

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Selain beberapa penelitian terkait yang telah disebutkan sebelumnya, penelitian-penelitian konkret lain yang terkait dengan adopsi atau perilaku dan penerimaan teknologi berbasis kuisisioner adalah penelitian yang menjadi dasar utama penelitian ini, yaitu penelitian oleh Venkatesh pada tahun 2012. Venkatesh mengembangkan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) menjadi UTAUT versi kedua yang kemudian disebut UTAUT2 untuk mengidentifikasi adopsi atau perilaku dan penerimaan *Mobile Internet* pada konsumen di Hong Kong, sebanyak 1512 responden dikumpulkan dan ditemukan bahwa *Hedonic Motivation*, *Price Value* dan *Habit* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan (Venkatesh, et al., 2012).

Penelitian lain yang berhubungan dilakukan oleh Yuen, Yuen mengidentifikasi perbandingan adopsi atau perilaku dan penerimaan penggunaan *internet banking* antara negara maju dan negara berkembang, memodifikasi model UTAUT dan memperoleh 766 responden dari United State, Australia dan Malaysia. Penelitian ini menemukan bahwa *attitude towards use* dan *performance expectancy* merupakan dua faktor yang penting baik di negara berkembang maupun di negara maju, sedangkan faktor *perceived credibility* merupakan faktor penting yang ditemukan di negara maju saja (Yuen, et al., 2010).

Penelitian oleh Unyolo menganalisis adopsi *mobile money* dan kepercayaan (*trust*) di mana kondisi infrastruktur kurang handal dengan sedikit modifikasi model

UTAUT2. Penelitian ini dilakukan di Malawi dengan jumlah responden sebanyak 400 orang dan menemukan bahwa faktor *performance expectancy*, *facilitating conditions*, *trust* dan *price value* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *behavioral intention* (Unyolo, 2013).

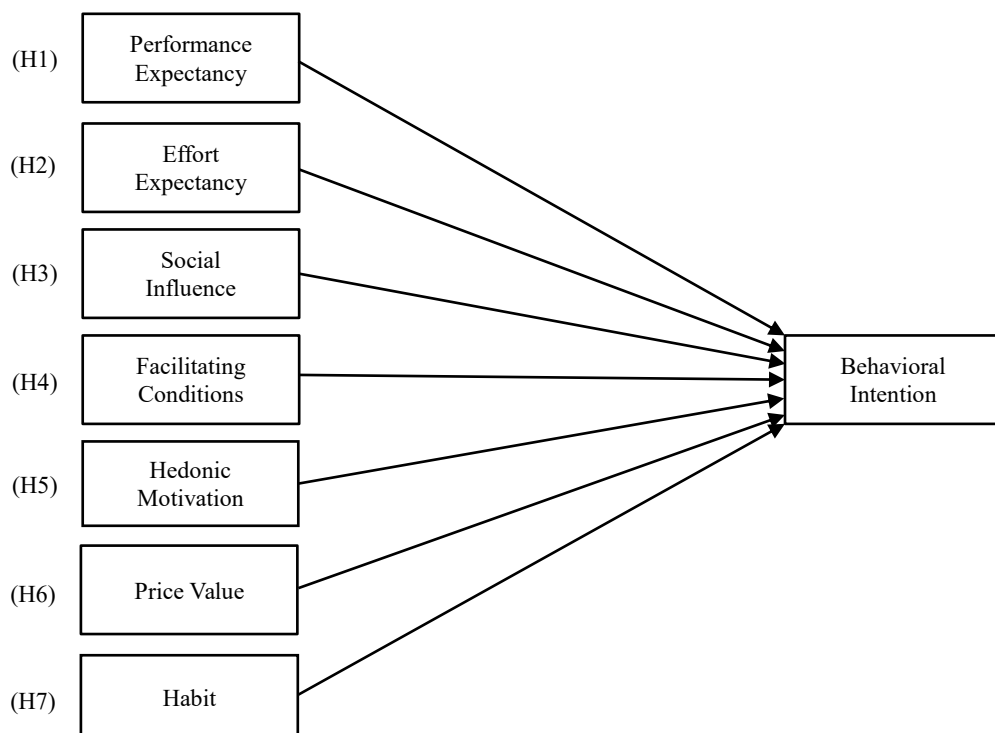
Al-Qeisi pada tahun 2009 juga meneliti adopsi atau perilaku dan penerimaan *internet banking* di Jordan dan United Kingdom dengan menggunakan model UTAUT. Al-Qeisi menambahkan pertanyaan tentang kualitas dari website ke dalam kuisisionernya. 480 hasil responden dikumpulkan secara *online*. Hasil temuan dari penelitian ini menyebutkan bahwa faktor kualitas *website* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* dibandingkan dengan faktor lain (Al-Qeisi, 2009).

