

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Studi Sebelumnya

Studi sebelumnya merupakan jurnal penelitian yang ditulis oleh Ni Kadek Rahayu Topiani dan I Made Pande Dwiana Putra yang menganalisa perilaku penggunaan *mobile banking* membuktikan bahwa variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, motivasi hedonis dan nilai harga berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking*, serta variabel kondisi yang memfasilitasi, kebiasaan dan minat penggunaan berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* [5].

Selanjutnya ada penelitian yang dilakukan oleh Aninda Milenia Putri Wisnu yang menganalisa faktor yang mempengaruhi umkm di Tangerang dalam menggunakan *online marketplace* sebagai sarana jual beli *online* dengan menggunakan model UTAUT. Penelitian tersebut membuktikan bahwa faktor *performance expectancy* berpengaruh terhadap niat penggunaan *online marketplace* oleh UMKM di Tangerang. Penelitian ini membuktikan bahwa faktor *effort expectancy* berpengaruh terhadap niat penggunaan *online marketplace* oleh UMKM di Tangerang. Faktor *social influence* berpengaruh terhadap niat penggunaan *online marketplace* oleh UMKM di Tangerang, faktor *facilitating condition* sudah berpengaruh terhadap perilaku UMKM di Tangerang dalam menggunakan *online Marketplace*, dan faktor *behavioral intention* berpengaruh terhadap perilaku UMKM dalam menggunakan *online marketplace* [6]. Batasan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah pada penggunaan model UTAUT yang dianggap belum maksimal, maka dari itu disini penulis menggunakan model UTAUT 2 yang variabel faktor nya sudah ditambahkan agar mendapatkan hasil yang lebih maksimal.

Penelitian selanjutnya merupakan penelitian dari Wira Bharata dan Premi Wahyu Widyaningrum menganalisa penerimaan dan penggunaan teknologi sistem informasi akademik melalui pengembangan model UTAUT Wira dan Premi menyebutkan kalau penelitian ini merupakan penelitian jangka panjang dengan menggunakan model UTAUT Wira dan Premi menyimpulkan dengan menggunakan

faktor-faktor penilaian dari UTAUT menunjukkan penggunaan teknologi informasi secara baik dan benar, akan memberikan dampak yang besar dalam hal kemanfaatan bagi penggunanya [7]. Yang menjadi kekurangan pada penelitian ini adalah penggunaan model UTAUT [7], seperti pada penelitian milik Aninda Melia akan lebih baik jika dapat dilakukan analisa dengan menggunakan UTAUT2 [6].

Penelitian berikutnya adalah penelitian milik Mega Shero Gayatri, Ari Kusyanti, Mochamad Chandra Saputra berjudul analisis penerimaan *Os Windows 10* dengan metode UTAUT2, dalam penelitian ini dapat disimpulkan dari beberapa faktor seperti manfaat yang didapat [8]. Peneliti juga berpendapat kalau penelitian ini dapat lebih maksimal jika mengkombinasikan model UTAUT2 dengan model yang lain mengingat luasnya potensi cakupan dari penelitian ini [8].

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Dila Oktafani dan Kristina Sisilia yang berjudul Analisis penerapan model UTAUT2 pada adopsi penggunaan dompet digital OVO di Dayeut Koloh Bandung, yang fokusnya adalah studi kasus Gen Z sebagai pengguna OVO. Berdasarkan hasil analisis dari penelitian tersebut didapatkan kesimpulan kalau variabel *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *facilitating condition* memiliki pengaruh yang sangat baik pada adopsi penggunaan OVO dengan penilaian sebesar 84,3%, 85,5%, dan 85,2% sedangkan variabel seperti *social influence*, *hedonic motivation*, *price value* dan *habit*, berada pada kategori baik pada adopsi layanan OVO dengan presentasi 79,5%, 84%, 83,9% dan 76,8%. Berdasar analisis deskriptif *behavior intention* dan *use behavior* juga memiliki hasil yang baik pada adopsi penggunaan OVO dengan presentase penilaian 81,1% dan 80,4% artinya minat dan perilaku pengguna pada adopsi layanan OVO memberikan indikasi kepada pengguna untuk menggunakan layanan pembayaran ini. Berdasar hasil analisis pengaruh *variabel independen* terhadap *behavior intention*, terdapat empat faktor yang berpengaruh positif signifikan yaitu *social influence*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, dan *price value*, sedangkan tiga variabel lainnya tidak berpengaruh terhadap *behavior intention* yaitu variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *habit* [9].

