

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh para peneliti menunjukkan beberapa perbedaan diantaranya adalah :

Penelitian yang dilakukan oleh Yi Chun Liu & yong Ming Huang (2018) dengan judul “*Using the UTAUT model to examine the acceptance behavior of synchronous collaboration to support peer transaltion*”. Penelitan ini bertujuan untuk mengetahui perspektif penerimaan mahasiswa terhadap *synchronous collaboration*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Berganda, dimana disimpulkan bahwa terdapat tiga variabel yang berpengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention* yaitu *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition* sedangkan variabel *performance expectancy* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention*.

Penelitian yang dilakukan oleh Anil Gupta & Nikia Dogra (2018) dengan judul “*Tourist Adoption of Mapping Apss: A UTAUT2 Perspective of Smart Travellers*”. Penelitan ini bertujuan untuk Mengidentifikasi factor-faktor yang mempengaruhi niat turis untuk menggunakan aplikasi maps pada saat *traveling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis *structural equation modeling*, dimana disimpulkan bahwa terdapat tujuh variabel yang berpengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention* yaitu *performance expectancy* sebesar $\beta = 0.171$, *facilitating conditions* sebesar $\beta = 0.249$, *hedonic motivation* sebesar $\beta =$

0.131, *habit* sebesar $\beta = 0.415$ serta *behavioral intention* sebesar $\beta = 0.357$, dan *habit* sebesar $\beta = 0.301$ berpengaruh positif terhadap *use behaviour*. Sedangkan variabel *effort expectancy* sebesar $\beta = 0.085$, *social influence* sebesar $\beta = 0.024$ tidak berpengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention* serta, *facilitating conditions* sebesar $\beta = 0.092$ tidak berpengaruh positif signifikan terhadap *use behavioral*.

Penelitian yang dilakukan Maria Aristeia Kalamatianou & Flora Malamateni (2018) dengan judul “*An Extended UTAUT2 Model for e-Government Project Evaluation*”. Penelitian ini bertujuan untuk Mendeskripsikan sebuah model evaluasi untuk menginvestigasi kesuksesan *e-Government Project*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, dimana disimpulkan bahwa terdapat empat variabel yang berpengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention* yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, *habit* sedangkan variabel *social influence* dan *hedonic motivation* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention*.

Penelitian yang dilakukan Bella M Caroline (2018) dengan judul “*Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Sistem Aplikasi Service Desk (SASD)*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh penerimaan pengguna Sistem Aplikasi *Service Desk (SASD)* di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, dimana disimpulkan bahwa terdapat empat variabel yang berpengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention* yaitu *performance expectancy*, *effort*

expectancy, social influence serta variabel *facilitating conditions* dan *behavioral intention* berpengaruh positif terhadap *use behavioral*.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmatillah, Intan, Dwi Novirani, dan Rima Nuzla Fitri (2018) dengan judul “Analisis Pengaruh Perilaku Penggunaan Teknologi *Fintech* Pada Generasi Millennial di Kota Bandung”. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh teknologi *fintech* go-pay terhadap perilaku generasi millennial kota Bandung dalam penggunaan teknologi Go-Pay. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Berganda, dimana disimpulkan bahwa terdapat empat variabel yang berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku penggunaan *fintech* generasi millennial di Bandung yaitu *Hedonic Motivation* sebesar 0.441, *Social Influence* sebesar 0.418, *Habit* sebesar 0.307, dan *Behavior Intention* sebesar 0.171. Variabel moderasi gender pria hanya memoderasi *Hedonic Motivation* terhadap *Behavior Intention*, dengan nilai uji T sebesar 2.188 dan variabel *Habit* terhadap *Use Behavior* dengan nilai uji T sebesar 3.160. Sementara variabel moderasi gender wanita memoderasi *Social Influence* terhadap *Behavior Intentions* dengan nilai uji T sebesar 2.518, *Hedonic Motivation* terhadap *Behavior Intention* dengan nilai uji T sebesar 2.805, serta *Behavior Intention* terhadap *Use Behavior* dengan nilai uji T sebesar 2.618.

Penelitian yang dilakukan Nur Diana (2018) dengan judul “Analisis Faktor – Faktor yang Memengaruhi Pengguna *E-Money* di Indonesia”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan e-money di Indonesia. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS), dimana disimpulkan bahwa terdapat lima variabel yang

berpengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention* yaitu *trust* dengan nilai t statistik sebesar $4.216 > 1.645$, *hedonic motivation* dengan nilai t-statistik sebesar $4.212 > 1.660$, *social influence* dengan nilai t-statistik sebesar $1.699 > 1.660$, *facilitating conditions* dengan t-statistik sebesar $3.866 > 1.660$, *price value* dengan nilai t statistik sebesar $2.195 > 1.660$ sedangkan dan *performance expectancy* dengan nilai uji t $0,715 < 1,660$, *effort expectancy* dengan nilai t-statistik sebesar $0.248 < 1.660$, *perceived technology security* dengan nilai t-statistik sebesar $0.266 < 1.660$ sehingga tidak berpengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention*.

