

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Studi Sebelumnya

Penelitian oleh Kim et al [12] bertujuan untuk menentukan faktor apa saja yang mempengaruhi pengguna dalam menggunakan *m-payment*. Penelitian ini memiliki enam variabel eksternal, dua variabel keyakinan dan satu variabel dependen. Hasil analisis menunjukkan jika *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* adalah faktor yang berpengaruh terhadap minat seseorang untuk menggunakan *m-payment*. Kim et al mengatakan jika ingin pengguna terus menggunakan *m-payment*, maka *m-payment* tersebut harus memberikan manfaat.

Selanjutnya penelitian oleh Chawla et al [13] menguji faktor apa saja yang mempengaruhi sikap dan niat pengguna di India dalam menggunakan *m-wallet*. Dalam penelitiannya, Chawla et al menggunakan sebanyak 744 responden dan 17 hipotesis. Dari 17 hipotesis tersebut hanya ada 15 hipotesis yang diterima. Pada penelitian ditemukan bahwa *trust* dan juga *perceived usefulness* memiliki pengaruh yang positif signifikan.

Penelitian oleh Phonthanakitithaworn et al [14] bertujuan untuk meneliti faktor apa saja yang mendorong individu mengadopsi suatu *m-payment*. Ditemukan hasil bahwa ada empat faktor yang menyebabkan seseorang mengadopsi suatu *m-payment*, yaitu *compatibility*, *subjective form*, *perceived trust* dan *perceived risk*. Dalam penelitiannya, Phonthanakitithaworn juga mengatakan alasan *perceived risk* berpengaruh secara signifikan adalah karena pengguna tidak ingin terlibat dalam suatu transaksi jika mereka merasa hal tersebut memberikan resiko yang tinggi. Selain itu para penyedia *m-payment* juga harus mampu membangun kepercayaan dengan calon pengguna karena seseorang yang belum pernah menggunakan *m-payment* mungkin akan memiliki rasa yang tidak aman dalam melakukan suatu transaksi yang dimana produk, uang maupun penerima nya tidak dapat dilihat secara langsung.

Penelitian oleh Oztruk [15] bertujuan untuk mengusulkan dan menguji model teoritis yang menganalisis niat pengguna dalam menggunakan sistem pembayaran *cashless* RFID dalam industri perhotelan. Pada penelitiannya, Oztruk menemukan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berdampak positif terhadap niat pengguna untuk menggunakan

sistem. Kedua faktor ini merupakan yang paling kuat untuk mempengaruhi niat seseorang dalam menggunakan.

Penelitian oleh Kumala et al [16] bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh persepsi *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *trust* dan *security* terhadap minat menggunakan GOPAY. Peneliti menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data dengan responden yang berjumlah 100 orang. Ada enam hipotesis yang dikemukakan dengan hasil *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *security* berpengaruh positif signifikan, sedangkan *trust* berpengaruh positif tidak signifikan. Berikut ini pada tabel 2.1 menunjukkan perbandingan penelitian sebelumnya.

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Sebelumnya

No	Penulis	Tahun	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil
1.	Kim et al [12]	2010	Menentukan faktor apa yang mempengaruhi pengguna dalam menggunakan <i>m-payment</i> .	TAM, survei, kuesioner	<i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> berpengaruh positif signifikan.
2.	Chawla et al [13]	2019	Menguji faktor apa yang mempengaruhi sikap dan niat pengguna dalam menggunakan <i>m-wallet</i> .	<i>Focus Group Discussions</i> (FGD)	Dari 17 hipotesis yang diusulkan, ada 15 hipotesis diterima. Beberapa diantaranya adalah <i>Trust</i> serta <i>Perceived Usefulness</i> berpengaruh positif signifikan terhadap sikap dan niat pengguna dalam menggunakan <i>m-payment</i> . Kemudian juga ditemukan bahwa <i>Perceived Security</i> berpengaruh positif dan

No	Penulis	Tahun	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil
					signifikan terhadap sikap pengguna dalam menggunakan <i>m-payment</i> .
3.	Phonthanukitithaworn et al [14]	2016	Meneliti faktor – faktor apa yang mendorong seseorang mengadopsi suatu <i>m payment</i> .	TAM dan <i>Innovation Diffusion Theory</i>	Dalam penelitian ada 8 hipotesis yang diajukan dan hanya 4 hipotesis yang diterima, yaitu <i>Compatibility, Norm, Subjective Perceived Trust dan Perceived Risk</i> berpengaruh signifikan. Sedangkan hipotesis yang ditolak, yaitu <i>Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Cost</i> tidak signifikan terhadap niat pengguna dalam mengadopsi <i>m-payment</i> .
4.	Oztruk, Ahmet Bulent [15]	2016	Mengusulkan dan menguji model teoritis yang menganalisis niat pengguna dalam menggunakan sistem pembayaran <i>cashless RFID</i>	TAM	Dalam penelitian ada 7 hipotesis yang diusulkan dengan hasil ada enam hipotesis yang diterima. Beberapa diantaranya adalah <i>Perceived Risk, Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use</i> berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna

