

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 *Unified theory of acceptance and usage of technology 2 (UTAUT2)*

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT 2) memiliki tujuh faktor utama dan empat faktor pendukung yang digunakan dalam memprediksi niat perilaku untuk menggunakan teknologi dan penggunaan teknologi dalam konteks organisasi. Tujuh faktor utama tersebut yaitu harapan usaha, kinerja, kebiasaan, pengaruh sosial, motivasi hedonis, nilai harga, kondisi fasilitasi dan empat faktor pendukungnya terdiri dari usia, jenis kelamin, pengalaman dan kesukarelaan. Menurut UTAUT, Harapan Kerja, Harapan Kinerja dan Pengaruh Sosial akan mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan teknologi, sedangkan niat perilaku dan kondisi fasilitas mempengaruhi penggunaan teknologi (Venkatesh et al., 2016). Teori UTAUT2 diadopsi melalui review dan integrasi delapan teori yaitu del Penerimaan Teknologi (TAM), Theory of Reasoned Action (TRA), Teori Difusi Inovasi (IDT), Model Motivasi, Gabungan TBP / TAM, MoTeori Perilaku Terencana (TPB), Model Pemanfaatan PC dan Teori Kognitif Sosial (SCT) (Williams, Rana, & Dwivedi, 2015)

Hasil penelitian (Mohammadi, 2015) pada bank di Iran menegmukakan bahwa system yang kompetibel merupakann factor utama yang mempengaruhi perilaku pengguna untuk mengadopsi *M-banking*. Namun hasil dari penelitian yang di lakukan berbading terbalik dengan penelitian yang dilakukan terdahulu di mana focus peneliti lebih mengarah efek negative yang timbul dari penerapan aplikasi *M-Banking*. Penelitian yang di lakukan tersebut, penulis menggunakan metode TAM. System pengumpulan data dan informasi di peroleh dengan menggunakan *Structural Equations Modeling (SME)* yang menimbulkan beberapa hipotesis seperti terkait

kemudahan penggunaan aplikasi, kegunaan dan factor resistance dari aplikasi *M-banking*. Tujuan penerapan metode TAM dalam menganalisa hasil inofasi yang di lakukan pihak perusahaan terhadap aplikasi tersebut apakah benar-benar dapat di terima dengan baik oleh penggunan yang sudah memiliki patokan menggunakan aplikasi sebelumnya, dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa konstruktor dasar sebagai hipotesis yaitu Persepsi kemudahan penggunaan, kegunaan yang dirasakan, Kompatibilitas, Kesadaran, Persepsi risiko, Ketahanan terhadap perubahan, Sikap, Niat, norma subyektif, dan keinovatifan Pribadi.

Dalam penelitian yang di lakukan pada pengadopsian *Mobile Wallet (M-Wallet)* di Indonesia (Megadewandanu et al., 2017) mengemukakan bahwa *M-Wallet* masih perlu pengembangan untuk dapat diterapkan di Indonesia. Penelitian ini didasarkan pada hasil survey yang dilakukan secara online terhadap 372 responden dengan mengklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur dan dilakukan juga pada responden yang belum pernah menggunakan *M-Wallet*. Daalam penelitian ini peneliti menggunakan metode UTAUT2 dan mengemukakan hasil penelitian bahwa *M-Wallet* Cuma mengklaim 1% dari transaksi yang di lakukan di Indonesia.

Kesuksesan penelitian yang di lakukan (Abdallah et al., 2017) pada pengadopsian *M-Banking* di bank Yordania mengemukakan hasil bahwa masih kurangnya minat masyarakat dalam mengadopsi *M-banking* namun aplikasi tersebut memiliki prospek kedepan yang sangat baik. Penelitian ini di lakukan dengan cara penyebaran kueioner terhadap 343 responden. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode UTAUT 2 dan menghasilkan beberapa hipotesis sebagai acuan penilaian untuk mengetahui perilaku pengguna terhadap *M-Banking*. Dalam mencapai kesuksesan dari penelitian ini peneliti mengemukakan beberapa faktor yaitu,

Performance, hedonic motivations, social influence, facilitating conditions, effort expectancy, price value, dan yang terakhir adalah trust dan dampak yang signifikan di peroleh dari Beberapa factor ini akan berdampak pada perilaku pengguna dalam mengadopsi aplikasi *M-Banking*

