

INTENSI DAN PENGGUNAAN *E-MONEY* DI PONTIANAK MELALUI MODERASI FAKTOR SOSIAL DAN BUDAYA

INTENTION AND USAGE OF E-MONEY IN PONTIANAK THROUGH MODERATION OF SOCIAL AND CULTURAL FACTORS

Irawan Wingdes¹, I Dewa Ayu Eka Yuliani²

Sistem Informasi, STMIK Pontianak^{1,2}

irawan.wingdes@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki intensi dan penggunaan *e-money* di Pontianak. Hal tersebut dilakukan karena telah beberapa kali implementasi penggunaan *e-money* mengalami kegagalan. Model penelitian memadukan faktor sosial dan budaya yang diekstensikan dengan *Technology Acceptance Model*. Data dikumpulkan melalui survei pada 280 responden selama tiga bulan dan dianalisis dengan metode SEM. Hasil survei menunjukkan adanya pengaruh faktor kegunaan terhadap niat menggunakan dan penggunaan secara nyata. Pengaruh hubungan *moderation* dari sosial dan budaya dieksplorasi kemudian hasil penelitian dibahas lebih jauh dalam isi artikel.

Kata kunci: *e-money*, sosial, budaya, TAM

ABSTRACT

This research was aimed to explain intention and actual uses of e-money in Pontianak due to several failed attempts. The research model of this study employed social and cultural factors extended to Technology Acceptance Model. As many as 280 entries were collected using survey method in three months period. Data were analyzed using SEM method. The results showed strong correlation between usefulness and intention to use and actual uses. Moderation relationships of cultural and social factors were also explored and discussed further in the article.

Keywords: *e-money*, social, culture, TAM

PENDAHULUAN

E-money atau uang elektronik merupakan bentuk pembayaran elektronik berbasis teknologi yang melanjutkan evolusi pembayaran uang tunai konvensional. Teknologi pembayaran tersebut memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan uang konvensional. Salah satu kelebihannya pengguna tidak perlu menyiapkan uang secara fisik, baik dalam bentuk kertas maupun logam yang dapat menjadi beban tambahan pada saat akan digunakan. Secara makro, *e-money* berperan penting dalam menurunkan biaya percetakan, transportasi fisik, pencatatan pajak, hingga penyimpanan ataupun pemusnahan uang fisik. Dengan berbagai kelebihan *e-money* dibandingkan dengan uang tunai, program pemerintah untuk mendukung penggunaan *e-money* dilakukan sejak tahun 2014, program tersebut dikenal dengan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Gerakan tersebut ditujukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan *e-money* dan diselenggarakan setiap tahun dengan harapan dapat membentuk komunitas atau masyarakat yang lebih memilih menggunakan instrumen pembayaran nontunai (Bank Indonesia, 2014).

GNNT dilaksanakan di Pontianak, Kalimantan Barat sejak tahun 2018. Pemerintah daerah mewajibkan masyarakat Kota Pontianak untuk menggunakan *e-money* pada aktivitas pengisian bahan bakar (Andilala, 2017). Pada pelaksanaannya, terdapat banyak kendala sehingga program tersebut dapat disimpulkan kurang berhasil. Pada beberapa publikasi sekunder, beberapa kendala yang dirasakan masyarakat antara lain rendahnya minat menggunakan (Mutiasari, 2017), penggunaan *e-money* memperlambat transaksi (Syahroni, 2018), dan penerapan yang menuai protes masyarakat sehingga dibatalkan (Ishak, 2019). Percobaan implementasi terbaru *e-money* di Pontianak adalah pada dermaga penyeberangan Bardan Nadi Pontianak (Ibrahim, 2020). Berdasarkan hasil observasi penulis yang menjadi bagian masyarakat dalam percobaan tersebut, dapat disimpulkan penggunaan *e-money* belum berhasil diimplementasikan di Kota Pontianak.

Oleh karena itu, diperlukan penelitian mengenai penerimaan *e-money* di Pontianak. Tujuan penelitian ini untuk menyelidiki intensi dan penggunaan *e-money* serta peran faktor sosial budaya dalam penerimaan *e-money* di Kota Pontianak.

Penelitian ini menggunakan dana hibah DIKTI dan utilisasi studi terdahulu serta publikasi sekunder terhadap masalah *e-money* baik sebagai pengarah teori utama maupun pembatas faktor-faktor yang diutilisasi untuk pengujian. Pertama, penelitian mengutilisasi teori *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menjelaskan penerimaan teknologi (Lai, 2017). Teori ini dipilih karena pada konteks penerimaan sistem informasi merupakan sebuah teori kuat dan parsimoni. Teori ini juga dapat diekstensikan dengan faktor lain sehingga dapat menjelaskan penerimaan teknologi dengan faktor-faktor yang sesuai. Kedua, faktor lain yang akan diujikan pada penelitian ini adalah faktor sosial, budaya, persepsi kecepatan transaksi, persepsi kenyamanan, dan persepsi kompatibilitas *e-money*. Ketiga, faktor-faktor ekstensi atau tambahan tersebut akan diujikan pada dimensi utama TAM yaitu *usefulness* (kegunaan), *intention to use* (intensi menggunakan), dan *usage* (penggunaan) dari *e-money*.

Fokus dalam penelitian ini dititikberatkan pada faktor sosial dan budaya dapat memengaruhi faktor ekstensi lainnya dan pengaruhnya terhadap penerimaan *e-money* di Pontianak. Pada studi meta analisis terdahulu oleh Dwivedi et al., (2019: 728), faktor sosial (*subjective norms*) secara konsisten berpengaruh terhadap intensi penggunaan teknologi. Tekanan sosial tersebut pada dasarnya menandakan dorongan dari sekitar, terutama orang yang dianggap penting akan memengaruhi intensi menggunakan teknologi baru. Faktor budaya, menurut Hofstede Insights, (2019) adalah fenomena kolektif yang tidak ada individu yang dapat menghindari efek budaya karena budaya dibagikan terus-menerus baik di dalam sebuah negara maupun kelompok tertentu tempat individu tersebut berada. Faktor budaya juga merupakan faktor pengaruh kuat pada penerimaan teknologi *e-money* seperti yang terbukti di negara Hongkong dengan *Octopus*

Card. Menurut studi yang dilakukan Lok, (2015: 392), ekstensi faktor budaya dengan faktor lain memberikan hasil *explanatory* yang sangat memuaskan (R^2 80,7%) pada variabel *usefulness* (kegunaan) dengan teori TAM. Unsur kebaruan yang akan dicapai pada penelitian ini adalah bagaimana faktor sosial dan faktor budaya tersebut juga turut memengaruhi faktor lain pada penerimaan teknologi *e-money*. Pengaruh tersebut penting diteliti agar diperoleh informasi terkait faktor sosial dan budaya dapat diutilisasi dengan lebih baik dalam implementasi di masa depan, khususnya di Pontianak.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *explanatory* kuantitatif. Penelitian kuantitatif berusaha menjawab masalah penelitian dengan data numerik yang dikumpulkan dari pertanyaan-pertanyaan terstruktur. Penelitian *explanatory* merupakan penelitian yang berfokus pada menjelaskan perubahan variabel-variabel dependen dari variabel-variabel independen yang digunakan penelitian (Sekaran & Bougie, 2016) (Creswell, 2014). Oleh karena itu, penelitian ini berusaha menjawab permasalahan penelitian dengan menjelaskan hubungan antar variabel dalam penelitian secara kuantitatif.

Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei pada populasi pengguna kendaraan bermotor di Pontianak. Total pengguna kendaraan di Pontianak sebanyak 1.023.464 unit (Biro Pusat Statistik, 2017). Dengan menggunakan metode Slovin (*confidence interval* 95%, *margin of error* 5%, sampel yang diperlukan sebanyak 400 responden (Sekaran & Bougie, 2016: 241). Penyebaran kuesioner dilakukan menggunakan *judgment sampling* dengan kategori responden yang pernah menggunakan *e-money* di SPBU minimal satu kali atau mengetahui *e-money* dan memahami cara menggunakan *e-money*. Data dikumpulkan di stasiun-stasiun pengisian bahan bakar di Pontianak yang dipilih secara acak pada periode bulan Mei, Juni dan Juli tahun 2020.