Tabel 2.1
Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

No	Item	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang	Persamaan	Perbedaan
1.	Nama Penulis	Yi Chun Liu & yong-Ming Huang (2018)	Wiki Renedi (2019)	-	-
	Judul Penelitian	<i>Using the UTAUT model to examine the acceptance behavior of synchronous collaboration to support peer transaltion</i>	Analisis Penerapan <i>Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)</i> Terhadap <i>Use Behaviour Digital Wallet (Application Based)</i> Dengan Moderasi Gender dan Klasifikasi Usia	Menggunakan teori UTAUT	
	Variabel Bebas (X)	<i>Performance Expectancy (X1), Effort Expectancy (X2),</i>	<i>Performance Expactancy (X1), Effort Expactancy(X2), Social Influence (X3), Facilitating</i>	<i>Performanc e Expactancy, Effort Expactancy,</i>	<i>Hedonic Motivation & Trust</i>

No	Item	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang	Persamaan	Perbedaan
		<i>Social Influence (X3), Facilitating Conditions (X4)</i>	<i>Condition (X4), Hedonic, Motivation (X5), dan Trust (X6)</i>	<i>Social Influence, Facilitating Condition</i>	
	Variabel Terikat (Y)	<i>Behavioral Intention (Y)</i>	<i>Use Behavior (Y)</i>	<i>Use Behavior</i>	-
	Variabel Intervening (Z)	-	<i>Behavioral Intention (Z)</i>	-	-
	Lokasi Penelitian	Taiwan	Gresik	-	-
	Jenis Penelitian	Kuantitatif	Kuantitatif	Kuantitatif	-
	Teknik Analisis Data	Analisis Regresi Linear Berganda	<i>Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM)</i>	-	Analisis Regresi Linear Berganda
2.	Nama Penulis	Anil Gupta & Nikia Dogra (2018)	Wiki Renedi (2019)	-	-
	Judul Penelitian	Mengidentifikasi factor-faktor yang mempengaruhi niat turis untuk menggunakan aplikasi maps pada saat <i>traveling</i>	Analisis Penerapan <i>Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)</i> Terhadap <i>Use Behaviour Digital Wallet (Application Based)</i> Dengan Moderasi Gender dan Klasifikasi Usia	Menggunakan teori UTAUT	
	Variabel Bebas (X)	<i>Performance</i>	<i>Performance Expectancy (X1),</i>	<i>Performance</i>	<i>Trust</i>

No	Item	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang	Persamaan	Perbedaan
		<i>Expectancy (X1), Effort Expectancy (X2), Social Influence (X3), Facilitating Conditions (X4), Hedonic Motivation (X5), Price Value (X6), Habit (X7)</i>	<i>Effort Expectancy (X2), Social Influence (X3), Facilitating Condition (X4), Hedonic Motivation (X5), dan Trust (X6)</i>	<i>Expactancy, Effort, Expactancy, Social Influence, Facilitating Condition, Hedonic Motivation</i>	
	Variabel Terikat (Y)	<i>Use behavior (Y)</i>	<i>Use Behavior (Y)</i>	<i>Use Behavior (Y)</i>	-
	Variabel Intervening (Z)	<i>Behavioral Intention (Z)</i>	<i>Behavioral Intention (Z)</i>	<i>Behavioral Intention (Z)</i>	-
	Lokasi Penelitian	India	Gresik	-	-
	Jenis Penelitian	Kuantitatif	Kuantitatif	Kuantitatif	-
	Teknik Analisis Data	<i>structural equation modeling</i>	<i>Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM)</i>	-	-
3.	Nama Penulis	Maria Aristea Kalamatianou & Flora Malamateniou (2018)	Wiki Renedi (2019)	-	-
	Judul Penelitian	<i>An Extended UTAUT2 Model for e-Government</i>	Analisis Penerapan <i>Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)</i>	Menggunakan teori UTAUT	

No	Item	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang	Persamaan	Perbedaan
		<i>Project Evaluation</i>	Terhadapa <i>Use Behaviour Digital Wallet (Application Based)</i> Dengan Moderasi Gender dan Klasifikasi Usia		
	Variabel Bebas (X)	<i>Performance Expactancy (X1), Effort Expactancy (X2), Social Influence (X3), Facilitating Condition (X4), Hedonic Motivation (X5), Price Value (X6) dan Habit (X7)</i>	<i>Performance Expactancy (X1), Effort Expactancy (X2), Social Influence (X3), Facilitating Condition (X4), Hedonic Motivation (X5), dan Trust (X6)</i>	<i>Performance Expactancy, Effort Expactancy, Social Influence, Facilitating Condition, Hedonic Motivation</i>	<i>Trust, Price Value dan Habit</i>
	Variabel Terikat (Y)	<i>Use behavior (Y)</i>	<i>Use behavior (Y)</i>	<i>Use behavior (Y)</i>	-
	Variabel Intervening (Z)	<i>Behavioral Intention (Z)</i>	<i>Behavioral Intention (Z)</i>	<i>Behavioral Intention (Z)</i>	-
	Lokasi Penelitian	Greece	Gresik	-	-
	Jenis Penelitian	Kuantitatif	Kuantitatif	Kuantitatif	-
	Teknik Analisis Data	Analisis Regresi Linear Berganda	<i>Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM)</i>	-	-