No	Penulis	Tahun	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil
			dalam industri perhotelan.		dalam menggunakan sistem pembayaran <i>cashless</i> RFID.
5.	Kumala et al. [16]	2020	Mengetahui apakah <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Ease of Use</i> , <i>Trust</i> dan <i>Security</i> berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan Gopay.	Technology Acceptance Model	Ada 6 hipotesis yang diusulkan dengan hasil <i>Perceived Ease of Use</i> merupakan variabel yang lebih dominan. Hipotesis yang diterima adalah <i>Perceived Ease of Use</i> , <i>Perceived Usefulness</i> , dan <i>Security</i> berpengaruh positif signifikan. Hipotesis yang ditolak adalah <i>Perceived Risk</i> berpengaruh positif tidak signifikan.

2.2 Dasar – Dasar Teori

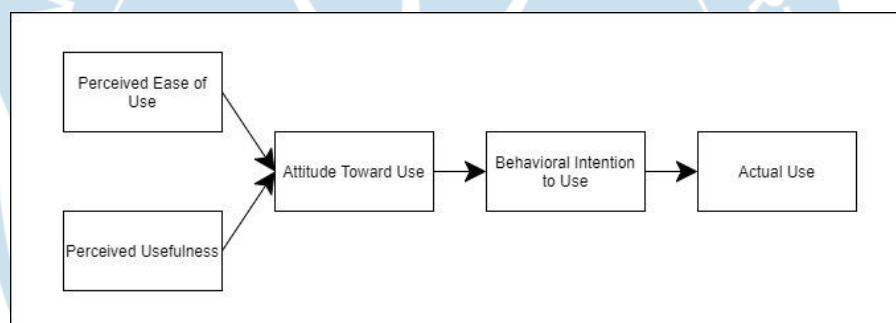
2.2.1 E-Wallet

E-wallet merupakan layanan elektronik yang berfungsi menyimpan data transaksi yaitu transaksi dengan kartu maupun uang elektronik. *E-wallet* bisa digunakan untuk menyimpan uang sehingga dapat digunakan untuk melakukan pembayaran [17]. Menurut Hutami et al [18] *e-wallet* merupakan suatu dompet sementara dimana berisi dana yang dapat digunakan dengan mudah oleh para pengguna untuk membayar produk-produk yang mereka beli secara non-tunai. Hutami et al memaparkan bahwa pembayaran yang dilakukan dengan *e-wallet* adalah salah satu cara untuk mengurangi peredaran uang tunai (*cashless*).

Pada tahun 2014, Bank Indonesia mengumumkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), untuk menciptakan pembayaran yang aman, efisien dan juga lancar. Selain itu pula, dengan adanya gerakan ini diharapkan mampu menghasilkan sistem keuangan nasional yang efektif dan juga efisien [19].

2.2.2 Technology Acceptance Model

Technology Acceptance Model atau disingkat dengan TAM pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1989). Davis menjelaskan ada dua faktor penyebab orang-orang menerima atau mengadopsi suatu teknologi, yaitu *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*. *Perceived Usefulness* merupakan keadaan ketika seseorang menganggap suatu sistem dapat mempermudah dan membantu dalam melakukan pekerjaan mereka. Sedangkan, *Perceived Ease of Use* merupakan keadaan ketika seseorang menganggap suatu sistem mudah untuk digunakan [20]. Berikut ini merupakan gambar model *original* TAM yang dapat dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Model Original Technology Acceptance Model

Beberapa kelebihan *Technology Acceptance Model* menurut Hartono [21], yaitu :

1. *Technology Acceptance Model* merupakan model keperilakuan yang bertujuan menjawab masalah dimana banyak sistem yang gagal penerapannya karena pengguna yang tidak berkeinginan dalam menggunakannya,
2. TAM dibangun dengan dasar yang kuat,
3. TAM adalah model yang sederhana tetapi valid, dan
4. TAM telah digunakan pada banyak penelitian yang sebagian besar mendukung dan menyatakan TAM adalah model yang baik.