Alat ukur atau pertanyaan kuesioner diadaptasi dari studi terdahulu, yaitu oleh Mortimer et al., (2015: 553), Baptista & Oliveira (2015: 427), Lok (2015:459)

dan Venkatesh & Davis (2000: 201). Sebelum kuesioner disebar, dilakukan penerjemahan dan penyesuaian dengan *focus group discussion*. Kemudian kuesioner diuji dengan *pretest* pada sampel kecil (30 responden) untuk penyesuaian lebih lanjut sebelum disebar.

Skala yang digunakan menggunakan skala likert dengan angka 1-9. Angka 1 menunjukkan sangat tidak setuju, sedangkan 9 sangat setuju. Pada pertanyaan dari dimensi budaya, skala yang digunakan juga sama dengan nilai terendah 1 (tidak penting/tidak setuju) dan nilai tertinggi 9 (penting / setuju). Khusus pada pengukuran penggunaan riil, angka 1 menunjukkan frekuensi penggunaan *e-money* pada pengisian bahan bakar hanya satu kali per tahun, angka 2 berarti satu kali per 6 bulan, angka 3 berarti satu kali per 3 bulan terakhir, 4 berarti satu kali per 1 bulan terakhir, angka 5 dengan arti satu kali per 2 minggu, 6 berarti satu kali per minggu, 7 berarti satu kali per 4 hari, 8 berarti satu kali per 2 hari dan angka 9 berarti setiap hari.

Data dianalisis dengan *Structural Equation Modeling* (SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS 3.2.8. SEM mempunyai dua tujuan utama, yaitu menguji *inner model* (model struktural) untuk kepentingan pengujian hipotesis dan *outer model* (model pengukuran) untuk pengujian reliabilitas dan validitas (Hair et al., 2011)(Hair et al., 2014).

Hipotesis

Technology Acceptance Model

Teori penerimaan teknologi ini dikembangkan sejak tahun 1986 (Davis, 1989). TAM dikembangkan dengan menggunakan kerangka teoretis *Theory of Reasoned Action* (Sheppard et al., 1988). Temuan utama pada teori tersebut adalah sebuah tindakan akan selalu didahului oleh niat (*intention*) untuk melakukan tindakan tersebut. Niat (*intention*) dipengaruhi kemudahan (*ease of use*) dan kegunaan (*usefulness*). Perkembangan selanjutnya dilakukan oleh (Venkatesh & Davis, 2000) dan sejak itu TAM berkembang menjadi *Extended TAM* (ETAM) dengan kemampuan ekstensi teori lain.

Pada penelitian ini, TAM yang digunakan adalah ETAM dengan menggunakan beberapa ekstensi dari teori lain yang sudah digunakan pada penelitian serupa tentang penerimaan *e-money*. Variabel kemudahan (*ease of use*) tidak digunakan lagi dengan pertimbangan penelitian sebelumnya tidak menggunakan dan hasil memuaskan (Lok, 2015), model kompleks karena pengujian hubungan *moderation*, serta variabel kemudahan dapat terwakili secara parsial oleh faktor kecepatan dan kenyamanan. Hipotesis yang dibentuk mengikuti pengujian dan hasil penelitian-penelitian sebelumnya dengan model TAM, yaitu:

H₁: Kegunaan memengaruhi niat menggunakan secara positif

H₂: Niat menggunakan memengaruhi penggunaan secara positif

Sosial

Pengaruh sosial yang dimaksud pada penelitian ini adalah *Subjective Norms*. *Subjective Norms* dapat dibedakan dengan jelas pada literatur menjadi *Injunctive Norms* dan *Descriptive Norms*. Kedua dimensi tersebut memberikan penjelasan motivasi yang berbeda dari pengguna (White et al., 2009). *Injunctive norms* pada dasarnya merefleksikan persepsi “seharusnya” atau adanya dorongan dari relasi atau pihak yang dianggap penting untuk melakukan sebuah tindakan, walaupun tindakan tersebut belum dilakukan oleh lingkungan sekitar.

Descriptive norms merupakan persepsi adanya dorongan untuk melakukan sebuah tindakan karena tindakan tersebut sudah dilakukan oleh lingkungan sekitar.

Dalam penelitian ini, pengaruh sosial akan diberikan pada *injunctive norms* karena *e-money* belum diterima secara umum di Pontianak. Selain itu, peneliti juga mengeksplorasi hubungan *moderation* variabel sosial terhadap faktor lainnya dalam model penelitian. Hipotesis yang dibentuk pada hubungan langsung dan *moderation* variabel sosial adalah sebagai berikut.

H₃: Sosial memengaruhi Kegunaan secara positif.

H_{3a}: Terdapat hubungan *moderation* dari Sosial ke Kompatibilitas dan Kegunaan.

H_{3b}: Terdapat hubungan *moderation* dari Sosial ke Kecepatan dan Kegunaan.

H_{3c}: Terdapat hubungan *moderation* dari Sosial ke Kenyamanan dan Kegunaan.

Budaya

Menurut Hofstede & Minkov (2010), budaya dapat diartikan sebagai program pikiran. Program pikiran sifatnya sama seperti perangkat lunak karena setiap orang pasti mempunyai sebuah pola pemikiran, baik perasaan, maupun tindakan yang sudah tertulis seperti sebuah buku. Hofstede awalnya menemukan 4 dimensi yang dapat menggambarkan budaya. Empat dimensi tersebut adalah *Uncertainty Avoidance*, *Individualism*, *Masculinity*, dan *Power Distance*. Selain 4 dimensi tersebut, dua dimensi lain ditambahkan pada penelitian lanjutan yaitu *Long-term Orientation* dan *Indulgence*.

Menurut Matusitz & Musambira (2013), budaya merupakan faktor penting dalam menentukan penerimaan teknologi. Budaya juga memengaruhi adopsi teknologi di Indonesia (Sriwindono & Yahya, 2012). Kaitan dengan *e-money*, penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Lok (2015), menunjukkan budaya memengaruhi penerimaan *e-money* dari dimensi *Uncertainty Avoidance*, *Individualism*, *Masculinity*, dan *Long term Orientation*. Pada

penelitian yang dilakukan Sriwindono & Yahya (2012), dimensi yang berpengaruh *Power Distance* (PD), *Individualism* (IDV), *Masculinity* (MAS), *Uncertainty Avoidance* (UAI), *Long Term Orientation* (LTO).

Dengan mempertimbangkan kerumitan dan waktu pengisian kuesioner, serta mempertahankan model penelitian yang parsimoni, maka dimensi budaya yang diutilisasi hanya dua, yaitu *Power Distance* dan *Uncertainty Avoidance*. Menurut Matusitz & Musambira (2013: 44), dua dimensi ini merupakan dimensi yang menimbulkan paling banyak masalah baik di organisasi maupun di masyarakat. Indonesia mempunyai nilai tinggi pada dimensi *Power Distance* dan *Uncertainty Avoidance*. Dengan diwajibkannya penggunaan *e-money* di Pontianak, seharusnya masyarakat akan menerima dengan resistensi minimal untuk menghindari ketidakpastian. Namun, dari publikasi sekunder, tersirat bahwa hasil implementasi lebih banyak negatif daripada positif di masyarakat. Oleh karena itu, secara empiris, efek kedua dimensi ini menjadi penting untuk diujikan pengaruhnya terhadap penerimaan *e-money*. Selain diuji pengaruhnya secara langsung pada penerimaan *e-money*, hubungan *moderation* dari kedua dimensi diujikan terhadap variabel lainnya untuk melihat interaksi terhadap variabel lain. Hipotesis yang digunakan pada penelitian adalah sebagai berikut.