No	Item	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang	Persamaan	Perbedaan
4.	Nama Penulis	Bella M Caroline (2018)	Wiki Renedi (2019)	-	-
	Judul Penelitian	Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Sistem Aplikasi Service Desk (SASD)	Analisis Penerapan <i>Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology</i> (UTAUT) Terhadap <i>Use Behaviour Digital Wallet (Application Based)</i> Dengan Moderasi Gender dan Klasifikasi Usia	Menggunakan teori UTAUT	
	Variabel Bebas (X)	<i>Performance Expactancy (X1), Effort Expactancy (X2), Social Influence (X3), Facilitating Condition (X4),</i>	<i>Performance Expactancy (X1), Effort Expactancy (X2), Social Influence (X3), Facilitating Condition (X4), Hedonic Motivation (X5), dan Trust (X6)</i>	<i>Performance Expactancy, Effort Expactancy, Social Influence, Facilitating Condition,</i>	<i>Trust & Hedonic Motivation</i>
	Variabel Terikat (Y)	<i>Use behavior (Y)</i>	<i>Use behavior (Y)</i>	<i>Use behavior (Y)</i>	-
	Variabel Intervening (Z)	<i>Behavioral Intention (Z)</i>	<i>Behavioral Intention (Z)</i>	<i>Behavioral Intention (Z)</i>	-
	Lokasi Penelitian	Jakarta	Gresik	-	-
	Jenis Penelitian	Kuantitatif	Kuantitatif	Kuantitatif	-
	Teknik Analisis Data	Analisis Regresi	<i>Partial Least Square-Structural Equation</i>	-	-

No	Item	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang	Persamaan	Perbedaan
		Linear Berganda	<i>Modelling (PLS-SEM)</i>		
5.	Nama Penulis	Rahmatillah, Intan, Dwi Novirani, dan Rima Nuzla Fitri (2018)	Wiki Renedi (2019)	-	-
	Judul Penelitian	Analisis Pengaruh Perilaku Penggunaan Teknologi <i>Fintech</i> Pada Generasi Millennial di Kota Bandung	Analisis Penerapan <i>Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)</i> Terhadap <i>Use Behaviour Digital Wallet (Application Based)</i> Dengan Moderasi Gender dan Klasifikasi Usia	Menggunakan teori UTAUT	
	Variabel Bebas (X)	<i>Performance Expectancy (X1), Effort Expectancy (X2), Social Influence (X3), Facilitating Condition (X4), Hedonic Motivation (X5), Price Value (X6) dan Habit (X7)</i>	<i>Performance Expectancy (X1), Effort Expectancy (X2), Social Influence (X3), Facilitating Condition (X4), Hedonic Motivation (X5), dan Trust (X6)</i>	<i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Hedonic Motivation</i>	<i>Trust</i>
	Variabel Terikat (Y)	<i>Use behavior (Y)</i>	<i>Use Behavior (Y)</i>	<i>Use Behavior (Y)</i>	-
	Variabel Intervening (Z)	-	<i>Behavioral Intention (Z)</i>	-	-

No	Item	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang	Persamaan	Perbedaan
	Lokasi Penelitian	Bandung	Gresik	-	-
	Jenis Penelitian	Kuantitatif	Kuantitatif	Kuantitatif	-
	Teknik Analisis Data	<i>Partial Least Square</i>	<i>Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM)</i>	<i>Partial Least Square</i>	-
6.	Nama Penulis	Nur Diana (2018)	Wiki Renedi (2019)	-	-
	Judul Penelitian	Analisis Faktor – Faktor yang Memengaruhi Pengguna E-Money di Indonesia	Analisis Penerapan <i>Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)</i> Terhadap <i>Use Behaviour Digital Wallet (Application Based)</i> Dengan Moderasi Gender dan Klasifikasi Usia	Menggunakan teori UTAUT	
	Variabel Bebas (X)	<i>Performance Expactancy (X1), Effort Expactancy (X2), Social Influence (X3), Facilitating Condition (X4), Hedonic Motivation (X5), Trust (X6)</i> dan <i>perceived</i>	<i>Performance Expactancy (X1), Effort Expactancy (X2), Social Influence (X3), Facilitating Condition (X4), Hedonic Motivation (X5), dan Trust (X6)</i>	<i>Performance Expactancy, Effort Expactancy, Social Influence, Facilitating Condition, Hedonic, Motivation dan trust</i>	<i>perceived technology security</i>

No	Item	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang	Persamaan	Perbedaan
		<i>technology security(X7)</i>			
	Variabel Terikat (Y)	<i>Behavioral Intention (Y)</i>	<i>Use Behavior (Y)</i>	-	-
	Variabel Intervening (Z)	-	<i>Behavioral Intention (Z)</i>	-	-
	Lokasi Penelitian	Bandung	Gresik	-	-
	Jenis Penelitian	Kuantitatif	Kuantitatif	Kuantitatif	-
	Teknik Analisis Data	<i>Partial Least Square</i>	<i>Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM)</i>	<i>Partial Least Square</i>	-

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Financial Technology (Fintech)

Perkembangan teknologi yang semakin pesat saat ini telah merubah pola hidup manusia menjadi lebih cepat. Salah satunya yang sedang *trend* di Indonesia adalah *Financial Technology (Fintech)*. Penggunaan internet dan *smartphone* yang semakin meningkat membuat *Fintech* semakin populer dikalangan masyarakat Indonesia. *Fintech* merupakan gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya merubah model bisnis konvensional menjadi moderat.

