

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Studi Sebelumnya

Penelitian yang dilakukan oleh Adawiyah dan Yusuf [17] memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar ekspektasi pengguna dapat terpenuhi sehingga memiliki niat untuk menggunakan kembali Kitabisa.com di Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan model penelitian *Expectation Confirmation Model (ECM)*. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Confirmation, Perceived Usefulness, Satisfaction, dan Continuance Use Intention*. Jumlah responden dari penelitian ini adalah sejumlah 100 responden yang merupakan pengguna Kitabisa.com. Adapun hasil dari penelitian ini adalah terbukti bahwa keempat variabel yang dimiliki oleh ECM memiliki pengaruh positif signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan pada Kitabisa.com.

Selanjutnya terdapat pula penelitian yang dilakukan oleh Tyas dan Azizah [18] dengan tujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang dapat mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pengguna dompet digital DANA di kota Surabaya. Model yang digunakan oleh penelitian ini adalah *Expectation Confirmation Model (ECM)* dengan modifikasi berupa penambahan dua variabel, sehingga variabel yang digunakan pada penelitian ini antara lain *Confirmation, Perceived Usefulness, Satisfaction, Continuance Use Intention, Perceived Security dan Self Efficacy*. Responden yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 150 responden. Dari penelitian ini dihasilkan pernyataan bahwa *Confirmation, Satisfaction, dan Perceived Security* memiliki pengaruh terhadap peningkatan niat penggunaan berkelanjutan pada layanan dompet digital DANA di Surabaya. Sedangkan *Perceived Usefulness dan Perceived Security* tidak memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan layanan dompet digital DANA. Pada penelitian ini juga menyatakan bahwa kepuasan pengguna menjadi faktor yang memiliki pengaruh paling tinggi dalam meningkatkan niat penggunaan berkelanjutan.

Terdapat pula penelitian oleh Persada dkk [19] yang bertujuan untuk mengetahui niat pelajar dalam menggunakan *online private tutoring* secara berkelanjutan berdasarkan variabel yang dimiliki oleh *Expectation Confirmation Model (ECM)* yaitu *Confirmation*, *Perceived Usefulness*, *Satisfaction*, dan *Continuance Intention*. Responden yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 150 responden yang merupakan pelajar di Indonesia. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Satisfaction* merupakan variabel yang sangat penting dalam memberikan pengaruh bagi para pelajar untuk menggunakan *online private tutoring* secara berkelanjutan.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Mtebe dan Gallagher [20] dengan tujuan untuk meneliti niat penggunaan berkelanjutan pada teknologi digital seperti *Moodle*, aplikasi *video conferencing*, dan *Postgraduate Information Management System (PGMIS)* dalam aktivitas belajar mengajar pada universitas di Tanzania dengan mengadaptasi *Expectation Confirmation Model (ECM)*. Penelitian ini melibatkan sejumlah 152 orang responden yang merupakan instruktur pengajar dari beberapa kampus dan sekolah yang berada di Tanzania. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah *Confirmation*, *Perceived Usefulness*, *Satisfaction*, dan *Continuance Intention*. Hasil dari penelitian ini adalah didapatkan bahwa dua variabel ECM yaitu *Perceived Usefulness* dan *Satisfaction* merupakan faktor yang memotivasi para pengajar dalam memiliki niat penggunaan berkelanjutan teknologi digital dalam meningkatkan kegiatan belajar dan mengajar.

Selanjutnya penelitian dengan *Expectation Confirmation Model (ECM)* juga dilakukan oleh Alsadoon [21] dengan tujuan untuk mengetahui niat penggunaan berkelanjutan para siswa dalam menggunakan *virtual desktop infrastructure (VDI)*. Penelitian ini menggunakan keempat variabel ECM yaitu *Confirmation*, *Perceived Usefulness*, *Satisfaction*, dan *Continuance Intention*. Data yang digunakan pada penelitian ini didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada 367 pelajar dari *Institute of Public Administration (IPA)*. Hasil akhir dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel *Perceived Usefulness* dan *Satisfaction* berpengaruh signifikan dalam memprediksi niat penggunaan berkelanjutan pada VDI oleh para pelajar.