H₄: *Power Distance* memengaruhi kegunaan dengan negatif

H₅: *Uncertainty Avoidance* memengaruhi kegunaan dengan negatif

H_{4a}: Terdapat hubungan *moderation* dari *Power Distance* ke kompatibilitas dan kegunaan

H_{4b}: Terdapat hubungan *moderation* dari *Power Distance* ke kecepatan dan kegunaan

H_{4c}: Terdapat hubungan *moderation* dari *Power Distance* ke kenyamanan dan kegunaan

H_{5a}: Terdapat hubungan *moderation* dari *Uncertainty Avoidance* ke kompatibilitas dan kegunaan

H_{5b}: Terdapat hubungan *moderation* dari *Uncertainty Avoidance* ke kecepatan dan kegunaan

H_{5c}: Terdapat hubungan *moderation* dari *Uncertainty Avoidance* ke kenyamanan dan kegunaan

Kompatibilitas, Kecepatan, dan Kenyamanan

Kompatibilitas adalah dimensi dari *Innovation Diffusion Theory* (IDT) dari yang ditemukan oleh Rogers (Zanello et al., 2016). Dalam teori IDT dinyatakan sebelum sebuah teknologi diterima, teknologi tersebut harus sesuai dengan yang digunakan masyarakat. Pernyataan teori tersebut terbukti pada studi *e-money* sebelumnya oleh Lok (2015), kompatibilitas merupakan variabel yang signifikan memengaruhi persepsi kegunaan dari *e-money*. Oleh karena itu, pada penelitian ini, kompatibilitas dari IDT kembali diujikan dengan hipotesis:

H₆: Kompatibilitas memengaruhi kegunaan dengan positif

Kecepatan dan kenyamanan merupakan dimensi yang digunakan pada studi oleh Teo & Tan (2015: 322). Kedua hal tersebut merupakan variabel yang signifikan memengaruhi persepsi kegunaan. Dari publikasi sekunder, kecepatan dan kenyamanan merupakan faktor yang bermasalah pada pengguna di Pontianak sehingga kedua variabel ini kembali diujikan secara empiris pada penelitian ini. Hipotesis yang dibentuk adalah sebagai berikut.

H₇: Kecepatan memengaruhi kegunaan dengan positif

H₈: Kenyamanan memengaruhi kegunaan dengan positif

Model Konseptual Penelitian

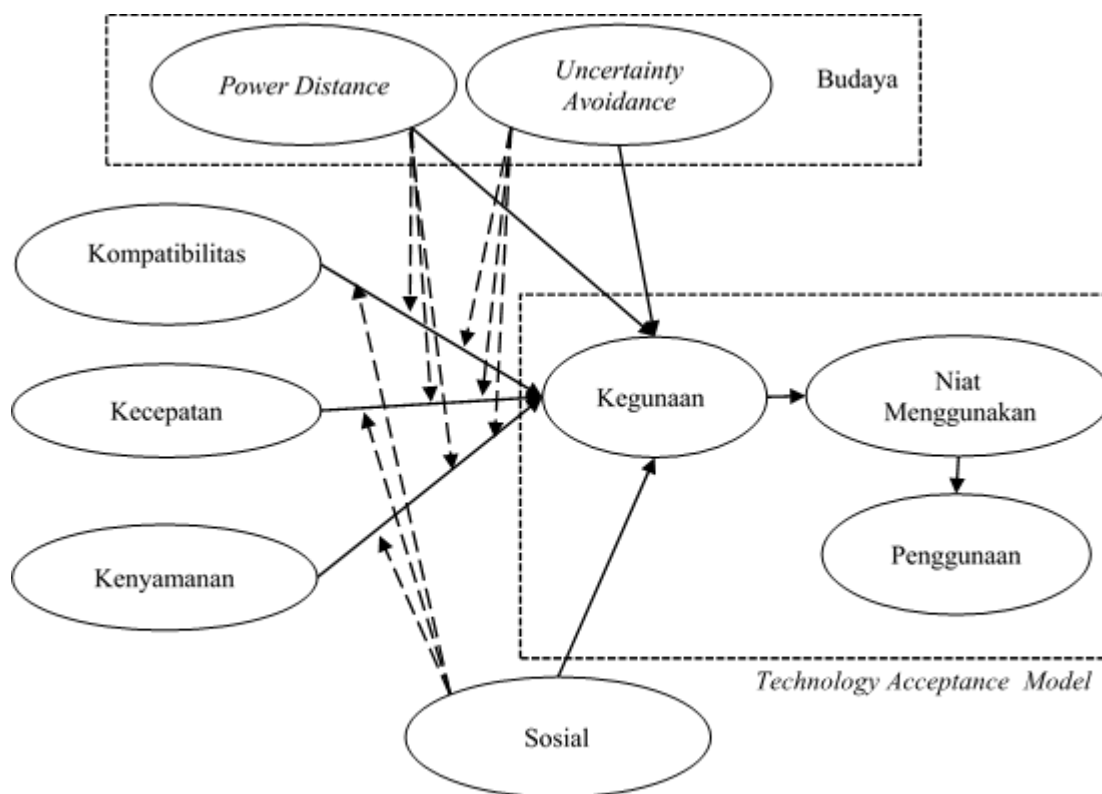
Secara keseluruhan, model konseptual yang digunakan pada penelitian dapat dilihat pada gambar 1 di halaman berikutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Total responden yang valid dapat dianalisis lebih lanjut berjumlah 280 data. Responden

mempunyai komposisi demografi dengan frekuensi pekerjaan terbanyak adalah pegawai, gender berimbang antara pria dan wanita, pendidikan paling banyak pada lulusan SMA/ sederajat, pengeluaran pada titik tengah dengan

rentang Rp. 2.500.000 – 5.000.000, dan frekuensi usia terbanyak pada usia 26-40 tahun. Rincian demografi tersebut dapat dilihat pada tabel 1 dan detail responden pada tabel 2 di halaman



Gambar 1 Model Konseptual Penelitian (Sumber: data olahan)

berikutnya.

TABEL 1 KARAKTERISTIK DEMOGRAFI RESPONDEN

Pekerjaan	Gender	Pendidikan	Pengeluaran (Ribuan)	Usia					
Wiraswasta	26	Pria	45	S1	43	1000	19	<20	2
Pegawai	39	Wanita	55	S2	5	2500	33	20-25	33
Pelajar	14			S3	-	5000	31	26-30	28
Lain-lain	20			SMA	52	7000	11	31-40	28
						10.000	6	41-50	7
						>10.000	-	>50	3
Total Responden									280

Sumber: Data Survei (2020)

TABEL 2 ALAT UKUR DAN HASIL (DALAM % KECUALI MEAN DAN STDEV)

Variabel Laten	Alat Ukur	TS/ TP	N	S/P	Mean	StDev	
Power Distance	PD1	Memiliki atasan/bos yang dapat dibanggakan / dihormati / dijadikan panutan merupakan sesuatu yang ..	1.4	10.7	87.9	7.3	1.3
	PD2	Diajak berdiskusi oleh atasan / bos anda pada saat atasan / bos anda akan mengambil sebuah keputusan adalah sesuatu yang bagi saya ...	3.2	10.4	86.4	7.0	1.2
	PD3	Bawahan tidak pantas mempertanyakan / menentang keputusan atasan / bos.	99.6	0.4	0.0	3.0	0.8
	PD4	Bawahan seharusnya tidak mempunyai 2 atasan/bos atau harus melapor pada 2 pimpinan yang berbeda atau dari jabatan yang berbeda.	1.1	12.1	86.8	6.7	1.0
Uncertainty Avoidance	UA1	Peraturan pada sebuah organisasi sangat penting karena memberikan petunjuk bagaimana bekerja pada organisasi tersebut.	0.0	2.1	97.9	7.7	1.0
	UA2	Urutan jabatan, atau siapa yang atasan, siapa yang bawahan sangatlah penting dalam lingkungan kerja.	0.4	5.4	94.3	7.0	1.0
	UA3	Lebih baik berada pada situasi buruk yang sudah pernah dialami, daripada berada dalam situasi baru yang tidak pasti, walaupun situasi baru tersebut berpotensi memberikan hasil yang lebih baik.	1.4	13.9	84.6	6.4	1.0
	UA4	Secara umum, masyarakat seharusnya menghindari perubahan karena perubahan dapat membuat situasi menjadi lebih buruk dari saat ini.	62.9	28.9	8.2	4.2	1.0
Kecepatan	TS1	Menggunakan uang elektronik memungkinkan bertransaksi lebih cepat di SPBU	2.9	20.4	76.8	6.2	1.0
	TS2	Menggunakan uang elektronik di SPBU tidak sulit / tidak memerlukan usaha berlebih bagi saya	3.2	18.6	78.2	6.2	0.9
	TS3	Menggunakan uang elektronik di SPBU meminimalkan kesalahan pembayaran saya	1.4	11.1	87.5	6.7	1.0
	TS4	Menggunakan uang elektronik di SPBU tidak memerlukan keahlian khusus	1.4	8.6	90.0	6.6	1.0