2.2.1.1 Pengertian Fintech dan Pekembangannya

Menurut Peraturan Bank Indonesia no.19/12/PBI/2017 *Financial Technology (Fintech)* didefinisikan sebagai penggunaan teknologi sistem keuangan yang

menghasilkan produk, layanan, teknologi maupun suatu model bisnis baru yang dapat berdampak pada stabilitas keuangan, efisiensi, stabilitas moneter, keamanan dan keandalan sistem pembayaran. (bi.go.id diakses pada 12 November 2019)

Fintech lahir seiring berkembangnya komputer dan jaringan internet pada tahun 1966. Pada era 1980an bank mulai menggunakan sistem pencatatan data yang diakses menggunakan komputer. Pada tahun 1982, *E-Trade* memperbolehkan sistem perbankan dilakukan secara elektronik bagi para investor, hal ini tentu saja membawa angin segar bagi kemunculan *Fintech*. Pada tahun 1990an *E-Trade* semakin banyak digunakan salah satunya situs *brokerage* yang memudahkan para investor untuk menanamkan modalnya. Barulah pada tahun 1998 bank mulai mengenalkan sistem *online banking* untuk nasabahnya. *Fintech* pun menjadi semakin mudah digunakan oleh masyarakat luas, dimana pembayaran jauh lebih praktis, cepat dan efisien. (cekindo.com diakses pada 12 November 2019)

2.2.1.2 Jenis *Fintech* di Indonesia

Terdapat 4 kategori *Fintech* menurut Bank Indonesia (2019), diantaranya :

1. *Crowdfunding* dan *Peer-to-Peer Lending*

Jenis *fintech* ini hampir sama seperti marketplace pada umumnya dimana mempertemukan antara investor dan pencari modal. *Crowdfunding* didefinisikan sebagai alat yang digunakan untuk menggalang dana dengan tujuan sosial, contohnya yaitu KitaBisa.com, sedangkan *Peer-to-Peer Lending* (P2P) merupakan layanan yang digunakan untuk meminjam dana baik dari masyarakat maupun perusahaan yang membangun platform tersebut, contohnya seperti Kredivo.

2. *Market Aggregator*

Jenis *fintech* ini berperan sebagai pembanding antar berbagai *platform* keuangan, dimana penggunanya dapat mengakses berbagai informasi tentang layanan keuangan tersebut sehingga dapat menjadi referensi bagi penggunanya. Misalnya seorang konsumen hendak menggunakan produk asuransi namun bingung dalam menentukan pilihannya. Menggunakan platform market aggregator konsumen diminta untuk memberikan data finansialnya dan *platform* tersebut akan mencocokkannya sesuai dengan kebutuhan konsumen. Salah satu contoh *market aggregator* yang ada di Indonesia adalah DuitPintar.com

3. Manajemen Risiko dan Investasi

Secara umum *fintech* jenis ini digunakan sebagai perencanaan keuangan dalam bentuk digital, dimana pengguna dapat dibantu untuk menentukan investasi yang cocok baginya. Beberapa contoh *fintech* yang termasuk dalam kategori ini adalah Bareksa, Investree dan masih banyak lainnya.

4. *Payment, Clearing* dan *Settlement*

Saat ini *fintech* jenis ini merupakan yang paling cepat pertumbuhannya, dimana yang termasuk jenis *fintech* ini adalah payment gateway dan e-wallet. *Payment gateway* merupakan penghubung antara pelanggan dengan *e-commerce* khususnya dalam sistem pembayaran, contohnya Doku, Xendit dan lainnya. Sedangkan *e-wallet* merupakan produk layanan uang elektronik yang berbasis *chip* maupun *server* dengan sistem keamanan yang dikontrol langsung oleh penggunanya, contoh dari *e-wallet* yang umum digunakan adalah OVO, Go-Pay, DANA, dan lainnya.

2.2.2 Dompot Digital (*E-Wallet*)

2.2.2.1 Pengertian Dompot Digital (*E-Wallet*)

Electronic wallet atau dompet digital termasuk salah satu jenis transaksi non-tunai yang tidak menggunakan media seperti kartu, dan melakukan transaksinya secara online. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia, *E-wallet* atau Dompot Elektronik didefinisikan sebagai suatu layanan elektronik yang digunakan untuk menyimpan data instrumen pembayaran serta dapat menyimpan sejumlah dana untuk transaksi yang dilakukan secara *online*. (bi.go.id, 2019) Menurut D.L & R (2012) *E-wallet* adalah salah satu solusi tercepat pembayaran yang paling aman dan hemat biaya di pasar. Jadi dapat disimpulkan *e-wallet* atau dompet digital adalah aplikasi elektronik yang dapat digunakan untuk membayar transaksi secara online, tanpa kartu ataupun uang tunai, semua dapat diakses melalui *smartphone* penggunanya. Menggunakan dompet digital, penggunanya hanya perlu memasukkan informasi sekali saja dan dapat digunakan setiap waktu untuk transaksi pembayaran.

2.2.2.2 Kelebihan Dompot Digital (*E-Wallet*)

Ajeng (dalam Nadia, 2019:22) menjelaskan bahwa terdapat beberapa kelebihan yang ditawarkan oleh dompet digital dibandingkan dengan penggunaan uang tunai ataupun alat pembayaran nontunai lainnya, diantaranya :

1. Praktis dan Efisien

Kelebihan paling utama yang ditawarkan oleh dompet digital dalam melakukan berbagai macam transaksi adalah dari segi kemudahannya. Penggunanya tidak perlu membawa dompet dengan isi uang tunai atau kartu yang begitu banyaknya

bahkan tidak perlu lagi antri untuk transaksi tarik tunai di ATM. Didukung dengan semakin banyaknya pengguna *smartphone* di masyarakat menjadikan semua proses transaksi dapat dilakukan dengan praktis dan efisien.