Penelitian lain yang di lakukan oleh Cristian Morosan dan Agnes DeFrancoConr pada pengamplikasian *mobile payment* menggunakan model UTAUT2 dengan tujuan memberikan nilai performa yang maksimal pada pihak konsumen dan pihak hotel. Dari penelitian tersebut, Cristian Morosan dan Agnes DeFrancoConr mengemukakan pentingnya penerapan aplikasi yang dapat membantu kedua belah pihak dalam melakukan transaksi, dalam penelitian tersebut peneliti menggunakan konstruktor utama dari UTAUT 2 dan menambahkan beberapa konstruktor pendukung seperti General Privacy, Sistem Related Prifacy, Perceived Security dan Intentions, guna memperkuat hasil penelitian dari sisi keamanan dan kenyamanan prifasi dari pelanggan. Hasil dari penelitian ini mengemukakan pula bahwa dengan mengaplikasikan *mobile payment* dapat memberikan nilai efisiensi yang besar, hal ini terbukti dari nilai hasil model structural menunjukkan nilai index di bawah 0.1 dengan demikian menunjukkan bahwa pengaruh dari penerapan aplikasi tersebut sangat baik dan nilai pengaru dari beberap konstruksi yang di tampilkan pada konstruktor dasar UTAUT 2 memiliki relasi yang sangat kuat(Morosan & DeFranco, 2016)

3.2 Mobile banking

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Gianni Fenu dan Pier Luigi Paua pada tahun 2015 terkait future yang terdapat dalam aplikasi *M-banking* mengemukakan bahwa aplikasi *M-banking* memiliki nilai fleksibilitas dan yang lebih tinggi jika di dibandingkan dengan aplikasi desktop atau

web, hal ini di karenakan aplikasi yang dapat diakses dengan *smart phone* lebih mudah di lakukan kapan dan dimana saja. Namun dalam penerapan aplikasi *M-banking* tersebut perlu memperhatikan antar muka dari aplikasi tersebut sehingga lebih mudah di pahami oleh penggunanya. Nilai positif yang di hasilkan dari penerapan aplikasi tersebut mengakibatkan banyak banyak perusahaan yang ikut menganggarkan dana guna ikut menerapkannya, baik itu di dunia perbankan maupun dunia bisnis lain yang memungkinkan penerapan aplikasi berbasis *smart phone*. (Fenu & Pau, 2015)

Dalam penelitian lainnya yang di lakukan oleh F. Muñoz-Leivaa, S. Climent-Climent dan F. Liébana-Cabanillas dengan judul “Determinants of intention to use the mobile banking apps: An extension of the classic TAM model” mengungkapkan bahwa jumlah popularitas pengguna aplikasi *M-banking* lebih banyak jika di bandingkan dengan jumlah masyarakat yang tidak ikut menggunakan aplikasi *M-banking*. Dalam penelitian tersebut peneliti menyimpulkan bahwa niat untuk menggunakan aplikasi lebih penting dari pada perilaku dari pengguna aplikasi *M-banking*. Untuk itu setiap perusahaan yang mengaplikasikannya dalam proses bisnisnya harus benar-benar mampu memperhatikan kebutuhan dari penggunanya baik dari sisi antar muka, fasilitas dalam aplikasi, kemudahan dalam mengakses serta tingkat keamanan dalam mengakses aplikasi tersebut. Hasil yang mengejutkan dari penelitian yang di lakukan di beberapa bank di spanyol terseut yaitu pengguna yang aktif menggunakan aplikasi *M-banking* lebih mengutamakan nilai efektifitas dari pada nilai resiko yang didapat dari penggunaan aplkasi tersebut. (Muñoz-Leiva et al., 2017)

Bank Daerah Nusa Tenggara Timur (bankNTT)selaku bank daerah yang ada di Indonesia dengan Visi menjadi bank yang Sehat Kuat dan Terpercaya merupakan bank dengan wilayah jangkauan yang tersebar di seluruh kota di Provinsi Nusa tenggara timur. Jumlah 23 kantor cabang, 37 kantor cabang pembantu, 54 kantor kas serta total aset RP 9.7 triliun tentunya terus berinovasi agar dapat meningkatkan kinerja kerjanya yang mana bertujuan untuk bisa mengoptimalkan pelayanannya terhadap nasabah. Dalam pengoptimalan kinerja kerja dan layanan terhadap nasabah bank NTT pun menerapkan teknologi informasi agar dapat menunjang proses bisnisnya dalam melayani seluruh nasabah yang tersebar di berbagai daerah dan budaya sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan yang mana nantinya akan berdampak pula pada loyalitas nasabah. Salah satu pengadopsian teknologi informasi yang diterapkan guna menunjang efektifitas dan efisiensi adalah *M- banking*. Dengan aplikasi tersebut nasabah dimudahkan dalam melakukan transaksi kapan dan di mana saja, fasilitas yang tersedia di dalam aplikasi tersebut merupakan beberapa fasilitas yang di butuhkan oleh nasabah dalam kesehariannya seperti yang terdapat pada table dibawah ini:

