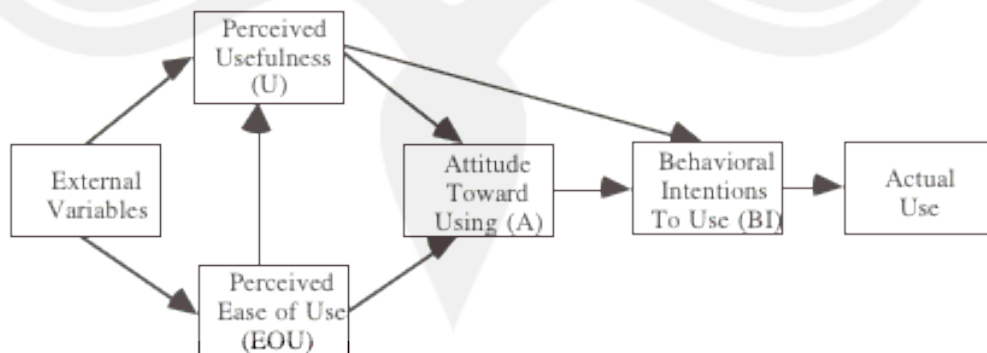


## BAB III

### LANDASAN TEORI

#### 3.1. *Technology Acceptance Model (TAM)*

TAM adalah teori sistem informasi yang memodelkan penerimaan dan penggunaan teknologi. TAM yang dikemukakan oleh Davis (Davis, 1989) merupakan perluasan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* dan *Theory of Planned Behavior (TPB)*. TAM mengajukan dua konstruk teoritis, yaitu persepsi manfaat (PU) dan persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) sebagai penentu fundamental penerimaan pengguna dari suatu sistem informasi (Akinyemi et al., 2013). Tujuan TAM adalah untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi. Secara lebih terinci menjelaskan tentang penerimaan teknologi informasi dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterimanya (Davis, 1989). Kerangka pada TAM ditunjukkan pada Gambar 3.1



**Gambar 3.1. *Technology Acceptance Model***

### **3.1.1. *Perceived Usefulness (PU)***

*Perceived Usefulness (PU)* mengacu pada sebuah ukuran dimana seseorang percaya bahwa jika menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya. Persepsi manfaat memiliki peran penting dalam membentuk sikap dalam penggunaan (*attitude toward using*) dan minat penggunaan (*behavioral intention to use*) (Sun & Zhang, 2006). Menurut Adams et al. (1992) dan Davis et al. (1989), sebagian besar penerimaan pengguna sistem informasi didorong oleh persepsi kegunaan/ manfaat yang dirasakan. Persepsi manfaat dapat dianggap sebagai probabilitas subjektif bahwa penerapan teknologi baru akan memperbaiki cara pengguna dalam menyelesaikan tugas yang diberikan (Davis, 1989; Adams et al., 1992).

### **3.1.2. *Perceived Ease of Use (PEOU)***

*Perceived Ease of Use* mengacu pada sebuah ukuran yang menunjukkan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu mudah untuk digunakan (Davis, 1989). Dapat dikatakan bahwa kemudahan penggunaan mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari sistem atau teknologi karena individu yakin bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah untuk dipahami (Adams et al., 1992). Rogers (1983) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan ukuran sejauh mana teknologi inovatif dianggap tidak sulit untuk dipelajari, dipahami, dan dioperasikan (Rogers, 1983).

### **3.1.3. Dependent Variables: Attitude (AT), Behavior Intention (BI) dan Actual Use (AU)**

Menurut Ajzen (1980), sikap (*attitude*) adalah afeksi (perasaan) seseorang untuk menerima atau menolak suatu obyek atau perilaku dan diukur dengan suatu prosedur yang menempatkan individual pada skala evaluatif dua kutub, misalnya baik atau jelek; setuju atau menolak, dan sebagainya (Ajzen, 1980). *Attitude* juga dapat dianggap sebagai sikap seseorang terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan. Sedangkan *behavior intention* (BI) merupakan suatu kecenderungan perilaku yang menyebabkan seseorang tetap menggunakan suatu teknologi.

*Actual use* merupakan perilaku nyata dalam mengadopsi suatu sistem. Menurut Davis (1989), *actual system usage* didefinisikan sebagai bentuk respon psikomotor eksternal yang diukur oleh seseorang dengan penggunaan nyata (Davis, 1989). *Actual system usage* dikonsepsikan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi (Ratnaningrum, 2013).

### **3.1.4. External Variable**

*External Variable* dianggap sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan persepsi manfaat (PU) dan persepsi kemudahan penggunaan (PEOU). Dengan mengidentifikasi *external variabel* atau faktor-faktor eksternal yang berpengaruh akan dapat diketahui bagaimana suatu persepsi dibentuk dan bagaimana variabel-variabel eksternal tersebut dapat dimanipulasi untuk meningkatkan penerimaan dan penggunaan dari suatu teknologi (Mathieson, 1991).

Variabel eksternal disediakan pada TAM untuk memberikan keleluasaan pada penelitian selanjutnya untuk memberikan saran mengenai variabel-variabel apa saja yang dapat mempengaruhi persepsi kegunaan atau persepsi kemudahan penggunaan sehingga mempengaruhi penggunaan nyata sistem.

