

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang dilakukan oleh Seungjae shin dan Won-Jun Lee [8] dengan judul *THE EFFECTS OF TECHNOLOGY READINESS AND TECHNOLOGY ACCEPTANCE ON NFC MOBILE PAYMENT SERVICES IN KOREA* Dengan Kerangka *Technology Rediness Acceptance Model (TRAM)* yang diterbitkan di tahun 2014. Dengan hasil 4 konstruk TR berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan terhadap teknologi pembayaran NFC di Korea tetapi pada persepsi kemudahan penggunaan terhadap niat untuk menggunakan tidak diterima.

Penelitian oleh Ayatulloh Michael Musyaffi *et all* [9] yang dilakukan pada tahun 2021 dengan judul *LACK OF READINESS OF DIGITAL BANKING CHANNEL ACCEPTANCE: STUDY ON TAM 3 AND TECHNOLOGY READINESS* menggunakan metode gabungan dari TRI dan TAM. Disimpulkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif sebesar 59,4% terhadap *Behavioral Intention*.

Penelitian Chenyujig Yang , Shaocong Yan , Jingyu Wang & Yongji Xue [10] dengan judul *FlowExperiences and Virtual Tourism: The Role of Technological Acceptance and Technological Readiness* dengan menggunakan model TRAM pada tahun 2022. Penelitian ini memfokuskan pada dampak pengalaman alur wisatawan terhadap adopsi teknologi pariwisata virtual di bawah kerangka kerja kesiapan teknologi dan penerimaan teknologi untuk memberikan referensi bagi praktisi pariwisata dan para peneliti yang terlibat dalam desain teknologi pariwisata virtual. Persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap niat konsumen untuk mengadopsi teknologi.

Penelitian yang dilakukan Shakeel Iqbal & Dr. Zeeshan Ahmed Bhatti [11] pada tahun 2015 dengan judul *An Investigation of University Student Readiness towards M-learning using Technology Acceptance Model*. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi m-learning di kalangan mahasiswa dan untuk mengetahui hubungan di antara faktor-faktor tersebut. Ditemukan pada penelitian ini PEU (*Perceived ease of use*) peserta didik memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat mereka untuk menggunakan *m-learning*. Hasil penelitian ini juga mengkonfirmasi pengaruh yang kuat dari kesiapan keterampilan terhadap PU & PEU.

Penelitian yang di buat oleh Arfan Shahzad, Nurhana Zahrullail , Ahsan Akbar, Hana Mohelska and Arsalan Hussain dengan judul *COVID-19's Impact on Fintech Adoption: Behavioral Intention to Use the Financial Portal* [12] dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) di tahun 2022. Terbukti bahwa ada dampak positif yang signifikan pada persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan keinovatifan pengguna terhadap sikap dan niat perilaku untuk menggunakan platform agregator pinjaman online. Sebaliknya, penelitian ini menemukan bahwa persepsi kegunaan tidak berdampak pada sikap dan niat perilaku untuk menggunakan platform pinjaman online. Selain itu, terdapat dampak yang signifikan antara sikap terhadap niat perilaku untuk menggunakan platform *p2p lending*. Penelitian ini menekankan dampak positif dari persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, kepercayaan, dan inovasi pengguna terhadap sikap dan niat perilaku untuk menggunakan platform *p2p lending*.

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

No	Judul	Tahun	Penulis	Metode	Kesimpulan
1	The Effects Of Technology Readiness And Technology Acceptance On NFC Mobile Payment Services In Korea [8]	2014	Seungjae shin & Won-Jun Lee	Technology Readiness Acceptance Model (TRAM)	4 kosntruk TR secara signifikan mempengaruhi persepsi kemudahan pengguna dan kemanfaatan terhadap teknologi pembayaran NFC tetapi pada perceived ease of use terhadap intention to use tidak diterima
2	Lack Of Readiness Of Digital Bankingg Channel Acceptance : Study On Tam 3 And Technology [9]	2021	Ayatullo h Michael Musyaffi et all	Technology Acceptance Model (TAM)	Disimpulkan bahwa perceived usefulness berpengaruh positif sebesar 59,4% terhadap Behavioral Intention
3	Flow Experiences and Virtual Tourism: The Role of Technological Acceptance and Technological Readiness [10]	2022	Chenyuji g Yang , Shaocon g Yan , Jingyu Wang & Yongji Xue	Technology Readiness Acceptance Model (TRAM)	Persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap niat konsumen untuk mengadopsi teknologi.
4	An Investigation of University Student Readiness towards M-learning using Technology Acceptance Model [11]	2015	Shakeel Iqbal & Dr. Zeeshan	Technology Readiness Acceptance Model (TAM)	Ditemukan pada penelitian ini PEU ( <i>Percieved ease of use</i> ) peserta didik memiliki pengaruh