2. Aman

Dompot digital telah menyediakan berbagai macam fitur keamanan yang dinilai jauh lebih aman jika dibandingkan dengan metode pembayaran lainnya karena terhindar dari kemungkinan adanya pencurian. Berbagai fitur keamanan disediakan oleh penyedia aplikasi dompet digital, contohnya *QR Code*, *NFC (Near Field Communication)* dan *OTP (One Time Password)*.

3. Layanan tersebar secara luas

Banyak fitur layanan yang dapat diakses menggunakan dompet digital, pengguna hanya menggunakan *smartphone* untuk melakukan berbagai macam transaksi. Berbagai macam layanan yang dapat diakses menggunakan dompet digital antara lain belanja *online*, pembelian tiket bioskop, pemesanan makanan, transportasi baik motor maupun mobil, pembayaran listrik, air, BPJS dan masih banyak lainnya.

4. Layanan Top Up tersedia dengan berbagai cara

Selain menggunakan ATM maupun *mobile banking*, pengguna dompet digital juga dapat mengisinya di berbagai gerai *offline* seperti Alfamart, Indomaret, Hypermart dan masih banyak lainnya. Selain itu pengguna juga dapat berbagi saldo dengan pengguna lainnya, tinggal scan barcode saldo langsung akan terisi. Jumlah saldo maksimal yang ditawarkanpun jauh lebih banyak dibandingkan dengan *e-money* yaitu Rp. 10.000.000. Penggunaan dompet digital

membuktikan bahwa konsumen tidak harus mempunyai rekening bank terlebih dahulu, semuanya tersedia di layanan dompet digital.

5. Promosi dan Diskon

Berbagai promo dan diskon ditawarkan oleh dompet digital yang tentunya memberikan keuntungan bagi penggunanya. Banyak toko – toko yang menawarkan potongan harga bila konsumennya bertransaksi menggunakan layanan dompet digital. Contoh promosi yang banyak menarik minat konsumen adalah *cashback* dan *Buy 1 Get 1*

6. Terdapat Histori Transaksi

Hampir semua layanan dompet digital menampilkan histori transaksi pengguna di aplikasinya. Hal ini tentunya memudahkan pengguna dalam memperhitungkan kondisi keuangannya.

2.2.2.3 Kekurangan Dompet Digital (*E-Wallet*)

Ajeng (dalam Nadia, 2019:22) berpendapat bahwa, dompet digital juga mempunyai kelemahan, diantaranya :

1. Penggunaan Koneksi Internet

Penggunaan dompet digital sangat bergantung pada jaringan internet. Jika koneksi internet terganggu tentu saja akan menjadi masalah bagi penggunanya. Hal ini tentu saja menjadi tidak efisien jika digunakan di tempat – tempat dengan koneksi internet yang tidak stabil.

2. Saldo Tidak Dapat Dicairkan

Uang yang sudah di depositkan dalam dompet digital tidak dapat dicairkan, hanya bisa di transfer ke sesama pengguna platform dompet digital yang sejenis.

3. Saldo Mengendap tidak Berkembang

Meskipun penggunaan dompet digital tidak terbebani oleh biaya administrasi yang dapat mengurangi jumlah saldo penggunanya. Akan tetapi hingga saat ini belum ada platform dompet digital yang menawarkan bunga bagi penggunanya, dengan kata lain sampai kapanpun dan berapapun jumlah uang yang disimpan di dompet digital tidak akan menambah saldo penggunanya. Hal ini tentu saja akan merugikan pengguna karena nilai uang saat ini akan berbeda dengan tahun – tahun berikutnya, dimana nilai uang akan terus menurun setiap waktunya.

2.2.2.4 Daftar Penyelenggara Dompet Digital (*E-Wallet*)

Dilansir oleh situs resmi Bank Indonesia, hingga bulan Juni 2019 terdapat beberapa platform aplikasi dompet digital yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia, seperti tabel dibawah ini :

Tabel 2.2 Lembaga Penerbit dompet digital (*E-Wallet*) di Indonesia

No	Nama	Nama Produk
1.	PT Artajasa Pembayaran Elektronik	MYNT E-Money
2.	PT Bank Central Asia	Sakuku
3.	PT Bank CIMB Niaga	Rekening Ponsel
4.	PT Bank Mandiri (Persero), Tbk	Mandiri e-Cash
5.	PT Bank Mega, Tbk	Mega Virtual
6.	PT Bank Negara Indonesia (Persero),	UnikQu
7.	PT Bank National Nobu	Nobu e-Money
8.	PT Bank Permata	BBM Money
9.	PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)	T bank
10.	PT Finnet Indonesia	FinnChannel
11.	PT Indosat, Tbk	PayPro
12.	PT Nusa Satu Inti Artha	DokuPay
13.	PT Skye Sab Indonesia	Skye Mobile Money
14.	PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk	Flexy Cash
15.	PT Telekomunikasi Selular	T-Cash
16.	PT XL Axiata, Tbk	XL Tunai

No	Nama	Nama Produk
17.	PT Smartfren Telecon, Tbk	Uangku
18.	PT Dompot Anak Bangsa	Gopay
19.	PT Witami Tunai Mandiri	Truemoney
20.	PT Espay Debit Indonesia Koe	Dana (d/h Unik)
21.	PT Bank QNB Indonesia, Tbk	Dooet
22.	PT Buana Media Teknologi	Gudang Voucher
23.	PT Bimasakti Multi Sinergi	Speed Cash
24.	PT Visionet Internasional	OVO