Tabel 3.1. Fasilitas *M-banking* bank NTT

No	Nama Fasilitas	Kegunaan
1	Informasi Saldo	Mengetahui jumlah saldo dan transaksi dari nasabah
2	Transfer Nontunai	Nasabah dapat melakukan transfer antar rekening bankNTT dan ATM Bersama
3	e – Pulsa	Pembelian pulsa seluler dan

4	e-voucher	Pembayaran tagihan Kartu Halo, telpon rumah, TV Berlangganan, PLN, dan lain-lain
5	BPJS	Nasabah dapat melakukan pembayaran BPJS dengan menggunakan aplikasi mobile banking

M-banking merupakan inovasi teknologi informasi perbankan yang terbilang banyak memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi.(Mohammadi, 2015)Penelitian yang dilakukan oleh Hanafizadeh pada tahun 2014 di Iran mengemukakan bahwa mobile banking memberi dampak positif pada masyarakat yang menggunakannya karena *mobile bankin M-banking* mempermudah mereka dalam melakukan transaksi, selain itu *M-banking* juga sesuai dengan tingkat kebutuhan dan social di daerah mereka(Mohammadi, 2015), hal yang sama juga dikemukakan oleh Riquilme dan Rios pada tahun 2010 saat melakukan penelitian di Singapura.Namun yang menjadi kendala utama dari penerapan *M-banking* adalah isu keamanan ketersediaan layanan jaringan internet dan biaya yang harus dikeluarkan dalam mengakses mobile banking jika dibandingkan dengan transaksi manual dalam menunjang pengguna untuk mengakses aplikasi tersebut di karenakan factor biaya merupakan factor utama yang mempengaruhi masyarakat dalam mengadopsi layanan *M-banking*.(Abdallah et al., 2017)

Dari sisi perusahaan sendiri dalam hal ini bank NTT, *M-banking* meningkatkan nilai efektifitas dan efisiensi dimana dengan diterapkannya *M-banking*, bank NTT lebih mudah dalam menyediakan layanan kepada nasabah seperti bisa di lihat dari data perbandingan penggunaan mesin ATM. Dengan adanya mobile banking data transaksi ATM semakin berkurang, hal ini disebabkan oleh sebagian besar nasabah memilih melakukan transaksi non-tunai dengan menggunakan *M-banking* karena transaksi tersebut dapat dilakukan kapan dan di mana saja.

Melihat tujuan dan kegunaan dari *M-banking* sendiri bank NTT mencoba menerapkannya agar lebih memudahkan nasabah, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja dari bagian pemasaran sehingga nasabah dimudahkan dalam melakukan transaksi antar bank, pengontrolan jumlah saldo, informasi prodak, lokasi serta jaringan kantor, data mutasi transaksi, pemblokiran kartu ATM dan penyampaian keluhan yang dialami nasabah terkait layanan yang diberikan.(Oliveira et al., 2014) Membangun kepercayaan nasabah serta memberi nilai efektifitas dan fleksibilitas merupakan tujuan dari strategi bisnis *M-banking* yang diterapkan namun dalam penerapannya masih harus terus melakukan pengembangan agar benar-benar sesuai dengan kebutuhan nasabah. Penerapannya pun harus diiringi dengan pengedukasian agar aplikasi mobile banking dapat diterima oleh masyarakat luas dengan perbedaan budaya dan karakternya masing-masing(Oliveira et al., 2014). Untuk itu diperlukan suatu studi pengukuran kinerja sehingga dapat lebih jelas mengetahui kebutuhan apa saja yang dibutuhkan nasabah serta sejauh mana pemahaman dan antusias masyarakat terhadap layanan *M-banking*. Dalam pengukurannya penulis menerapkan metode *Unified theory of acceptance and usage of technology 2 (UTAUT2)* sehingga pengukurannya dapat memberikan informasi yang benar- benar sesuai dengan keadaan di lapangan, hal tersebut dikarenakan UTAUT2 memiliki variable pengukuran yang sesuai dengan golongan dan tingkat kepuasan dari pengguna.

3.3 AMOS (Analysis of Moment Structure)

Aplikasi AMOS merupakan sebuah aplikasi yang digunakan dalam penelitian untuk dapat membuat sebuah model persamaan structural. Aplikasi yang dibuat oleh James L. Arbuckle tersebut adalah aplikasi yang paling sering digunakan dalam menguji teori penelitian seperti TAM, UTAUT dan UTAUT2. Dalam dalam pengoperasian aplikasi tersebut lebih mudah untuk di gunakan, aplikasi tersebut juga dapat dikombinasikan dengan Exel, Access, SPSS, dan Foxpro sehingga hasil dari penelitian lebih mudah untuk dipahami.

