

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian mengenai *user acceptance* terhadap teknologi sudah banyak dilakukan. Salah satu model yang sering digunakan adalah UTAUT. Model UTAUT sendiri diusulkan oleh Viswanath Venkatesh, dkk (Venkatesh et al., 2003). Model ini diadopsi pada beberapa penelitian, diantaranya mengenai penerimaan teknologi *e-learning* (Nitsche, 2013), *e-government* (Taiwo, Mahmood and Downe, 2012), *cloud service* (Cao, Bi and Wang, 2013) sampai dengan *mobile services* (Baptista and Oliveira, 2015).

Model UTAUT menggunakan beberapa variabel untuk mengukur kesuksesan penerimaan teknologi, yaitu *performace expectancy*, *effort expectancy*, *social influences* dan *facilitating conditions*. Dalam penelitian mengenai *user acceptance* terhadap *mobile service*, variabel-variabel tersebut terbukti sangat berpengaruh terhadap *behavioral intention*. Hal ini terlihat dalam penelitian yang dilakukan oleh Christer Carlsson (Carlsson et al., 2006) dan Tao Zhou (Zhou, Lu and Wang, 2010).

Carlsson juga menemukan bahwa *user acceptance* terhadap *mobile device* dan *mobile service* menggunakan UTAUT harus dibedakan. Penerimaan terhadap *mobile device* lebih banyak mengukur penerimaan terhadap sebuah produk *mobile*; sedangkan dalam penerimaan terhadap *mobile service*, yang diukur adalah

segala sesuatu yang berkaitan dengan layanan yang berbasis *mobile*, dengan tidak memperdulikan *device/product* apa yang digunakan (Carlsson et al., 2006).

Model UTAUT juga dimodifikasi dalam penelitian terhadap *mobile service* dengan menambahkan variabel *perceived cost* (Ting Gao and Yanhong Deng, 2012; Escobar-Rodríguez and Carvajal-Trujillo, 2014). Variabel *perceived cost* digunakan untuk menjelaskan pengaruh biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna terhadap penggunaan layanan *mobile*. Kedua penelitian tersebut memiliki pandangan yang hampir sama terhadap *perceived cost*, dimana pengguna akan menggunakan layanan jika biaya yang harus dikeluarkan lebih sedikit dibandingkan opsi layanan lain (selain *mobile*).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ting Gao (Ting Gao and Yanhong Deng, 2012) dan Escobar-Rodríguez (Escobar-Rodríguez and Carvajal-Trujillo, 2014), penelitian ini menggunakan model UTAUT yang sama dengan tambahan variabel *perceived cost* untuk mengakomodir konsekuensi biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna, termasuk di dalamnya investasi pada perangkat yang mendukung pengoperasian aplikasi dan biaya paket data.