Kegunaan	USE1	Saya merasa uang elektronik berguna untuk pembayaran di SPBU	0.7	8.2	91.1	6.8	1.0
	USE2	Menggunakan uang elektronik di SPBU membantu saya dalam mengontrol pengeluaran saya.	6.8	19.6	73.6	6.1	1.1
	USE3	Saya merasa uang elektronik meningkatkan efektifitas pembayaran saya di SPBU.	1.8	14.3	83.9	6.5	1.0
	USE4	Menggunakan uang elektronik di SPBU membantu menghindarkan saya dari beberapa masalah, misalnya kurang uang pada saat membayar.	26.4	26.1	47.5	5.4	1.5
Kompatibilitas	CP1	Menggunakan uang elektronik di SPBU cocok dengan kepribadian saya	8.2	31.8	60.0	5.8	1.1
	CP2	Menggunakan uang elektronik di SPBU cocok dengan gaya hidup saya	15.7	30.0	54.3	5.6	1.1
	CP3	Menggunakan uang elektronik di SPBU cocok dengan gaya belanja saya	11.4	30.4	58.2	5.7	1.1
Niat Menggunakan	INT1	Saya berniat menggunakan uang elektronik untuk pembayaran di SPBU di masa depan	5.0	21.1	73.9	6.2	1.0
	INT2	Saya berencana untuk menggunakan uang elektronik di SPBU secara rutin	11.4	26.8	61.8	5.9	1.1
	INT3	Saya berniat untuk selalu menggunakan uang elektronik untuk membayar di SPBU	2.1	17.1	80.7	6.4	1.0
Sosial	SOS1	Saran dan rekomendasi dari teman akan memengaruhi saya untuk menggunakan uang elektronik di SPBU.	0.4	8.9	90.7	7.0	1.1
	SOS2	Anggota keluarga / relasi akan memengaruhi saya untuk menggunakan uang elektronik di SPBU.	2.1	10.4	87.5	6.8	1.1
	SOS3	Media (internet, koran, radio, tv) dapat memengaruhi saya untuk menggunakan uang elektronik di SPBU.	1.1	10.0	88.9	6.8	1.1
Kenyamanan	COM1	Saya percaya <i>e-money</i> sangat nyaman digunakan.	0.4	9.3	90.4	6.7	1.0
	COM2	Saya percaya transaksi dengan <i>e-money</i> lebih sedikit kendala	5.7	26.8	67.5	6.0	1.0
	COM3	Dibanding tunai, saya percaya <i>e-money</i> lebih nyaman digunakan	3.2	24.3	72.5	6.2	1.1
	Usage	Penggunaan	81.8	5.4	12.9	2.5	2.1

Sumber: Data Survei (2020)

Berdasarkan tabel 2, setiap alat ukur, persentase pengguna yang tidak setuju dikonsolidasi dengan nilai 1-4, netral pada angka 5, dan setuju dengan nilai 6-9. Pada penggunaan riil, sebanyak 81,8% responden mempunyai frekuensi penggunaan 1-4, 5,4 % dengan frekuensi penggunaan 5 dan 12,9 persen dengan frekuensi penggunaan 6-9. Rata-rata penggunaan riil responden masih rendah dengan nilai tidak lebih dari 3, hal ini berarti dalam tiga bulan terakhir rata-rata pengguna hanya menggunakan *e-money* di SPBU sebanyak satu kali saja.

Proses pengujian dengan menggunakan metode SEM berbasis CFA memerlukan validitas dan reliabilitas dari *outer model* dan pengujian signifikansi hubungan antar variabel laten / *inner model* (Jöreskog, 2002)(Ghozali & Fuad, 2014). *Outer model* merupakan pengujian validitas dan reliabilitas dalam hubungan antara indikator/ alat ukur dengan variabel laten. Sebuah variabel laten dapat dikatakan valid apabila *loading factor* dari setiap indikator yang membentuk variabel laten tersebut bernilai lebih dari 0,7 (*convergent validity*), hubungan antara indikator dengan variabel laten signifikan, dan variabel laten tidak berkorelasi tinggi / *cross loading* dengan variabel laten lainnya dalam tabel Fornell Larcker (*discriminant validity*) (Hair et al., 2014). Sebuah variabel laten dapat dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach alpha dari setiap variabel laten bernilai $> 0,7$ dan *composite reliability* bernilai lebih dari 0,8, serta tidak terjadi masalah multikolinearitas dengan nilai VIF setiap indikator maupun variabel laten harus di bawah angka 5.

Hasil pengujian pertama *outer model* pada validitas indikator pada setiap variabel laten dapat dilihat pada tabel 3 dan tabel 4 (halaman berikutnya).

Berdasarkan hasil pengujian pertama, terdapat beberapa indikator yang tidak memenuhi syarat yaitu PD3, UA4, COM2, dan USE4. Sesuai dengan metode SEM, indikator yang tidak memenuhi syarat dapat dieliminasi dari model dan dilakukan pengujian ulang untuk dikaji kembali. Setelah indikator dieliminasi dari model, hasil pengujian kedua dapat dilihat pada tabel 3 bagian kanan. Dengan mengeliminasi indikator-indikator tersebut, model menjadi lebih baik dan memenuhi syarat validitas dan reliabilitas.

Setelah mengeliminasi indikator-indikator, semua indikator menunjukkan nilai *loading factor* $> 0,7$, hal tersebut berarti signifikan terhadap variabel laten yang diukur dan dari tabel Fornell Larcker (tabel 4) tidak terdapat korelasi antar variabel laten yang melebihi nilai akar *average variance extracted* dari setiap variabel laten. Dengan demikian, *outer model* dapat dikatakan valid.

Dari sisi reliabilitas, variabel laten *Power Distance* mempunyai nilai Cronbach *alpha* yang rendah atau dibawah 0,7 pada pengujian pertama. Setelah indikator yang tidak memenuhi syarat dieliminasi, nilai Cronbach *alpha* sudah memenuhi syarat, dan nilai *composite reliability* menunjukkan hasil yang memuaskan dengan nilai di atas 0,8. Masalah multikolinearitas tidak terjadi dengan nilai VIF pada setiap indikator (tabel 3) dan semua variabel laten (tabel 5) berada di bawah 0,5. Dengan demikian, model sudah memenuhi persyaratan SEM untuk diuji lebih lanjut. Setiap alat ukur/ indikator yang sudah menunjukkan bukti alat ukur tersebut masing-masing mengelompok dan mengukur variabel laten yang akan diujikan.

TABEL 3 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS (*CONVERGENT VALIDITY*)

Pengujian <i>Convergent Validity</i>					
	Pengujian Pertama		Pengujian Kedua		
	<i>Loading</i>	VIF	<i>Loading</i>	VIF	t
COM1	0.402	2.335	0.924	1.728	Sig
COM2	0.949	1.857	-	-	-
COM3	0.377	1.77	0.891	1.728	Sig
CP1	0.83	1.625	0.83	1.625	Sig
CP2	0.778	1.387	0.781	1.387	Sig
CP3	0.848	1.627	0.846	1.627	Sig
INT1	0.861	1.729	0.861	1.729	Sig
INT2	0.842	1.723	0.844	1.723	Sig
INT3	0.81	1.552	0.81	1.552	Sig
PD1	0.859	2.481	0.891	2.481	Sig
PD2	0.89	2.478	0.92	2.472	Sig
PD3	-0.359	1.013	-	-	-
PD4	0.841	2.149	0.865	2.145	Sig
SOS1	0.885	2.013	0.885	2.013	Sig
SOS2	0.88	2.149	0.877	2.149	Sig
SOS3	0.853	1.919	0.855	1.919	Sig
TS1	0.79	1.724	0.791	1.724	Sig
TS2	0.816	1.781	0.815	1.781	Sig
TS3	0.794	1.603	0.793	1.603	Sig
TS4	0.752	1.428	0.753	1.428	Sig
UA1	0.872	1.445	0.876	1.426	Sig
UA2	0.805	1.754	0.805	1.702	Sig
UA3	0.774	1.897	0.766	1.628	Sig
UA4	0.552	1.577	-	-	-
USE1	0.85	1.752	0.858	1.73	Sig
USE2	0.829	1.762	0.842	1.757	Sig
USE3	0.834	1.737	0.842	1.714	Sig
USE4	0.442	1.1	-	-	-
usage	1	1	1	1	Sig

