronik yang Ada di Indonesia, Apa Saja?" Bambang Priyo Jatmiko. 23 Maret 2019. <https://www.msn.com/id-id/ekonomi/ekonomi/ada-37-uang->

Nina Karina Karim, dkk: Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Pembayaran.....

- [elektronik-yang-ada-di-indonesia-apa-saja/ar-BBV7j7p](#). Diakses 20 Februari 2020.
- Mas, Ignacio and Rotman, Sarah, Going Cashless at the Point of Sale: Hits and Misses in Developed Countries (2008). CGAP Focus Note, No. 51. Desember 2008. Dapat diakses dari SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1655284>
- Miraz, Mahdi H. and Haikel-Elsabeh, Marie, Analysis of Users' Behaviour and Adoption Trends of Social Media Payment Platforms (2019). 2019 International Conference on Computing, Electronics & Communications Engineering (iCCECE), London, United Kingdom, 2019, pp. 197-202. DOI: 10.1109/iCCECE46942.2019.8941991, Dapat diakses dari SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3514113>
- Muhriyanto, Abu. "7 Aplikasi Pembayaran Elektronik Kekinian." <https://topsukses.id/aplikasi-pembayaran-digital/>. Diakses pada 20 Februari 2020.
- Polasik, Michal and Fiszeder, Piotr, Factors Determining the Acceptance of Payment Methods by Online Shops in Poland. 28 Februari 2010. Dapat diakses dari SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1541202> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1541202>
- Polasik, Michal and Górká, Jakub and Wilczewski, Gracjan and Kunkowski, Janusz and Przenajkowska, Karolina and Tetkowska, Natalia, Time Efficiency of Point-of-Sale Payment Methods: The Empirical Results for Cash, Cards and Mobile Payments. 20 Desember 2012). Dapat diakses dari SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1769922> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1769922>
- Sahut, Jean-Michel, The Adoption and Diffusion of Electronic Wallets. 5 April 2008. Journal of Internet Banking and Commerce, Vol. 13, No. 1, April 2008. Dapat diakses dari SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1755499>
- Stavins, Joanna, How Do Consumers Make Their Payment Choices? (2017-05-31). Research Data Reports Paper No. 17-1, Dapat diakses dari SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2995875>
- Sumanjeet, Singh, Emergence of Payment Systems in the Age of Electronic Commerce: The State of Art. 24 Juli 2009. Global Journal of International Business Research, Vol. 2, No. 2, 2009. Dapat diakses dari SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1536620>
- Winn, Jane, Mobile Payments and Financial Inclusion: Kenya, Brazil, and India as Case Studies. 2 September 2015. John A. Rothchild, ed., Research Handbook on Electronic Commerce Law, Edward Elgar, 2016, Forthcoming; University of Washington School of Law Research Paper No. 2015-29. Dapat diakses dari SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2655728>