			Ahmed Bhatti		positif yang signifikan terhadap niat mereka untuk menggunakan <i>m-learning</i> . Hasil penelitian ini juga mengkonfirmasi pengaruh yang kuat dari kesiapan keterampilan terhadap PU & PEU.
5	COVID-19's Impact on Fintech Adoption: Behavioral Intention to Use the Financial Portal [12]	2022	Arfan Shahzad, Nurhana Zahrullail, Ahsan Akbar, Hana Mohelska and Arsalan Hussain	Technology Acceptance Model (TAM)	Terbukti bahwa ada dampak positif yang signifikan pada persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan keinovatifan pengguna terhadap sikap dan niat perilaku untuk menggunakan platform agregator pinjaman online.

## 2.2 Dasar Teori

### 2.2.1 Shopee

Shopee merupakan platform belanja online terbesar di Asia Tenggara dan Taiwan, diresmikan pada tahun 2015, Shopee adalah sebuah platform khusus untuk wilayah tertentu yang memberikan pengalaman belanja online yang mudah, aman, dan cepat bagi para pelanggan dengan dukungan pembayaran dan logistik yang kuat.

Mereka percaya bahwa belanja online harus terjangkau, mudah, dan menyenangkan. Ini adalah visi yang ingin diwujudkan oleh Shopee melalui platform mereka. Shopee pertama kali meluncur sebagai platform *consumers to consumers* (C2C) dan kemudian berubah menjadi *business to Consumers* (B2C), mereka merupakan anak perusahaan Sea Limited yang berkantor pusat di Singapura. Dalam aplikasi Shopee banyak sekali yang dapat dicari, mulai dari pakaian, elektronik, produk kecantikan hingga perabot rumah tangga, selain itu beberapa fitur juga disematkan pada aplikasi Shopee seperti *cashback*, gratis ongkir, hingga *shopee paylater*.

### 2.2.2 ShopeePay

Shopee sendiri memiliki beberapa fitur untuk menunjang marketplace miliknya, terutama pembayaran. Pada Shopee sendiri terdapat beberapa metode pembayaran meliputi, transfer bank, COD (*Cash on Delivery*), serta ShopeePay. ShopeePay sendiri merupakan e-wallet milik mereka untuk mempermudah pembayaran, tentu saja dengan adanya e-wallet mereka sendiri pengguna dimudahkan untuk melakukan pembayaran pada marketplace Shopee dan ada kalanya mendapatkan benefit berupa voucher diskon, Shopee Coins, maupun benefit-benefit yang memanjakan para pengguna platform.

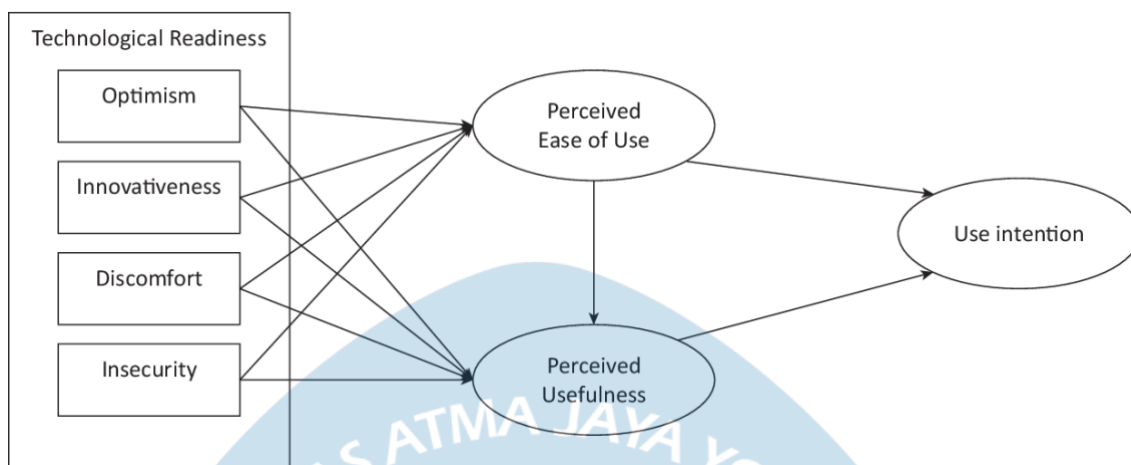
### 2.2.3 Technology Readiness and Acceptance Model (TRAM)