2.2.3 SEM-PLS

PLS merupakan teknik SEM berdasarkan pada pendekatan iteratif yang memaksimalkan varian dari konstruksi endogen [22]. SEM-PLS bertujuan untuk menganalisis dengan membandingkan variabel eksogen berganda dan variabel endogen berganda. Konsep utama dari SEM-PLS adalah analisis statistik multivariate yang tidak membutuhkan data berdistribusi normal serta tidak memiliki batas minimum data. Hal ini berarti SEM-PLS dapat melakukan analisis data walaupun data yang dimiliki kecil [23]. Ada dua tahapan yang dilakukan untuk menganalisis dengan SEM-PLS, yaitu *outer model* dan *inner model* [24].

a) Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pada tahap ini akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Dalam uji validitas ada dua tahap yang dilakukan, yaitu uji *convergent validity* dan uji *discriminant validity*. Ada dua proses yang dilakukan pada uji *convergent validity*, yaitu melakukan uji *loading factor* dan *average variance extracted (AVE)*, sedangkan pada uji *discriminant validity* akan dilakukan uji *Fornell-Lacker Criterion* dan *cross loading* [22]. Menurut Hair et al (2011) dan Henseler et al (2009), *convergent validity* akan terpenuhi ketika nilai dari *loading factor* >0.70 dan nilai dari *average variance extracted (AVE)* >0.50 [25]. Sedangkan *discriminant validity* akan terpenuhi jika nilai *fornell-lacker criterion* baik dengan syarat nilai akar kuadrat AVE setiap variabel lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi antar variabel [26] dan nilai *cross loading* >0.70. Setelah uji validitas dilakukan dan semua nilai telah memenuhi syarat maka dapat dikatakan bahwa indikator yang digunakan telah valid. Kemudian akan dilakukan uji *reliability* dengan melihat nilai *composite reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Menurut Hair et al. (2011) dan Henseler (2009), uji *composite reliability* dapat diterima jika nilai sudah >0.70 [27] dan *Cronbach's alpha* dapat diterima jika nilai sudah >0.70 [23].

b) Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi Model Struktural atau *inner model* berfungsi untuk menilai hubungan antar indikator [28]. Tahapan ini dilakukan dengan melihat nilai *R-Square*, *Predictive Relevance*, *Original Sample*, *T-statistic*, dan *P-Values*. *R-square* atau R^2 digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel eksogen terhadap variabel endogen. Semakin baik nilai *R-square* maka model prediksi pada penelitian semakin baik [29]. Menurut

Hair (2011) dan Henseler (2009), ada tiga tingkatan pada *R-square* yaitu 0.25 lemah, 0.50 menengah, dan 0.75 kuat [22].

Predictive Relevance atau Q^2 digunakan untuk melihat seberapa baik nilai observasi yang akan dihasilkan. Jika nilai yang dihasilkan di atas 0 maka dapat dikatakan nilai observasi yang dihasilkan baik, sebaliknya jika nilai di bawah 0 maka nilai observasi tidak baik. *Predictive Relevance* dapat dilihat dengan melakukan *blindfolding* [30].

Bootstrapping digunakan untuk melihat nilai *t-statistic* dan *p-values*. Jika tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% atau 0.05 maka nilai *t-statistic* yang diperoleh harus lebih dari 1.96 sehingga nantinya dapat disimpulkan bahwa *path coefficient* signifikan secara statistis. Kemudian ketika tingkat signifikansi 5% maka nilai *p-values* harus di bawah 0.05 agar dapat dikatakan signifikan secara statistis [31].

2.2.4 Trust

Trust merupakan keadaan yang membuat seseorang dapat mempercayai orang lain dengan memberikan kepuasan kepada individu tersebut [32]. Menurut Chawla et al [13] *trust* adalah hal yang sangat penting dalam melakukan suatu transaksi *online*. *Trust* memberikan jaminan kepada seseorang bahwa penyedia layanan memberikan pengalaman yang positif kepada para pengguna [33]. Pengguna akan memberikan data pribadi mereka ketika mereka percaya dan yakin terhadap penyedia layanan. Ketika kepercayaan itu telah dibangun dan pengguna telah percaya maka mereka akan menggunakan layanan tersebut dan akan terus melakukan transaksi dikemudian hari atau bahkan akan memberikan rekomendasi kepada orang lain [34]. Tanpa adanya kepercayaan, seseorang tidak akan mengadopsi suatu sistem [35].

2.2.5 Perceived Risk

Resiko dapat mempengaruhi niat seseorang dalam menggunakan suatu *m-payment*. Ketika mereka menganggap dengan menggunakan *m-payment* dapat memberikan resiko yang tinggi maka mereka tidak akan menggunakannya [14]. Bauer (1960) menjelaskan *perceived risk* merupakan ketidakpastian adanya kemungkinan negatif yang timbul ketika menggunakan suatu produk [35]. Phonthanukitihaworn et al [14] dalam penelitiannya mengatakan bahwa resiko dianggap menjadi faktor yang penting dalam mengadopsi suatu sistem. Pengguna akan berpikir untuk mengadopsi suatu sistem jika mereka merasa sistem tersebut akan memberikan resiko yang besar ketika digunakan.