Sumber: data olahan (2020)

TABEL 4 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS (*DISCRIMINANT VALIDITY*)

Pengujian <i>Discriminant Validity</i>									
<i>Pengujian Pertama</i>	<i>Power Distance</i>	<i>Uncertainty Avoidance</i>	Kecepatan	Kegunaan	Kenyamanan	Kompatibilitas	Niat	Penggunaan	Sosial
Power Distance	0.769								
Uncertainty Avoidance	0.176	0.76							
Kecepatan	0.334	0.058	0.788						
Kegunaan	0.268	0.204	0.643	0.758					
Kenyamanan	0.043	-0.056	-0.107	-0.039	0.634				
Kompatibilitas	0.028	-0.025	0.213	0.29	-0.147	0.819			
Niat	0.196	0.185	0.554	0.755	-0.024	0.297	0.838		
Penggunaan	0.047	0.001	0.15	0.207	0.017	0.022	0.233	1	
Sosial	-0.036	-0.03	0.291	0.348	-0.091	0.093	0.42	0.146	0.873
<i>Pengujian Kedua</i>	<i>Power Distance</i>	<i>Uncertainty Avoidance</i>	Kecepatan	Kegunaan	Kenyamanan	Kompatibilitas	Niat	Penggunaan	Sosial
Power Distance	0.892								
Uncertainty Avoidance	0.165	0.817							
Kecepatan	0.313	0.058	0.788						
Kegunaan	0.244	0.199	0.643	0.847					
Kenyamanan	-0.05	-0.049	-0.08	0.022	0.907				
Kompatibilitas	0.035	-0.027	0.213	0.279	-0.037	0.819			
Niat	0.204	0.184	0.554	0.764	0.078	0.297	0.838		
Penggunaan	0.024	0.001	0.149	0.21	-0.077	0.021	0.233	1	
Sosial	-0.036	-0.029	0.291	0.353	-0.01	0.093	0.42	0.146	0.873

Sumber: data olahan (2020)

TABEL 5 HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS

	Pengujian Reliabilitas Pertama			Pengujian Reliabilitas Kedua		
	Cronbach	<i>Composite</i>	VIF	Cronbach	<i>Composite</i>	VIF
<i>Power Distance</i>	0.631	0.753	1.191	0.873	0.921	1.158
Uncertainty Avoidance	0.801	0.842	1.039	0.765	0.857	1.032
Kecepatan	0.797	0.868	1.315	0.797	0.868	1.287
Kegunaan	0.74	0.837	1	0.804	0.884	1
Kenyamanan	0.826	0.624	1.043	0.787	0.903	1.009
Kompatibilitas	0.754	0.859	1.068	0.754	0.859	1.052
Niat Menggunakan	0.789	0.876	1	0.789	0.876	1
Penggunaan	1	1		1	1	
Sosial	0.844	0.905	1.121	0.844	0.905	1.116

Sumber: data olahan (2020)

Setelah pengujian *outer model*, dilakukan pengujian struktural atau *inner model*. Pengujian ini dilakukan untuk menguji hubungan antar variabel laten dan juga pengujian hipotesis. Pengujian *inner model* merupakan pengujian *path* untuk menguji kekuatan dan signifikansi antar variabel laten. Hasil pengujian dapat dilihat pada gambar 2 (halaman berikut).

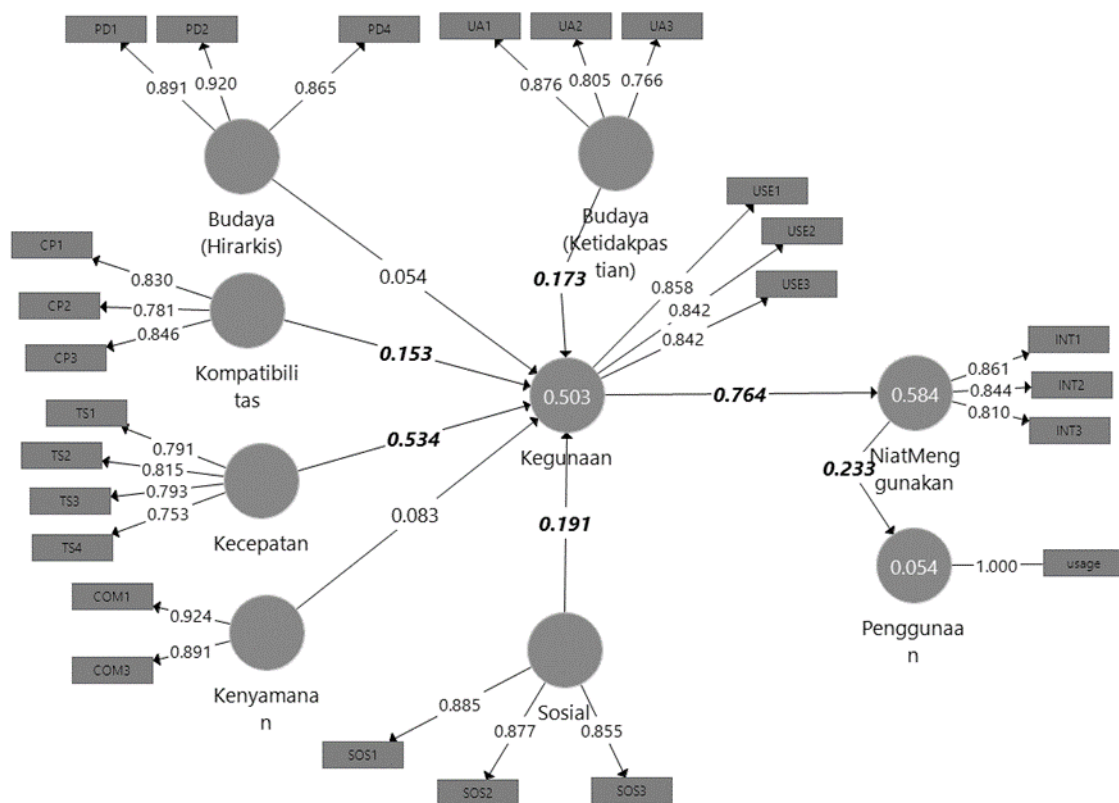
Gambar 2 memperlihatkan kegunaan dipengaruhi oleh (sesuai urutan korelasi) kecepatan (0,534), Sosial (0,191), kompatibilitas (0,153), dan *Uncertainty Avoidance* sebesar 0,173. Kegunaan tidak dipengaruhi oleh kenyamanan dan *Power Distance*. Kegunaan memengaruhi secara positif dan kuat terhadap niat menggunakan (0,764), dan niat menggunakan memengaruhi secara positif terhadap penggunaan (0,233).

Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis dengan melihat taraf signifikansi hubungan antar variabel laten. Pengujian signifikansi *inner model* pada metode SEM berbasis PLS menggunakan teknik *bootstrapping*. Pengujian

dalam penelitian ini *bootstrapping* yang dilakukan 5000 kali dan hasil pengujian serta hubungan yang signifikan dan hipotesis yang diterima/ ditolak dapat dilihat pada tabel 6.

Berdasarkan pengujian hipotesis utama, hanya hipotesis 4 dan hipotesis 8 yang ditolak dengan nilai $p > 0,05$ dan nilai $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ 1,980. Dengan demikian, dapat disimpulkan *Power Distance* tidak memengaruhi kegunaan, dan kenyamanan tidak memengaruhi kegunaan dari responden.