Beberapa studi dan penelitian sebelumnya tersebut, dapat peneliti jadikan referensi dan gambaran bagaimana pengaruh dari perkembangan teknologi informasi terhadap penggunaan dan kebiasaan pengguna, dari beberapa kesimpulan diatas,

peneliti menggunakan model UTAUT2 karena dianggap lebih efektif dalam mendapatkan hasil untuk mengetahui pengaruh penggunaan teknologi. Contoh studi diatas menuliskan jika menggunakan model UTAUT2 memiliki variabel faktor yang lebih banyak sehingga bisa mendapatkan data secara lebih maksimal dan mendalam, selain itu mengkombinasikan model UTAUT2 dengan model yang lainnya juga akan membantu penelitian apabila memiliki cakupan subjek yang lebih luas. Studi - studi sebelumnya tersebut telah memberikan gambaran untuk peneliti dalam melakukan penelitian menggunakan metode UTAUT2, karena bisa mendapatkan hasil akhir yang lebih relevan, dengan beberapa hasil penelitian diatas dapat disimpulkan ke dalam tabel ringkasan studi, dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 2. 1 Tabel Ringkasan Studi

No	Penulis	Tahun	Tujuan	Alat	Hasil
1	Ni Kadek Rahayu Nopiani dkk.	2021	Menjelaskan minat dan perilaku penggunaan <i>mobile banking</i>	UTAUT2	Individu akan melakukan <i>behavior</i> saat memiliki niat ( <i>behaviorial intention</i> ) untuk melakukannya
2	Aninda Milenia Putri Wisnu	2020	Faktor yang mempengaruhi UMKM di Tangerang untuk menggunakan <i>online market place</i> sebagai sarana jual beli	UTAUT	UTAUT membuktikan kalau kelima hipotesis penelitian diterima, variabel-variabel <i>performance expectancy, effort expectancy, social influence</i> mempengaruhi niat penggunaan. Faktor <i>facilitating condition</i> dan <i>behaviorial intention</i> mempengaruhi perilaku pengguna
3	Wira Bharata dkk	2017	Analisa penerimaan dan penggunaan sistem informasi akademik melalui pengembangan model	UTAUT	UTAUT menunjukkan penggunaan teknologi informasi secara baik dan benar, akan memberikan dampak yang besar dalam hal kemanfaatan bagi penggunanya

			utaut studi pada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo		
4	Mega Shero Gayatri dkk	2017	Analisa penerimaan sistem operasi <i>Windows 10</i>	UTAUT2	Terdapat 6 faktor yang mempengaruhi penerimaan seseorang terhadap sistem operasi <i>Windows 10</i> di Indonesia
5	Dila Oktafani dkk	2020	Analisis penerapan model UTAUT2 pada adopsi penggunaan dompet digital OVO di Dayeut Koloh Bandung	UTAUT2	Berdasar hasil analisis pengaruh <i>variabel independen</i> terhadap <i>behavior intention</i> , terdapat empat faktor yang berpengaruh positif signifikan yaitu <i>social influence, facilitating condition, hedonic motivation, dan price value</i> , sedangkan tiga variabel lainnya tidak berpengaruh terhadap <i>behavior intention</i> yaitu variabel <i>performance expectancy, effort expectancy, dan habit</i> .

## 2.2 Dasar Teori

Dasar teori merupakan teori - teori yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain dijelaskan pada sub bab berikut ini.

### 2.2.1 Aplikasi

Aplikasi adalah suatu subkelas dari suatu perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer secara langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna [10]. Aplikasi dapat juga dikatakan sebagai penerjemah