Sumber : (Bank Indonesia, 2019)

2.2.2.5 Sistem Pembayaran Dompot Digital (*E-Wallet*)

Terdapat tiga jenis platform pembayaran yang digunakan pada dompet digital diantaranya :

1. *QR Code*

QR Code atau Kode QR adalah singkatan dari *Quick Response Code* dikembangkan oleh Denso Wave yang berasal dari Jepang dan merupakan anak perusahaan dari Toyota pada tahun 1994. Awalnya jenis barcode ini digunakan sebagai pendataan inventarisasi suku cadang kendaraan di Toyota, namun saat ini telah banyak digunakan secara komersil khususnya bagi pengguna *smartphone*. Pada dasarnya *QR Code* dikembangkan sebagai suatu kode yang isinya mampu diterjemahkan dengan sangat cepat (Roullisrd, 2008). David (dalam Adrianto, 2007) berpendapat bahwa *QR Code* merupakan pengembangan terbaru dari barcode sebelumnya yang hanya mampu menyimpan suatu informasi dalam bentuk horizontal saja, namun *QR Code* mampu menyimpan informasi yang jauh lebih banyak baik secara horizontal maupun vertikal. Saat ini *QR Code* telah banyak diimplementasikan dalam bentuk aplikasi *QR Code Reader* dan *QR Code Generator* yang memudahkan penggunaanya dalam memperoleh suatu informasi dimana hanya melakukan scanning menggunakan pemindai media

yang ada pada *smartphone* (Anastasia, Istiadi, & Hidayat, 2010). Jadi dapat disimpulkan bahwa QR Code adalah suatu kode matriks yang berbentuk dua dimensi yang berisikan informasi yang dapat diuraikan dengan cepat dan tepat.



Gambar 2.1
Contoh QR Code

Manfaat yang terdapat pada QR Code menurut Denso (2011), antara lain :

- a. Kapasitas penyimpanan data tinggi

QR Code tunggal mampu menyimpan data hingga 7.089 angka.

- b. Ukuran kecil

QR Code mampu menyimpan data tanpa memerlukan ukuran yang besar namun setara dengan jumlah data yang ada pada *barcode ID*

- c. Jenis data banyak

Data berupa angka, abjad, karakter bahasa Jepang, korea, simbol serta data binder mampu ditangani dengan *QR Code*

- d. Mampu menghubungkan

Terdiri dari 16 simbol berukuran kecil yang diaca sebagai data tunggal pada saat proses *scanning*

e. Mampu mengoreksi kesalahan

QR Code mampu menerjemahkan kode yang rusak atau kotor hingga 30%.

2. NFC (*Near Field Communication*)

NFC merupakan gabungan antara *smartcard* dengan *smartcard reader* yang tertanam dalam suatu perangkat mobile berupa *smartphone* (Fathur, 2010). NFC merupakan teknologi komunikasi nirkabel jarak pendek yang menggunakan basis teknologi *Radio Frekuensi Identification* (RFID) sebagai induksi magnet. Sony, NXP dan Nokia berhasil mengembangkan NFC pada tahun 2002, dimana hal ini merupakan generasi selanjutnya dari RFID (Rian & Eko, 2016). Jadi dapat disimpulkan NFC adalah Suatu teknologi konektivitas wireless jarak pendek dimana memungkinkan interaksi antar dua perangkat elektronik dengan cepat, mudah dan aman. Beberapa kelebihan yang diberikan oleh NFC, diantaranya (Fathur, 2010) :

- a. Menggunakan sistem *peer to peer* seperti *wireless headset* dan *handphone* sehingga mempercepat penggunaannya
- b. Mampu mengakses *digital content*
- c. Memudahkan penggunaanya dalam melakukan transaksi pembayaran
- d. Adanya sistem keamanan yang tinggi menjadikan penggunaan NFC lebih nyaman dan aman
- e. Bebas dari biaya administrasi

3. OTP (*One Time Password*)

Musliyana et al (dalam Rival, 2017) berpendapat bahwa *One Time Password* (OTP) adalah suatu metode otentik yang menggunakan *password* yang selalu

berubah setiap kali *login*. Sedangkan menurut Baskoro (2016), OTP adalah sebuah *password* yang hanya dapat digunakan dalam satu kali transaksi saja. Jadi dapat disimpulkan bahwa *One Time Password* atau kata sandi sekali pakai merupakan kata sandi atau *password* yang berlaku hanya sekali pakai saja.