Kesiapan teknologi merupakan konsep yang dipromosikan oleh Parasuraman (2000)[13] dalam melakukan pengukuran kesiapan pengguna untuk menerima teknologi baru. Parasuraman mengklasifikasikan dua hal yang dapat memicu *Technology Readiness*, yaitu faktor motivasi (optimisme dan inovasi) dan faktor

ancaman (rasa tidak aman dan ketidaknyamanan). Teknologi dipandang sebagai kemajuan teknologi bagi kelompok yang berpikiran optimis dan inovatif, sedangkan menurut kelompok pragmatis, teknologi dianggap sebagai sesuatu yang inferior hingga kelompok tersebut mendapatkan kepercayaan diri yang cukup (Kim, Geum, & Park, 2015)[9].

Dari empat dimensi, *optimism* dan *innovativeness* adalah motivator, berkontribusi pada *Technology Readiness*, sedangkan *discomfort* dan *insecurity* " penghambat, " mengurangnya. Selain itu, keempat dimensi tersebut relatif berbeda, yang berarti bahwa seorang individu dapat memiliki kombinasi yang berbeda dari sifat-sifat terkait teknologi, terkadang mengarah ke keadaan paradoks yang terdiri dari motivasi kuat yang diredam oleh hambatan yang kuat. Berbagai teori dan model teoritis telah digunakan untuk menjelaskan perilaku pengguna dalam berbagai teknologi baru, seperti sistem teknologi informasi, teknologi berbasis internet, dan sistem pendidikan.

Media baru, teknologi, dan penerimaan layanan telah diselidiki dengan menggunakan Technology Acceptance Model [14] atau model Technology Readiness Index [15]. Model TRI telah digunakan untuk mengukur kesiapan individu untuk menerima teknologi baru sehubungan dengan empat dimensi [13], sedangkan TAM telah digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor penentu umum mengenai aktivitas teknologi informasi (TI) baru individu [16]. Meskipun banyak penelitian telah menguji peran Technology Readiness and Acceptance Model (TRAM), yang menggabungkan elemen TAM dengan elemen TRI, untuk menjelaskan bagaimana kesiapan untuk menggunakan teknologi baru mempengaruhi keyakinan tentang teknologi tersebut [17], studi empiris tambahan diperlukan untuk mengidentifikasi dan mengukur korelasi dan hubungan antara komponen TRI dan komponen TAM dalam kaitannya dengan perilaku penggunaan TI. Keempat dimensi TRAM harus dianalisis sebagai elemen-elemen kesiapan teknologi positif optimisme dan inovatif dan kesiapan teknologi negatif ketidaknyamanan dan ketidakamanan - untuk menghasilkan pemahaman yang lebih baik tentang TRI dan TAM. Model TRAM dapat dilihat pada **Gambar 2.1.**



Gambar 2.1 Metode Technology Readiness and Acceptance Model [18]

Pada **Gambar 2.1** terdapat tujuh variable, yang terdiri dari 4 variabel eksogen (bebas) dimana dibagi menjadi 2 elemen kesiapan teknologi positif terdiri dari variable *optimism* dan *Innovativeness*, kemudian 2 elemen kesiapan teknologi negatif yakni terdiri dari variable *discomfort* dan *insecurity*. Lalu terdapat 2 variabel *intervening* yang terdiri dari *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dan *use intention* sebagai variable endogen (terikat)