Setelah pengujian *outer* dan *inner model* selesai dilakukan, pengujian selanjutnya pada hubungan *moderation* atau interaksi antar variabel laten sesuai hipotesis yang dibentuk sebelumnya. Hasil pengujian hubungan *moderation* dan hipotesis dapat dilihat pada tabel 7. Hasil pengujian *moderation* menunjukkan hanya sosial dan *Power Distance* yang memengaruhi nilai variabel laten lainnya. Sosial memperkuat persepsi kompatibilitas terhadap kegunaan dan memperkuat kecepatan terhadap kegunaan.



Gambar 2 Hasil Pengujian Struktural (Sumber: data olahan)

TABEL 6 HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS UTAMA

	Hipotesis	t-hitung	p	Terima-Tolak
H ₁	Kegunaan memengaruhi Niat Menggunakan secara positif	34.691	0.000	Terima
H ₂	Niat Menggunakan mem-pengaruhi Penggunaan secara positif	4.333	0.000	Terima
H ₃	Sosial memengaruhi Kegunaan secara positif.	4.211	0.000	Terima
H ₄	<i>Power Distance</i> memengaruhi Kegunaan dengan negative	1.205	0.228	Tolak
H ₅	<i>Uncertainty Avoidance</i> memengaruhi Kegunaan dengan negatif	3.888	0.000	Terima
H ₆	Kompatibilitas memengaruhi Kegunaan dengan positif	3.185	0.001	Terima
H ₇	Kecepatan memengaruhi Kegunaan dengan positif	12.76	0.000	Terima
H ₈	Kenyamanan memengaruhi Kegunaan dengan positif	1.465	0.143	Tolak

Sumber: data olahan (2020)

TABEL 7 HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS HUBUNGAN MODERATION

	Hipotesis Hubungan Moderation	t-hitung	p	Terima-Tolak
H _{3a}	Sosial ke Kompatibilitas dan Kegunaan.	2.515	0.012	Terima / +0.103
H _{3b}	Sosial ke Kecepatan dan Kegunaan.	2.96	0.000	Terima / +0.113
H _{3c}	Sosial ke Kenyamanan dan Kegunaan.	0.41	0.680	Tolak
H _{4a}	<i>Power Distance</i> ke Kompatibilitas dan Kegunaan	0.21	0.840	Tolak
H _{4b}	<i>Power Distance</i> ke Kecepatan dan Kegunaan	4.79	0.000	Terima / -0.181
H _{4c}	<i>Power Distance</i> ke Kenyamanan dan Kegunaan	1.79	0.070	Tolak
H _{5a}	<i>Uncertainty Avoidance</i> ke Kompatibilitas dan Kegunaan	1.43	0.150	Tolak
H _{5b}	<i>Uncertainty Avoidance</i> ke Kecepatan dan Kegunaan	0.28	0.780	Tolak
H _{5c}	<i>Uncertainty Avoidance</i> ke Kenyamanan dan Kegunaan	1.56	0.120	Tolak

Sumber: data olahan (2020)

Power Distance tidak secara langsung memengaruhi kegunaan, tetapi memengaruhi kegunaan dengan cara melemahkan hubungan antara kecepatan dan kegunaan. Selain itu, kompatibilitas yang lemah memengaruhi kegunaan dengan korelasi 0,153 mengisyaratkan kompatibilitas pembayaran *e-money* tidak lebih penting daripada kecepatan yang ditawarkan oleh *e-money*.

Responden pada penelitian ini berniat tinggi menggunakan *e-money* pada konteks pengisian bahan bakar di SPBU. Niat tersebut sangat dipengaruhi oleh kegunaan khususnya dari sisi kecepatan. Walaupun niat menggunakan dipengaruhi kuat oleh kegunaan. Niat tersebut hanya menjelaskan sebagian kecil perubahan variabel (R^2) penggunaan, yaitu hanya sebesar 5,4 %. Niat menggunakan, mampu dijelaskan

perubahan variabelnya sebesar 58,4% oleh kegunaan. Kegunaan dapat dijelaskan perubahan variabelnya sebesar 50,3% oleh faktor-faktor yang digunakan pada penelitian.

Diskusi dan Implikasi

Teori *Technology Acceptance Model* kembali menunjukkan konsistensi dalam menjelaskan intensi menggunakan teknologi dari dimensi kegunaan atau manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Hipotesis satu menyatakan terdapat hubungan positif antara kegunaan dan niat menggunakan diterima dengan nilai korelasi 0,764 (kuat). Niat responden untuk menggunakan *e-money* di Pontianak dipengaruhi kuat oleh kegunaan yang dipersepsikan pengguna. Hasil tersebut konsisten dengan studi sebelumnya tentang TAM yaitu dalam Venkatesh & Davis (2000: 187) dimana pada pengujian sebelumnya, kegunaan menjadi penentu utama dari niat menggunakan (rata-rata koefisien korelasi sebesar 0,6 dan R^2 40-60%).

Niat menggunakan *e-money* tersebut signifikan memengaruhi penggunaan riil, tetapi dengan kemampuan menjelaskan perubahan variabel dependen yang rendah, yaitu R^2 5,4%, dan nilai korelasi 0,233 (lemah). Hanya 5,4% perubahan dari variabel penggunaan riil yang dapat dijelaskan oleh variabel niat menggunakan. Hasil tersebut mengindikasikan terdapat diskrepansi tinggi antara niat dengan tindakan penggunaan riil. Menurut Ajzen et al. (2004: 1119), menggunakan dimensi niat untuk menjelaskan tindakan lebih menitikberatkan pada unsur prediksi, artinya niat tersebut hanya menjadi prediksi yang akan diikuti dengan tindakan nyata. Prediksi tersebut dapat berpotensi salah. Oleh karena itu, untuk meminimalkan kesalahan prediksi tersebut, kondisi riil pada saat tindakan dilakukan haruslah sesuai dengan ekspektasi responden.

Dalam konteks implementasi *e-money* di Pontianak, temuan ini dapat menjadi satu kemungkinan bukti masalah *e-money* tidak disebabkan oleh pengguna. Diskrepansi antara niat dan penggunaan riil menandakan adanya estimasi berlebihan. Pengguna berniat kuat, tetapi tidak diikuti dengan tindakan aktif yang

sesuai niat tersebut. Menurut peneliti, terdapat dua kemungkinan untuk menjelaskan perbedaan tersebut, yaitu kemungkinan pertama disebabkan oleh ekspektasi pengguna yang terlalu tinggi tentang *e-money* dan kemungkinan kedua, yaitu performa di bawah standar yang diberikan oleh pihak pelaksana *e-money*.

Berdasarkan pengalaman peneliti sebagai bagian dari masyarakat yang merasakan program tersebut dan publikasi-publikasi sekunder, kemungkinan kedua merupakan kemungkinan dengan probabilitas yang lebih tinggi.

Pada hakikatnya, transaksi *e-money* berpotensi lebih cepat daripada uang konvensional (Mas & Rotman, 2009: 2). Secara teknologi, apabila jaringan dan infrastruktur memadai, *e-money* dapat menggantikan uang konvensional seperti di Hongkong dengan kartu *Octopus*. Jika *e-money* tidak sesuai dengan ekspektasi atau lebih disebabkan oleh pelaksana yang tidak mampu menyajikan *e-money* sesuai dengan standar dapat menjadi bahan penelitian selanjutnya untuk dikaji lebih mendalam.

Kegunaan *e-money* dipengaruhi oleh beberapa faktor dalam model penelitian di antaranya kecepatan, *Uncertainty Avoidance*, *Power Distance* dan sosial.

Kecepatan

Kecepatan merupakan faktor yang paling memengaruhi kegunaan dengan nilai korelasi 0,534 (moderat). Hasil tersebut sesuai dengan ekspektasi dan hasil konfirmasi observasi dan publikasi sekunder. Pengguna *e-money* di Pontianak sangat memerlukan kecepatan pada transaksi pengisian bahan bakar. Kebiasaan menggunakan uang tunai dalam pembayaran mungkin menjadi standar kecepatan bagi pengguna. Agar *e-money* dapat menggantikan uang tunai, transaksi *e-money* minimal harus menyamai atau lebih cepat daripada uang tunai konvensional agar dapat dipersepsikan berguna dan dapat digunakan.