OTP dikembangkan oleh Bellcore yang merupakan pengembangan dari *S/Key One Time Password System*. Penggunaan OTP bertujuan untuk menghindari kemungkinan *password* salah kirim serta mencegah terjadinya *replay attack* yaitu suatu serangan dimana penyerangnya dapat menggunakan informasi yang tersimpan pada sesi sebelumnya untuk digunakan pada periode waktu lainnya. *Password* OTP digunakan secara bersamaan dalam suatu sistem ketika pengguna memasukkan *username* dan *password*, kemudian kode OTP akan dikirim melalui SMS bahkan juga ada menggunakan aplikasi lain seperti *Google Authenticator* atau *Authy*. (Raharjo, dkk, 2017)

2.2.3 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

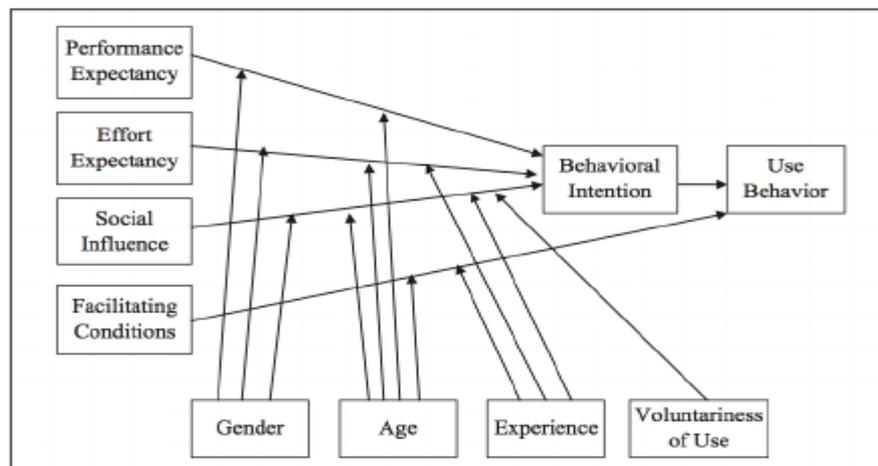
Kehadiran teknologi informasi telah banyak merubah pola hidup masyarakat. Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja seseorang menjadi lebih cepat dan efisien. Agar teknologi tersebut dapat meningkatkan kinerja, suatu teknologi haruslah dapat diterima dan digunakan terlebih dahulu oleh penggunanya. Salah satu model atau teori yang digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan teknologi adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. UTAUT adalah model penerimaan teknologi yang dikemukakan oleh Venkatesh, dkk pada tahun 2003. UTAUT merupakan model penerimaan teknologi yang

menggabungkan delapan model penerimaan teknologi sebelumnya, diantaranya : Venkatesh (dalam Handayani, 2007)

1. *technology acceptance model* (TAM/TAM2) (Davis, 1989; Venkatesh and Davis, 2000),
2. *the innovation diffusion theory* (IDT) (Moore and Benbasat, 1991),
3. *the theory of reasoned action* (TRA) (Hill, Fishbein and Ajzen, 1977),
4. *the theory of planned behavior* (TPB) (Taylor and Todd, 1995),
5. *the motivational model* (MM) (Davis, Bagozzi and Warshaw, 1992),
6. *a model of combining TAM and TPB* (c-TAM-TPB) (Taylor and Todd, 1995),
7. *the model of PC utilization* (MPCU) (Thompson, Higgins and Howell, 1991) dan
8. *the social cognitive theory* (SCT) (Compeau and Higgins, 1995).

Model UTAUT adalah model baru yang dikembangkan karena adanya keterbatasan pada model sebelumnya yang kurang komperhensif dalam mempertimbangkan aspek – aspek yang ikut berpengaruh terhadap perilaku penerimaan dan penerapan teknologi oleh penggunanya. UTAUT terbukti jauh lebih berhasil jika dibandingkan dengan model – model penerimaan teknologi sebelumnya dalam menjelaskan perilaku penerimaan sebuah teknologi. Setelah mengevaluasi kedelapan model sebelumnya, Venkatesh menemukan tujuh konstruk yang signifikan terhadap *behavioral intention* ataupun *use behavior*, dimana ketujuh konstruk tersebut antara lain *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *attitude toward using* dan *self efficacy*. Setelah dilakukan pengkajian lebih lanjut, Venkatesh mengemukakan empat konstruk utama yang paling berpengaruh terhadap *behavioral intention* atau *use*

behavior yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Adapun model penerimaan teknologi yang dikemukakan oleh Venkatesh, dkk seperti gambar dibawah ini : Venkatesh (dalam Handayani, 2007)



Sumber : Venkatesh (dalam Handayani, 2007)

Gambar 2.2
Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Dalam model UTAUT, *behavioral intention* dan *use behavior* dipengaruhi oleh persepsi orang – orang terhadap *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions* yang dimoderatori oleh *gender*, *age*, *experience* dan *voluntariness*.

2.2.4 *Performance Expectancy*

Venkatesh (dalam Handayani, 2007) mendefinisikan *performance expectancy* sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa jika ia menggunakan suatu sistem akan dapat membantunya dalam mencapai kinerja pekerjaannya. Sedangkan menurut Adenan (2015), mendefinisikan *performance expectancy* sebagai penggunaan suatu sistem yang dapat menambah manfaat bagi penggunanya. Jadi,

performance expectancy dapat diartikan sebagai tingkat kepercayaan atau keyakinan pengguna apabila mereka menggunakan suatu sistem dapat meningkatkan performansi pekerjaannya. Terdapat beberapa variabel – variabel penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi yang tergabung di dalam konsep *performance expectancy* ini, variabel tersebut antara lain :

1. *perceived usefulness* “TAM”

Menurut Davis, *Percieved Usefulness* is “*the degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance*” atau dapat diartikan “tingkat kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan suatu sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya” (Fred D, 1989). Variabel ini terdapat dalam penelitian Davis, et al. (1989).

2. *Extrinsic Motivation* “*Motivation Model*”

Venkatesh (dalam Handayani, 2007) mendefinisikan *Extrinsic Motivation* sebagai persepsi yang diinginkan oleh penggunanya dalam melakukan suatu aktivitas yang datang dari dorongan luar atau orang lain. Variabel ini terdapat dalam penelitian Davis, et al. (1989).