perintah-perintah yang dijalankan pengguna komputer untuk diteruskan ke atau diproses oleh perangkat keras [11]. Aplikasi atau yang sering juga disebut dan dikenal sebagai perangkat lunak, merupakan program komputer yang isi instruksinya dapat diubah dengan mudah. Aplikasi pada umumnya digunakan untuk mengontrol perangkat keras melakukan proses perhitungan, dan interaksi dengan aplikasi yang lebih mendasar lainnya seperti sistem operasi, dan bahasa pemrograman. Umumnya aplikasi dibagi menjadi 3 tingkatan yaitu program aplikasi, sistem operasi, dan bahasa pemrograman. Aplikasi sendiri memiliki cakupan yang luas di beberapa bidang, antara lain bidang ilmu pengetahuan, kesehatan, militer, dan bisnis. Penerapan aplikasi pada bidang ilmu pengetahuan adalah penggunaan *Zoom* sebagai media pembelajaran daring khususnya di masa pandemi *Covid-19* seperti saat ini, dari bidang kesehatan contoh yang biasa kita temui adalah penggunaan aplikasi *Halodoc* yang membantu kita sebagai pasien untuk mencari informasi atau berkonsultasi dengan dokter secara *online*. Aplikasi Pedulilindungi juga dapat dikategorikan sebagai salah satu aplikasi yang membantu pada bidang kesehatan, karena berisi tentang informasi mengenai penyebaran virus *Covid-19*.

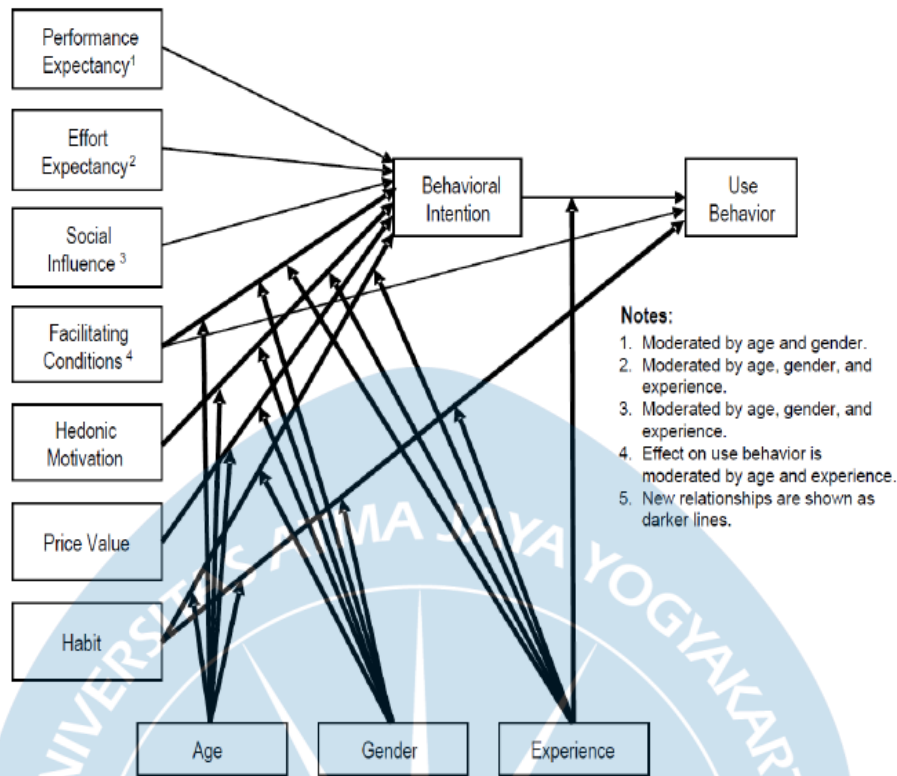
### **2.2.2 Peduli Lindungi**

Peduli Lindungi adalah aplikasi yang dikembangkan pemerintah untuk membantu melakukan pelacakan untuk mengurangi penyebaran *COVID-19*. Aplikasi ini mengharapkan partisipasi masyarakat untuk membagikan data lokasinya saat bepergian, agar penelusuran riwayat kontak dengan penderita *COVID-19* dapat dilakukan. Pengguna aplikasi ini juga akan mendapatkan notifikasi jika berada di zona merah [3]. Selain itu juga sejak diselenggarakannya vaksin gratis, data sertifikat vaksin milik setiap orang juga akan terunggah ke aplikasi ini, jadi pendataan masyarakat yang sudah melakukan vaksin atau belum akan terekam pada aplikasi ini. Sebagai sarana kontrol penyebaran virus *Covid-19* setiap mau memasuki tempat umum diharuskan untuk melakukan pindai *barcode* yang bertujuan untuk mendata kemana saja pengguna aplikasi ini pernah berkunjung ke suatu tempat.