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
1	Adawiyah dan Yusuf	Pengaruh <i>Expectation Confirmation Model</i> Pada Aplikasi Kitabisa.com Di Indonesia	2024	Mengukur keberhasilan Kitabisa.com dalam memenuhi ekspektasi pengguna sehingga berniat menggunakannya kembali	<i>Expectation Confirmation Model</i>	Variabel yang terdapat pada ECM terbukti secara positif signifikan terhadap niat berkelanjutan pengguna dalam menggunakan Kitabisa.com.
2	Tyas dan Azizah	Analisa Kepuasan Pengguna Dompot Digital melalui <i>Continuance Use Intention</i> dengan <i>Expectation Confirmation Model</i>	2022	Mengetahui faktor – faktor yang dapat mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pengguna dompet digital DANA di kota Surabaya	<i>Expectation Confirmation Model</i>	<i>Confirmation, Satisfaction, dan Perceived Security</i> memiliki pengaruh terhadap peningkatan niat penggunaan berkelanjutan pada layanan dompet digital DANA di Surabaya. <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Security</i> tidak memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan layanan dompet digital DANA.
3	Persada dkk	<i>Determinants of Students' Intention to Continue Using Online Private Tutoring : An Expectation-Confirmation Model (ECM) Approach</i>	2021	Mengetahui niat pelajar dalam menggunakan <i>online private tutoring</i> secara berkelanjutan	<i>Expectation Confirmation Model</i>	<i>Satisfaction</i> merupakan variabel yang sangat penting dalam memberikan pengaruh bagi para pelajar untuk menggunakan <i>online private tutoring</i> secara berkelanjutan
4	Mtebe dan Gallagher	<i>Continued usage intentions of digital technologies post-pandemic through the Expectation Confirmation</i>	2022	Meneliti niat penggunaan berkelanjutan pada teknologi digital seperti <i>Moodle</i> , aplikasi <i>video conferencing</i> , dan <i>Postgraduate Information</i>	<i>Expectation Confirmation Model</i>	<i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Satisfaction</i> merupakan faktor yang memotivasi para pengajar dalam memiliki niat penggunaan berkelanjutan teknologi digital dalam meningkatkan kegiatan belajar dan mengajar.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
		<i>Model : the case of Tanzanian university</i>		<i>Management System (PGMIS) dalam aktivitas belajar mengajar pada universitas di Tanzania</i>		
5	Alsadoon	<i>Intentions of Students to Continue Using Virtual Desktop Infrastructure : Expectation Confirmation Model Perspective</i>	2022	Mengetahui niat penggunaan berkelanjutan para siswa dalam menggunakan <i>virtual desktop infrastructure (VDI)</i>	<i>Expectation Confirmation Model</i>	<i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Satisfaction</i> berpengaruh signifikan dalam memprediksi niat penggunaan berkelanjutan pada VDI oleh para pelajar

## 2.2 Dasar Teori

### 2.2.1 Niat Penggunaan Berkelanjutan

Niat penggunaan berkelanjutan adalah sebuah niat yang dimiliki oleh seorang individu untuk terus menggunakan sebuah sistem informasi, dimana dalam keputusannya untuk menggunakan kembali dipengaruhi pada kepuasan yang dialami saat menggunakan sistem tersebut [22]. Keputusan dalam penggunaan berkelanjutan terhadap suatu sistem dipengaruhi dari keputusan penerimaan awal. Dalam niat penggunaan keberlanjutan terdapat tiga indikator yang mempengaruhinya, yaitu *intend* (niat), *plan* (rencana), dan *will* (akan) [23].