Uncertainty Avoidance

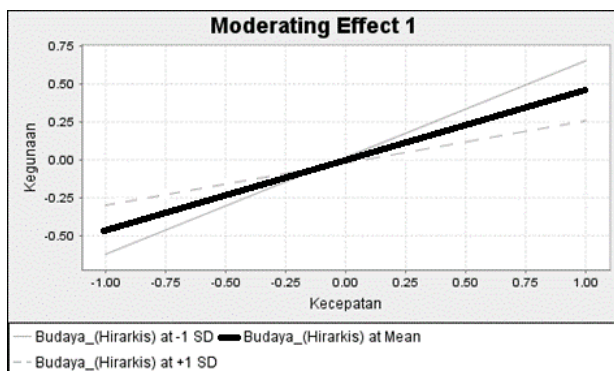
Responden mempunyai skor tinggi pada pertanyaan-pertanyaan yang mengukur seberapa pasti seseorang memerlukan peraturan yang

jelas dalam organisasi. Dimensi tersebut juga signifikan memengaruhi kegunaan sehingga hasil tersebut mengindikasikan kepastian dari transaksi *e-money* menjadi sesuatu yang diperlukan oleh pengguna. Bagi pelaksana, fokus diberikan pada perbaikan sarana prasarana sehingga keandalan transaksi dapat tercapai dan mengurangi ketidakpastian.

Dalam setiap transaksi, pengguna akan memerlukan keandalan setara dengan uang tunai, tidak ragu-ragu jika saldo transaksi terpotong atau tidak, transaksi berhasil atau tidak.

Power Distance

Secara langsung *Power Distance* tidak memengaruhi kegunaan, tetapi secara tidak langsung memengaruhi kegunaan melalui hubungan *moderation* pada variabel kecepatan. Hubungan *moderation* antara kecepatan dan kegunaan dapat dijelaskan melalui gambar 3.



Gambar 3 Efek *Moderation*
(Sumber:olahan)

Pada nol standar deviasi (kondisi tanpa *moderation*) terdapat hubungan positif antara kecepatan dengan kegunaan. Pada saat *Power Distance* berubah (-1) standar deviasi, terdapat hubungan positif antara kecepatan dan kegunaan, tetapi dengan intensitas yang lebih tinggi yang dapat terlihat secara visual dalam gambar 3 dengan bentuk garis dengan kemiringan yang lebih curam, artinya semakin rendah *Power Distance*, semakin kuat hubungan antara kecepatan dan kegunaan. Individu dengan nilai *Power Distance* rendah akan mempunyai persepsi kecepatan transaksi *e-money* yang lebih tinggi dan memengaruhi persepsi kegunaan *e-money*. Pengguna akan merasa *e-money*

lebih berguna. Sebaliknya, individu dengan nilai *Power Distance* tinggi, akan mempunyai persepsi kecepatan yang lebih rendah sehingga memengaruhi kegunaan *e-money* yang dipersepsikan lebih tidak berguna.

Menurut kerangka budaya Hofstede Insights (2019), skor tinggi pada *Power Distance* berarti anggota pada budaya tersebut sangat bergantung pada jenjang jabatan/ hierarki kepemimpinan atau terdapat ketimpangan antara pemegang kuasa dengan penerima kuasa. Atasan tidak dekat dengan bawahan. Kepatuhan lebih dihargai tinggi dengan komunikasi tidak langsung, dan umpan balik yang tidak mencerminkan kenyataan. Kemudian, jurang antara kaya dan miskin jelas terlihat.

Hasil studi sebelumnya yang dilakukan oleh Matusitz & Musambira (2013: 46), menunjukkan hubungan negatif antara *Power Distance* dengan penerimaan teknologi yang dipengaruhi oleh ketimpangan antara orang dengan status sosial tinggi dengan yang rendah. Ketimpangan tersebut memengaruhi kesempatan masyarakat yang berada di status sosial lebih rendah untuk dapat menikmati perkembangan teknologi.

Secara parsial melalui hubungan *moderation*, hasil penelitian ini serupa dengan temuan studi sebelumnya. Ketimpangan tersebut mungkin disebabkan oleh penetrasi teknologi yang belum merata. Terdapat individu dengan *Power Distance* tinggi yang belum mengetahui potensi kecepatan transaksi yang ditawarkan oleh *e-money*, pada akhirnya memengaruhi persepsi *e-money* mereka (kurang berguna).

Budaya dengan *Power Distance* tinggi dapat dikategorikan budaya paternalistik, yang terbukti dari respons pertanyaan kuesioner tentang jarak antara atasan dan bawahan jelas ditunjukkan oleh responden (>80 persen responden setuju bahwa mendapatkan pengakuan dari atasan merupakan sesuatu yang penting). Oleh karena itu, responden jelas membutuhkan figur pemimpin terutama pada kelompok dengan nilai *Power Distance* tinggi yang mempunyai persepsi kecepatan *e-money* yang rendah.

Bagi pemerintah dan pelaksana *e-money*, temuan ini dapat menjadi pertimbangan pada

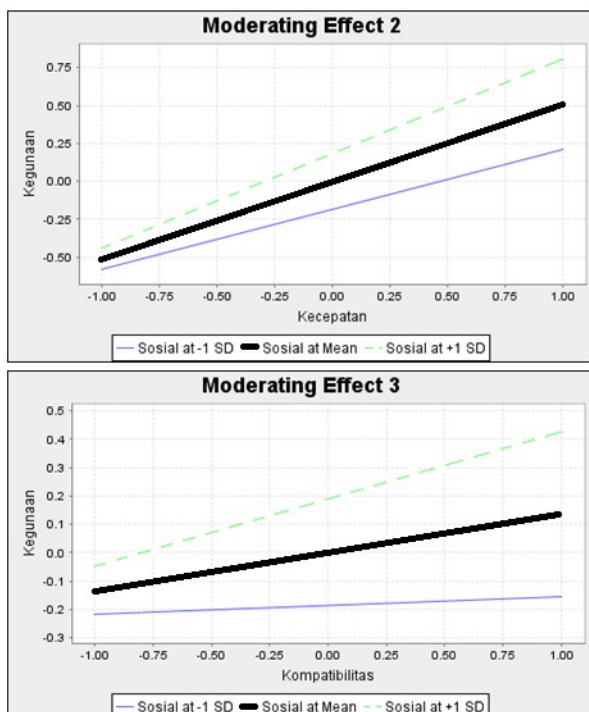
implementasi selanjutnya, yaitu komunikasi yang diberikan dalam implementasi *e-money* harus jelas, diberikan oleh individu dengan status sosial yang kuat, dan komunikasi yang menunjukkan dengan jelas potensi kecepatan transaksi *e-money*.

Sosial

Sosial memengaruhi kegunaan baik secara langsung, maupun secara tidak langsung melalui hubungan *moderation* pada variabel kecepatan dan kompatibilitas. Pada gambar 4 terlihat hubungan *moderation* faktor sosial terhadap kompatibilitas lebih tinggi dibandingkan dengan kecepatan.

Hasil yang signifikan menandakan pada responden, pendapat orang lain memiliki pengaruh selain pendapat pribadi. Responden yang memiliki nilai sosial tinggi akan merasa *e-money* lebih cepat sehingga memengaruhi persepsi kegunaannya dan *e-money* akan dipersepsikan lebih berguna.

Curamnya kemiringan pada grafik kompatibilitas (gambar 4), terlihat bahwa individu yang dipengaruhi kuat oleh faktor sosial juga adalah pengguna yang merasa lebih cocok dengan *e-money* sehingga akhirnya merasa *e-money* lebih berguna.



Gambar 4 Efek *Moderation* 2 dan 3
(Sumber: olahan)

Temuan ini dapat menjadi pertimbangan penting bagi pelaksana program *e-money*. *Critical mass* akan dapat tercapai lebih cepat dengan memanfaatkan faktor sosial. Di era digital akan sangat bergantung pada peran penting sosial media.

Tantangan implementasi *e-money* tidak sepenuhnya bertumpu pada pengguna, melainkan pada pelaksana program mampu memberikan layanan sesuai dengan potensi yang sebenarnya dari *e-money*. Berdasarkan pengujian hubungan langsung model penelitian, kecepatan transaksi, kompatibilitas, dan kepastian dari transaksi *e-money* haruslah sesuai dengan yang telah dipersepsikan pengguna agar *e-money* dapat sukses diterima oleh pengguna.