### 2.2.3 *Unified Theory Acceptance and Use Technology 2 (UTAUT2)*

UTAUT merupakan sebuah teori yang dikembangkan oleh Venkatesh [12], untuk meneliti faktor - faktor penerimaan dan kebiasaan pengguna terhadap suatu sistem teknologi informasi. UTAUT2 merupakan model penyempurnaan dari UTAUT dengan menambahkan 3 konstruk baru [13]. UTAUT sendiri dirumuskan dengan 4 faktor inti dari niat dan penggunaan [12], yang pertama adalah :

1. *performance expectancy* atau dapat di definisikan sebagai manfaat dan keuntungan yang akan didapat oleh pengguna atau konsumen dalam penggunaan teknologi dalam keseharian mereka, dalam *Performance Expectancy* terdapat 3 sub-variabel. Sub-variabel pertama adalah *usefulness* atau kegunaan berarti kegunaan yang diperoleh dalam menggunakan teknologi. Kedua adalah *quickness* bagaimana sebuah teknologi bisa mempercepat pekerjaan yang dilakukan. Ketiga adalah *productivity* yaitu peningkatan produktifitas pengguna ketika menggunakan suatu teknologi [12].
2. *effort expectancy* dapat didefinisikan sebagai usaha dan upaya terkait dengan penggunaan teknologi oleh pengguna, dalam *effort expectancy* terdapat 2 dimensi penting yang menjadi alat ukur yaitu *complexity* (kerumitan) dan *ease of use* (kemudahan penggunaan) [12].
3. *social influence* dapat didefinisikan bagaimana seorang pengguna merasa kalau menggunakan teknologi tertentu akan berguna bagi orang lain, Terdapat 2 dimensi dalam *social influence*, diantaranya *social factor* dan *subjective norm*. *Social factor* berkaitan dengan pengaruh orang yang ada disekitar atau dekat pengguna dalam penggunaan teknologi. *Subjective norm* adalah pengaruh orang penting yang berhubungan dengan pengguna terhadap pemakaian teknologi [12].
4. *facilitating conditions* dapat didefinisikan sejauh mana pengguna percaya kalau sumber daya dan dukungan dari organisasi dan infrastruktur sudah tersedia untuk penggunaan sistem. Dalam *facilitating conditions* terdapat 3 dimensi, yaitu *resource*, *knowledge*, dan *compatibility*. *Resource* adalah sumber dari luar yang mempengaruhi penggunaan teknologi. *Knowledge* adalah pengetahuan dari luar untuk menggunakan teknologi. *Compatibility* adalah kecocokan sistem dengan teknologi yang digunakan [12].



**Gambar 2. 1 Model utaut 2 Venkatesh**

Beberapa faktor diatas adalah faktor yang menjadi alat ukur pada model UTAUT, UTAUT 2 adalah perluasan dari UTAUT, di gunakan untuk mempelajari penerimaan dan penggunaan teknologi dalam konteks konsumen dengan menambahkan 3 konstruk [13], yaitu ;

1. *hedonic motivation* didefinisikan sebagai kesenangan dari penggunaan teknologi dan memiliki peran penting dalam penerimaan dan penggunaan teknologi.
2. *price value* didefinisakn sebagai manfaat yang dirasakan dari suatu teknologi dan biaya penggunaannya.
3. *habit* kebiasaan pengguna dalam menggunakan teknologi.

#### 2.2.4 User Acceptance

*User Acceptance* atau dalam bahasa Indonesia penerimaan pengguna, merupakan respon pengguna terhadap suatu teknologi yang ada. Hal yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi biasanya ditentukan dari beberapa faktor, seperti : kepuasan, pengalaman, penggunaan, dan kepercayaan [8].

### 2.3 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan model penelitian yang telah dibuat sebelumnya, dapat diketahui variabel independen terdiri dari 6 variabel yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *public value*, dan *habit*. Sementara variabel dependennya terdiri dari 2 variabel yaitu *behaviorial intention* dan *use behavior*. Dimana hubungan garis antar variabel memiliki makna sebagai hipotesis penelitian.