Penelitian lain yang melihat dari sisi sebaliknya, yaitu sisi penolakan adalah penelitian yang dilakukan oleh Swiley. Swiley melakukan penelitian untuk memahami penolakan teknologi *wallet phone* atau *mobile wallet* dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), dengan responden 226 dari siswa dan 480 *online* dari konsumen, ditemukan bahwa *innovation resistance* dan *the usefulness* dari *mobile wallet* tidak berpengaruh cukup signifikan terhadap penolakan teknologi ini *mobile wallet* (Swilley, 2010).

Melihat dari penelitian-penelitian tentang adopsi teknologi tersebut, dipilihlah model UTAUT2 yang merupakan gabungan dari teori dasar mengenai perilaku pengguna teknologi dan model-model adopsi atau perilaku dan penerimaan pengguna teknologi yang berkembang sebelumnya. Diharapkan dengan memilih model terbaru dan lengkap ini dapat ditemukan faktor-faktor yang berpengaruh signifikan dan positif terhadap adopsi teknologi *mobile wallet* di Indonesia.

2.2. Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan model UTAUT2 untuk mengidentifikasi adopsi teknologi *mobile wallet* di Indonesia sampai dengan niat perilaku (*behavioral intention*). Hal ini dikarenakan pengguna *mobile wallet* di Indonesia belum banyak dan tidak merata atau masih berada dalam tahap atau fase awal adopsi yang ditandai dengan penggunaan transaksi *mobile wallet* yang paling sedikit dibandingkan dengan menggunakan cara transaksi lain (Marius, 2015), sehingga sulit mengukur perilaku penggunaan (*use behavior*) dengan ukuran skala yang sama atau tingkat keseringan yang sesuai. Selain itu, banyak penelitian yang tidak membahas sampai ke perilaku penggunaan. Sehingga penelitian ini membahas faktor dependen atau eksogen, yaitu perilaku penggunaan yang dapat diukur lebih pasti. Model UTAUT2 dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Model UTAUT2 Penelitian ini

- H1 : *Performance Expectancy* akan mempengaruhi *Behavioral Intention* konsumen *mobile wallet* secara positif dan signifikan.
- H2 : *Effort Expectancy* akan mempengaruhi *Behavioral Intention* konsumen *mobile wallet* secara positif dan signifikan.
- H3 : *Social Influence* akan mempengaruhi *Behavioral Intention* konsumen *mobile wallet* secara positif dan signifikan.
- H4 : *Facilitating Conditions* akan mempengaruhi *Behavioral Intention* konsumen *mobile wallet* secara positif dan signifikan.
- H5 : *Hedonic Motivation* akan mempengaruhi *Behavioral Intention* konsumen *mobile wallet* secara positif dan signifikan.
- H6 : *Price Value* akan mempengaruhi *Behavioral Intention* konsumen *mobile wallet* secara positif dan signifikan.
- H7 : *Habit* akan mempengaruhi *Behavioral Intention* konsumen *mobile wallet* secara positif dan signifikan.