### 2.2.2 Wondr by BNI

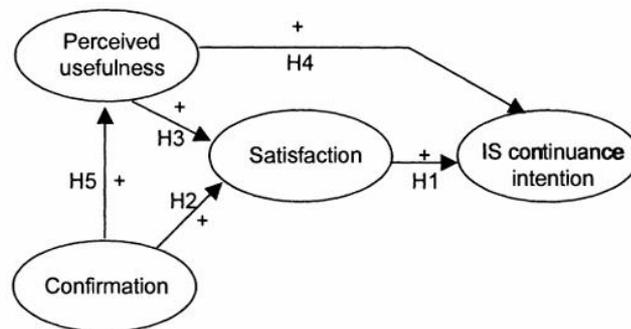
Wondr by BNI merupakan sebuah aplikasi *mobile banking* yang dikembangkan oleh PT Bank Negara Indonesia Tbk sebagai layanan digital yang ditawarkan bagi para nasabahnya. Aplikasi ini diluncurkan dan secara resmi digunakan sebagai pengganti aplikasi *mobile banking* sebelumnya, yaitu *BNI Mobile Banking* yang dinilai sudah tidak mumpuni lagi untuk dikembangkan [24]. Dengan peluncuran aplikasi ini diklaim sebagai salah satu inovasi di bidang perbankan Indonesia dengan mengedepankan teknologi terkini. Keunggulan aplikasi ini adalah memiliki fitur perencanaan keuangan melalui tiga dimensi finansial yaitu *Insight*, *Transaksi*, dan *Growth*. Ketiga fitur tersebut akan memungkinkan pengguna untuk dapat memahami pola keuangan mereka yaitu dari pendapatan dan pengeluaran, serta perencanaan keuangan masa depan [25].

### 2.2.3 Expectation Confirmation Model (ECM)

*Expectation Confirmation Model* (ECM) adalah sebuah model penelitian yang diusulkan oleh Bhattacharjee untuk menguji perilaku penerimaan dan keberlanjutan penggunaan pada suatu sistem informasi [26]. Selain itu, model penelitian ini dapat menaksir keberlanjutan penggunaan suatu sistem berlandaskan kesesuaian dan keputusan pengguna dalam melakukan pembelian secara berulang [27]. Model penelitian ini merupakan pengembangan dari model penelitian *Expectation Confirmation Theory* (ECT) yang dikembangkan oleh Oliver pada tahun 1980. Perbedaannya terletak pada fokus dari model penelitian

ini yaitu di variabel pasca penerimaan, karena variabel pra penerimaan yang dimiliki oleh ECT telah terwakilkan melalui variabel konfirmasi (*confirmation*) dan kepuasan (*satisfaction*) [26].

Adapun kerangka model dari ECM yang diusulkan oleh Bhattacharjee adalah seperti pada gambar berikut.



**Gambar 2. 1 Gambar Model ECM**

Berdasarkan gambar kerangka model diatas, terdapat empat variabel yang dimiliki oleh ECM, antara lain :

- ***Perceived Usefulness***

*Perceived Usefulness* atau kegunaan adalah sebuah pemahaman konsumen terhadap keuntungan dari penggunaan suatu sistem, dimana variabel ini merupakan salah satu faktor terpenting yang dapat mempengaruhi niat pengguna untuk melakukan pembelian secara berulang [28].

- ***Confirmation***

*Confirmation* atau konfirmasi adalah sebuah kepercayaan yang dimiliki oleh pengguna mengenai seberapa besar harapan yang dimiliki terhadap penggunaan suatu sistem dapat terpenuhi, sehingga jika terpenuhi maka pengguna akan merasakan manfaat dari penggunaan sistem tersebut dan akan berniat untuk menggunakan sistem tersebut secara berkelanjutan [27].

- ***Satisfaction***

*Satisfaction* atau kepuasan mengacu pada kondisi psikologi pengguna sebagai sebuah respon terhadap penggunaan suatu sistem, baik kepuasan positif maupun negatif. Variabel kepuasan telah banyak digunakan untuk

mempelajari perilaku penggunaan berkelanjutan terhadap penggunaan produk maupun layanan *online*. Jika harapan pengguna terpenuhi maka pengguna akan merasa puas dan memiliki kecenderungan positif untuk menggunakan sebuah sistem secara berkelanjutan [29].