### 2.3 Financial Technology

*Financial Technology (FinTech)*, seperti namanya, adalah kombinasi antara keuangan dan teknologi. Tentu saja, teknologi selalu mempengaruhi industri keuangan, dengan kemajuan yang mengubah cara industri keuangan beroperasi. Pertimbangkan, misalnya, pengenalan mesin ATM atau penggunaan *transfer mobile* sebagai inovasi utama. Keistimewaan dari revolusi *FinTech* saat ini adalah melalui kecepatannya, di mana teknologi baru sedang diuji dan diperkenalkan ke sektor keuangan lebih cepat dari sebelumnya [19]. Menurut [20], *fintech* adalah industri yang dinamis dan cepat berubah, sehingga menangani banyak model bisnis yang berbeda. Di situs OJK, *fintech* merupakan inovasi di bidang keuangan dengan menggunakan teknologi [21].

Dari beberapa pengertian diatas dapat diartikan bahwa *fintech* merupakan sebuah inovasi dibidang keuangan dengan mengedepankan kemudahan,kecepatan,serta efisiensi yang ditawarkan kepada pengguna sebagai salah satu keuntungannya.

### 2.3.1 Pembayaran

Metode pembayaran merupakan cara dimana kita dapat melakukan transaksi baik barang ataupun jasa. Sebagai *customer* seharusnya kita dapat membandingkan kelebihan serta kekurangan dari setiap metode pembayaran yang ada. Metode pembayaran sendiri terbagi menjadi dua yaitu, pembayaran tunai dan pembayaran non tunai [22]. Untuk pembayaran tunai, seperti kita ketahui menggunakan uang kertas dalam melakukan transaksinya, sedangkan non tunai memiliki beberapa macam seperti yang ada di bawah ini :

#### a) Instrumen Pembayaran Berbasis Server

Uang elektronik atau *e-money* merupakan alat pembayaran digital dengan menyimpan uang kedalam media elektronik tertentu, layaknya pada sistem perbankan. Sama halnya seperti kartu debit, *e-money* biasanya berbasis *chip* yang ditanamkan pada kartu. Kartu *e-money* biasanya akan dikeluarkan oleh lembaga perbankan. Untuk mendapatkan uang elektronik, pengguna harus melakukan *top up* terlebih dahulu baru saldo akan terisi pada kartu, yang kemudian dapat digunakan untuk keperluan transaksi[23].

Dompot elektronik atau *e-wallet* merupakan jenis *financial technology* (*fintech*) sebagai alternatif metode pembayaran *online*. Konsep *e-wallet* adalah sebagai tempat penyimpanan uang dan kemudian dipergunakan untuk transaksi secara *online* atau *offline* dengan memakai *QR code*. [23] *E-wallet* berbasis aplikasi sehingga akan lebih praktis jika hanya menyimpan uang pada dompet biasa.



b) Instrumen Pembayaran Berbasis Kartu

Pembayaran non tunai berbasis kartu ada dua macam yaitu menggunakan kartu debit dan kartu kredit, dimana kedua kartu tersebut mengharuskan pengguna untuk mengisi saldo terlebih dahulu sebelum digunakan. Untuk kartu kredit sendiri merupakan kartu yang diterbitkan oleh bank negeri maupun swasta dengan menerapkan sistem hutang, pengguna kartu kredit dapat mengubah pembayaran mereka kedalam bentuk cicilan dengan tenor tertentu.

c) Mobile Banking

Alat pembayaran non tunai berbasis elektronik, dimana pengguna hanya perlu mengakses rekening mereka melalui *smartphone* menggunakan aplikasai yang bisa diunduh melalui *smartphone*

d) Internet Banking

Alat pembayaran perbankan yang menggunakan internet sebagai aksesnya, biasanya internet banking berbasis web untuk membukanya.

Perbedaan utama antara *e-money* dan *e-wallet* adalah *e-money* berbasis chip dengan menggunakan kartu fisik sedangkan *e-wallet* berupa aplikasi yang terhubung dengan server, dimana hal tersebut mengharuskan kita mengunduh terlebih dahulu aplikasi *e-wallet* pada gawai pintar [23]. Terlepas dari perbedaan antara keduanya, *e-wallet* dan *e-money* sangat membantu dalam melakukan pembayaran tanpa kita harus repot membawa uang tunai. Namun kita dapat memanfaatkan *e-wallet* untuk memenuhi keperluan yang lebih bervariasi dibandingkan *e-money*.