Berdasarkan temuan dari faktor ekstensi budaya dan sosial yang digunakan, dua kelompok budaya pada *Power Distance* menunjukkan masih terdapat kelompok dengan persepsi *e-money* yang memperlambat transaksi sehingga mungkin masih diperlukan peran dan panduan pemimpin masyarakat. Adapun dari perbedaan kelompok yang teridentifikasi di faktor sosial menunjukkan faktor tersebut dapat digunakan sebagai alat akselerasi penerimaan *e-money*.

Berdasarkan temuan ekstensi faktor budaya dan sosial tersebut, strategi implementasi *e-money* dapat diungkapkan berdasarkan pada empat hal, yaitu menjamin kepastian transaksi, memberikan teladan dari pemimpin, menciptakan tren di sosial media, dan memberdayakan tren tersebut hingga mencapai *critical mass*.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Niat masyarakat menggunakan *e-money* tinggi
2. Niat tersebut tidak disertai oleh frekuensi penggunaan riil yang tinggi
3. Niat menggunakan dipengaruhi kuat oleh kegunaan *e-money* dengan korelasi 0,7 dan dapat dijelaskan perubahan variabelnya oleh variabel kegunaan sebesar 58,4%
4. Kegunaan dipengaruhi kuat oleh kecepatan, sosial, kompatibilitas, dan *Uncertainty Avoidance*

5. Kegunaan tidak dipengaruhi oleh kenyamanan dan *Power Distance*
6. *Power Distance* memengaruhi kegunaan melalui hubungan *moderation* pada kecepatan, yaitu melemahkan persepsi kecepatan pada individu yang mempunyai nilai *Power Distance* tinggi dan sebaliknya memperkuat persepsi kecepatan terhadap kegunaan pada individu dengan nilai *Power Distance* rendah.
7. Sosial memengaruhi kegunaan secara langsung dan memperkuat kompatibilitas dan kecepatan. Pengguna yang dipengaruhi kuat oleh sosial akan merasa *e-money* lebih kompatibel dan lebih cepat sehingga lebih berguna bagi mereka.

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, untuk penelitian selanjutnya dapat memfokuskan pada faktor yang menjelaskan *gap* antara niat dan penggunaan riil. Penelitian selanjutnya dapat difokuskan pada aktor pelaksana *e-money* lainnya seperti pihak telekomunikasi yang berkaitan dengan jaringan, pihak bank (*clearing* transaksi antara SPBU dengan bank), dan pihak pengelola SPBU terutama yang berkaitan dengan keahlian karyawan maupun ketersediaan pembayaran.

SANWACANA

Tulisan ini merupakan hasil riset yang didanai DIKTI melalui skema kompetitif nasional (pdp).

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I., Brown, T. C., & Carvajal, F. (2004). Explaining the discrepancy between intentions and actions: The case of hypothetical bias in contingent valuation. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30(9), 1108–1121. <https://doi.org/10.1177/0146167204264079>
- Andilala. (2017). *Pertamina sosialisasi SPBU “cashless” di Pontianak*. <https://www.antara.com/berita/638820/pertamina-sosialisasi-spbu-cashless-di-pontianak>

- Bank Indonesia. (2014). Bank Indonesia Mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai.
- Baptista, G., & Oliveira, T. (2015). Understanding mobile banking: The unified theory of acceptance and use of technology combined with cultural moderators. *Computers in Human Behavior*, 50, 418–430. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.04.024>
- Biro Pusat Statistik. (2017). *Provinsi Kalimantan Barat Dalam Angka*. BPS Kalimantan Barat.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design, Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage Publishing.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.5962/bhl.title.33621>
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised Theoretical Model. *Information Systems Frontiers*, 21(3), 719–734. <https://doi.org/10.1007/s10796-017-9774-y>
- Ghozali, I., & Fuad. (2014). *Structural equation Modelling, teori konsep dan aplikasi dengan program lisrel 9.1 (Empat)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publishing.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *The Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010). *Cultures and Organizations: Software for the mind* (third ed). McGraw-Hill.
- Hofstede Insights. (2019). *Hofstede Cultural Dimensions Indonesia*. <https://www.hofstede-insights.com/country/indonesia/>

- Ibrahim, J. (2020). *Ferry Penyeberangan Akan Terapkan Cashless*. <https://www.pontianakkota.go.id/pontianak-hari-ini/berita/Ferry-Penyeberangan-Akan-Terapkan-Cashless>
- Ishak. (2019). *Wali Kota Pontianak Edi Kamtono Ingin Cegah Kegaduhan, Isi BBM di SPBU Pontianak Tak Wajib Cashless*. <https://pontianak.tribunnews.com/2019/09/05/wali-kota-pontianak-edi-kamtono-ingin-cegah-kegaduhan-isi-bbm-di-spbu-pontianak-tak-wajib-cashless?page=all>
- Jöreskog, K. G. (2002). *Structural equation modeling with ordinal variables*. <https://doi.org/10.1214/lnms/1215463803>
- Lai, P. C. (2017). THE LITERATURE REVIEW OF TECHNOLOGY ADOPTION MODELS AND THEORIES FOR THE NOVELTY TECHNOLOGY. *Journal of Information Systems and Tehcnology Management*, 14(1), 21–38. <https://doi.org/10.4301/S1807-17752017000100002>
- Lok, C. K. (2015). Adoption of Smart Card-Based E-Payment System for Retailing in Hong Kong Using an Extended Technology Acceptance Model. *E-Services Adoption: Processes by Firms in Developing Nations*, 23B, 255–466.
- Mas, I., & Rotman, S. (2009). Going Cashless at the Point of Sale: Hits and Misses in Developed Countries. *Focus Notes*, 51, 1–28.
- Matusitz, J., & Musambira, G. (2013). Power Distance , Uncertainty Avoidance , and Technology : Analyzing Hofstede ' s Dimensions and Human Development Indicators Power Distance , Uncertainty Avoidance , and Technology : Analyzing Hofstede ' s Dimension. *Journal of Technology in Human Services*, 31(1), 42–60.
- Mortimer, G., Neale, L., Hasan, S. F. E., & Dunphy, B. (2015). Investigating the factors influencing the adoption of m-banking: a cross cultural study. *International Journal of Bank Marketing*, 33(4), 545–570. <https://doi.org/10.1108/JEA-06-2013-0067>
- Mutiasari, D. (2017). *Pengguna Uang Elektronik Masih Minim*. <https://pontianak.tribunnews.com/2017/12/19/pengguna-uang-elektronik-masih-minim>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business* (7th ed.). Wiley.
- Sheppard, B. H., Hartwick, J., & Warshaw, P. R. (1988). The Theory of Reasoned Action: A Meta-Analysis of Past Research with Recommendations for Modifications and Future Research. *Journal of Consumer Research*, 15(3), 325–340. <https://doi.org/10.1086/209170>
- Sriwindono, H., & Yahya, S. (2012). Toward Modeling the Effects of Cultural Dimension on ICT Acceptance in Indonesia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 65 (ICIBSoS), 833–838. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.11.207>
- Syahroni. (2018). *Pelayanan E-money di SPBU kota Pontianak Memperlambat Transaksi*. <http://pontianak.tribunnews.com/2018/01/01/pelayanan-e-money-di-spbu-kota-pontianak-memperlambat-transaksi>
- Teo, A. C., & Tan, G. W.-H. (2015). The effects of convenience and speed in m-payment. *Industrial Management & Data Systems*, 115(2), 311–331.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). Theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- White, K. M., Smith, J. R., Terry, D. J., Greenslade, J. H., & McKimmie, B. M. (2009). Social influence in the theory of planned behaviour: The role of descriptive, injunctive, and in-group norms. *British Journal of Social Psychology*, 48(1), 135–158. <https://doi.org/10.1348/014466608X295207>
- Zanello, G., Fu, X., Mohnen, P., & Ventresca, M. (2016). the Creation and Diffusion of Innovation in Developing Countries: a Systematic Literature Review. *Journal of Economic Surveys*, 30(5), 884–912. <https://doi.org/10.1111/joes.12126>