Berdasarkan model usulan penelitian pada Gambar 5 bisa dijabarkan menjadi beberapa hipotesis seperti dibawah ini :

1. H1 *Performance Expectancy* berpengaruh positif terhadap *Behaviorial intention* maka hipotesis ini telah sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya [12]. Dimana pengguna akan terus menggunakan suatu teknologi apabila mendapatkan manfaat atau keuntungan dari teknologi tersebut.
2. H2 *Effort Expectancy* berpengaruh positif terhadap *Behaviorial intention* maka hipotesis ini telah sesuai dengan hasil penelitian awal [12]. Dimana pengguna akan terus menggunakan sebuah teknologi bergantung dengan seberapa upaya yang mereka keluarkan dalam menggunakan teknologi tersebut, misalnya kompleksitas dalam penggunaan suatu aplikasi.
3. H3 *Social Influence* berpengaruh positif terhadap *Behaviorial intention* maka hipotesis ini telah sesuai dengan hasil penelitian awal [12]. Dimana pengguna akan menggunakan aplikasi sesuai dengan pengaruh lingkungan sosial disekitarnya, misalnya orang akan menggunakan suatu aplikasi karena pengaruh dari temannya.
4. H4 *public value* akan berpengaruh positif terhadap *behaviorial intention*, dimana manfaat yang diterima oleh pengguna akan mempengaruhi pengguna untuk menggunakan aplikasi.
5. H5 *Facilitating Condition* berpengaruh positif terhadap *Behaviorial intention* maka hipotesis ini telah sesuai dengan hasil penelitian awal [12]. Dimana tingkat kecocokan sistem akan mempengaruhi pengguna untuk menggunakan aplikasi.



6. H6 *Facilitating Condition* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior* maka hipotesis ini telah sesuai dengan hasil penelitian awal [12]. Dimana tingkat kecocokan sistem dan teknologi akan mempengaruhi frekuensi penggunaan suatu aplikasi.
7. H7 *Habit* berpengaruh positif terhadap *Behaviorial intention* maka hipotesis ini telah sesuai hasil penelitian awal [12]. Dimana pengguna merasakan sebuah keharusan menggunakan suatu sistem akan berpengaruh terhadap sejauh apa pengguna akan tetap menggunakan sistem tersebut.
8. H8 *Habit* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior* maka hipotesis ini telah sesuai dengan hasil penelitian awal [12]. Dimana pengguna merasakan keharusan menggunakan suatu sistem akan berpengaruh terhadap frekuensi dalam menggunakan sistem tersebut.
9. H9 *Behaviorial intention* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior* maka hipotesis ini telah sesuai dengan hasil penelitian awal [12]. Dimana tingkat niat menggunakan seseorang akan berpengaruh pada frekuensi penggunaannya.

Di bawah ini terdapat daftar hipotesis penelitian berdasarkan model usulan penelitian, yang ditunjukkan pada Tabel 2.2 berikut ini :

Tabel 2. 2 Hipotesis Penelitian

Kode	Hipotesis
H1	<i>Performance expectancy</i> berpengaruh positif terhadap <i>behaviorial intention</i>
H2	<i>Effort expectancy</i> berpengaruh positif terhadap <i>behaviorial intention</i>
H3	<i>Social influence</i> berpengaruh positif terhadap <i>behaviorial intention</i>
H4	<i>Public value</i> berpengaruh positif terhadap <i>behaviorial intention</i>
H5	<i>Facilitating condition</i> berpengaruh positif terhadap <i>behaviorial intention</i>
H6	<i>Habit</i> berpengaruh positif terhadap <i>behaviorial intention</i>
H7	<i>Facilitating condition</i> berpengaruh positif terhadap <i>use behavior</i>
H8	<i>Habit</i> berpengaruh positif terhadap <i>use behavior</i>
H9	<i>Behaviorial intention</i> berpengaruh positif terhadap <i>use behavior</i>

Analisis regresi digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur hubungan antara variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat, yang secara matematis memiliki bentuk persamaan sebagai berikut:

$$BI = \alpha_1 + \beta_1 PE + \beta_2 EE + \beta_3 SI + \beta_4 FC + \beta_5 PV + \beta_6 HB + e_1$$

$$UB = \alpha_3 + \beta_9 BI + \beta_{10} FC + \beta_{11} HB + e_3$$

Keterangan:

*BI* = Behavioral intention

*UB* = Use behavioral

*PE* = Performance Expectency

*EE* = Effort expectancy

*SI* = Social influence

*FC* = Public value

*PV* = Facilitating condition

*HB* = Habit

$\alpha_i, \beta_i$  = Koefisien

$i = 1, 2, 3, \dots, n; n \in \mathbb{N}$