- ***IS Continuance Intention***

Menurut Bhattacharjee, *IS continuance intention* adalah sebuah niat yang dimiliki oleh pengguna untuk menggunakan sebuah sistem secara berkelanjutan, dimana niat penggunaan berkelanjutan dapat muncul setelah adanya penerimaan (penggunaan pertama kali) [30].

### 2.3 Pembangunan Hipotesis

Pada penelitian ini, penyusunan hipotesis dilakukan berdasarkan model penelitian dari ECM yang telah terbukti pada beberapa literatur sebelumnya dapat menganalisa niat keberlanjutan penggunaan terhadap suatu sistem informasi. Maka dari itu, berikut beberapa hipotesis yang disusun :

- **H1 : *Satisfaction* berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap *IS continuance intention***

Menurut [22], seorang pengguna memiliki harapan/ekspektasi dalam menggunakan sebuah teknologi. Dimana saat menggunakannya, maka pengguna akan mengevaluasi teknologi tersebut sesuai dengan ekspektasinya. Apabila ekspektasi/harapannya terpenuhi, maka pengguna akan merasa puas dan berniat untuk terus menggunakan sistem tersebut.

- **H2 : *Confirmation* berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap *Satisfaction***

Konfirmasi berhubungan positif dengan kepuasan karena menyiratkan realisasi terhadap manfaat yang diharapkan dari penggunaan sebuah sistem informasi [26]. Kepuasan merepresentasikan bahwa tingkat ekspektasi/harapan pengguna sama dengan pengalaman yang dialami pengguna selama menggunakan sebuah sistem. Apabila harapan awal pengguna terpenuhi, maka pengguna akan merasa puas, namun jika tidak terpenuhi maka pengguna akan merasa tidak puas. Hal tersebut

menandakan bahwa tingkat konfirmasi pengguna pada suatu sistem akan dapat berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan pengguna [31].

- **H3 : *Perceived Usefulness* berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap *Satisfaction***

Penggunaan teknologi yang memberikan kemudahan bagi penggunanya diartikan sebagai *Perceived Usefulness*. Dimana hal ini menentukan pengguna untuk dapat menerima dan menggunakan sebuah sistem. Apabila pengguna merasa mudah dalam menggunakan sebuah sistem maka pengguna akan merasa puas. *Perceived Usefulness* akan terwujud saat pengguna dapat menggunakan sebuah sistem dan mendapatkan keuntungan darinya. Maka dari itu, *Perceived Usefulness* dipertimbangkan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan suatu sistem yang nantinya akan memberikan kepuasan terhadap penggunanya [32].

- **H4 : *Perceived Usefulness* berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap *IS Continuance Intention***

Selama menggunakan sistem, seorang pengguna akan dapat merasakan kebermanfaatan atau kegunaan secara positif terhadap pengalaman selama penggunaan. Hal ini akan dapat mempengaruhi kecenderungan pengguna untuk menggunakan sebuah sistem secara berkelanjutan, dimana semakin tinggi persepsi kegunaan yang dialami pengguna maka akan mempengaruhi dan meningkatkan niat pengguna untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan [33].

- **H5 : *Confirmation* berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap *IS Continuance Intention***

Selain berpengaruh terhadap munculnya kepuasan pengguna, perilaku positif lainnya yang akan muncul dari adanya konfirmasi antara ekspektasi dan pengalaman pengguna selama menggunakan suatu sistem adalah munculnya keinginan untuk terus menerus menggunakannya. Dimana adanya pengalaman pengguna yang setara atau melebihi harapan akan

membuat pengguna terus mendapatkan kesan positif dengan cara terus menggunakan sistem tersebut [34].