Variabel-variabel eksternal yang diuji dalam penelitian ini adalah persepsi resiko (*perceived of risk*), kondisi fasilitas (*facilitating conditions*), dan pengaruh sosial (*social influence*).

**a. Persepsi resiko (*perceived of risk*)**

Persepsi resiko mengacu pada sejauh mana kecemasan, kekhawatiran, rasa tidak nyaman, dan ketidakpastiaan yang dirasakan seseorang terhadap suatu sistem (Chin & Ahmad, 2015). Persepsi resiko berpengaruh terhadap keputusan seseorang dalam menggunakan *e-money* (Miliani et al., 2013). Resiko yang dianggap besar dapat mengurangi minat konsumen dalam menggunakan sistem pembayaran elektronik. Oleh karena itu, persepsi resiko harus dipertimbangkan ketika merancang sistem *e-payment* (Chin & Ahmad, 2015).

**b. Kondisi fasilitas (*facilitating conditions*)**

Kondisi fasilitas mengacu pada sejauh mana seorang individu percaya bahwa infrastruktur dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem. Kondisi fasilitas memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan suatu teknologi (Venkatesh, 2003). Kondisi fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pengguna *e-banking* di Iran (Ghalandari, 2012). Pada adopsi mobile shopping di Texas, kondisi fasilitas berhubungan positif dengan persepsi manfaat (Yang & Forney, 2013).

### **c. Pengaruh sosial (*social influence*)**

Pengaruh sosial didefinisikan sebagai sebuah ukuran dimana seorang individu merasa bahwa orang lain menginginkan mereka untuk menggunakan sistem baru (Venkatesh, 2003). Pengaruh sosial memiliki dampak yang signifikan dan efek positif terhadap minat penggunaan Alipay di China (Xie & Lin, 2014). Dilihat dari sisi psikologis, pada usia remaja, pengaruh lingkungan sangat kuat, terutama teman sebaya, serta orang-orang yang dianggap idola atau panutan (Aufseeser et al., 2006).

### **3.2. Uang Elektronik (*E-Money*)**

Uang elektronik atau *e-money* berdasarkan publikasi yang diterbitkan oleh *Bank for International Settlement* (BIS) didefinisikan sebagai suatu *produk stored-value* atau *prepaid* dimana sejumlah nilai uang disimpan dalam suatu media elektronik yang dimiliki seseorang (Hidayati et al., 2006). Uang elektronik diatur dalam PBI Nomor 16/8/PBI/2014 tentang perubahan atas PBI Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) (Syafi'i & Widijoko, 2015).

Menurut Bank Indonesia dalam Peraturan Bank Indonesia No. 16/8/PBI/2014- Uang Elektronik (*Electronic Money*) pasal 1 poin 3 yang dimaksud dengan uang elektronik adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur:

- a. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit
- b. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media *server* atau *chip*
- c. Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut

- d. Nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan (Syafi'i & Widijoko, 2015).

### **3.2.1. Manfaat *E-Money***

Beberapa manfaat atau kelebihan dari penggunaan *e-money* dibandingkan dengan uang tunai maupun alat pembayaran non-tunai lainnya, antara lain:

- a. Lebih cepat dan nyaman dibandingkan dengan uang tunai, khususnya untuk transaksi yang bernilai kecil (*micro payment*), disebabkan pengguna tidak perlu menyediakan sejumlah uang pas untuk suatu transaksi atau harus menyimpan uang kembalian. Selain itu, kesalahan dalam menghitung uang kembalian dari suatu transaksi tidak terjadi apabila menggunakan *e-money*.
- b. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu transaksi dengan *e-money* dapat dilakukan jauh lebih singkat dibandingkan transaksi dengan kartu kredit atau kartu debit, karena tidak harus memerlukan proses otorisasi *on-line*, tanda tangan maupun PIN.
- c. *Electronic value* dapat diisi ulang kedalam kartu *e-money* melalui berbagai sarana yang disediakan (Hidayati et al., 2006).

### **3.2.2. Jenis *E-Money***

Berdasarkan media yang digunakan untuk merekam nilai uang produk *e-money* umumnya dikategorikan atas dua kelompok yaitu *card-based product* dan *software-based product*.

**a. Card-based product (prepaid card)**

*E-money* dalam bentuk *card-based product* sering juga disebut sebagai *electronic purses*. *Card-based product* pada prinsipnya dimaksudkan untuk pembayaran yang bersifat langsung (*face to face*). Jenis produk ini menggunakan media kartu dengan teknologi *integrated circuit* (IC) atau dikenal dengan 'IC card' yang mengandung *microprocessor chip* (*chip*).

**b. Software-based product (prepaid software)**

Jenis *e-money* ini sering disebut juga *digital cash*. Produk *e-money* yang masuk dalam kelompok ini pada prinsipnya merupakan suatu aplikasi (*software*) yang kemudian di-*install* ke dalam suatu *Personal Computer* (PC) atau pun *smartphone*. Produk ini dikembangkan untuk melakukan transaksi melalui suatu jaringan komputer (*internet*) (Hidayati et al., 2006).