3. *Relative Advantage*”*Innovation Diffusion Theory*”

Venkatesh (dalam Handayani, 2007) mendefinisikan *relative advantage* sebagai persepsi seseorang jika menggunakan inovasi yang baru lebih baik dan menguntungkannya dibandingkan penggunaannya inovasi sebelumnya. Variabel ini terdapat dalam penelitian Moore dan Benbasat (1991).

4. *Job Fit* “*Model of Personal Computer Utilization*”

Menurut Venkatesh (dalam Handayani, 2007), *job fit* didefinisikan sebagai

peningkatan kinerja seseorang yang diukur dari kemampuan suatu sistem yang digunakannya. Variabel ini terdapat dalam penelitian Davis, *et al.* (1992).

5. *Outcome Expectations* “*Social Cognitive Theory*”

Menurut Venkatesh (dalam Handayani, 2007), *Outcome Expectations* diartikan sebagai suatu harapan atau keyakinan seseorang yang diharapkan menjadi kenyataan atas suatu sistem yang digunakannya. Variabel ini terdapat dalam penelitian Compeau dan Higgins (1995) dan Compeau, *et al.* (1999).

2.2.5 *Effort Expectancy*

Menurut Venkatesh (dalam Handayani, 2007), *Effort Expectancy* didefinisikan sebagai suatu sistem yang dapat mengurangi upaya seseorang dalam melakukan pekerjaannya yang diukur sebagai tingkat kemudahannya. Jadi dapat disimpulkan *Effort Expectancy* sebagai tingkata kemudahan penggunaan suatu sistem terhadap penggunanya. *Effort Expectancy* merupakan representasi dari tiga konstruk dalam penelitian sebelumnya, antara lain :

a. *Perceived ease of use*

Merupakan implementasi dari penelitian sebelumnya tentang TAM oleh Davis, *et al.* (1989) yang mendefinisikan *Perceived ease of use* sebagai suatu ukuran dimana seseorang yakin bahwa teknologi yang digunakan mudah untuk dipahami.

b. *Complexity*

Merupakan implementasi dari penelitian yang dilakukan oleh Thompson Ronald, Howell, Higgins. (1991) tentang *Toward a conceptual model of utilization* yang

mendefinisikan *complexity* sebagai tingkat kesulitan pemahaman suatu sistem saat digunakan.

c. *Ease of use*

Merupakan teori difusi inovasi yang dikembangkan oleh Venkatesh, et al. 2003 yang mengartikan *ease of use* sebagai tingkatan dimana sebuah inovasi dirasakan lebih baik.

2.2.6 Social Influence

Menurut Venkatesh (dalam Handayani, 2007), *Social Influence* didefinisikan sebagai persepsi seseorang terhadap kepercayaan orang lain dalam menggunakan suatu sistem baru yang dapat mempengaruhinya juga. Atau dapat diartikan sebagai penggunaan suatu sistem baru yang didasari oleh orang lain yang telah menggunakannya. Pengaruh sosial menjadi faktor penentu terhadap perilaku seseorang untuk menggunakan suatu teknologi informasi. *Social influences* sebagai penentu langsung dari *behavioral intention* merupakan representasi dari tiga dikonstruksi yaitu :

a. *Subjective norm*

Norma subyektif merupakan implementasi dari penelitian sebelumnya yaitu *Theory of Reasoned Action*, *Technology Acceptance Model* and *Theory of Planned Behavior*, yang mendefinisikan norma subyektif sebagai persepsi seseorang yang berpendapat bahwa mereka tidak harus melakukan suatu perilaku yang diminta.

b. *Social factor*

Merupakan implementasi dari penelitian sebelumnya tentang *Model of Personal Computer Utilization* yang mendefinisikan faktor sosial sebagai perasaan seseorang dalam situasi sosial tertentu terhadap kebudayaan suatu kelompok secara *interpersonal*.

c. *Image*

Merupakan implementasi dari penelitian sebelumnya tentang *Innovation Diffusion Theory* yang mengartikan *image* sebagai persepsi seseorang tentang penggunaan suatu sistem baru yang dapat meningkatkan status sosialnya.

2.2.7 *Facilitating Conditions*

Menurut Venkatesh (dalam Handayani, 2007), mendefinisikan *facilitating conditions* sebagai sejauh mana seorang individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis telah tersedia untuk mendukung terhadap penggunaan suatu sistem. Jadi *facilitating conditions* dapat diartikan sebagai penerimaan suatu teknologi oleh individu berdasarkan fasilitas yang diberikan oleh organisasi serta tersedianya perangkat teknis yang mendukung penggunaannya. Variabel *facilitating conditions* merupakan representasi dari tiga konstruk pada penelitian sebelumnya, diantaranya :

a. *Perceived Behavioral Control*

Merupakan implementasi dari penelitian sebelumnya yang dikembangkan oleh Ajzen, 1991 tentang *Technology Acceptance Model And Theory of Planned Behavior* yang mendefinisikan *perceived behavioral control* sebagai perilaku

seseorang yang menggambarkan perasaan mudah atau sulit dalam menggunakan suatu sistem baru

b. *Facilitating Conditions*

Merupakan implementasi dari penelitian sebelumnya yang dikembangkan oleh Thomson et al., 1991 tentang *model of personal computer utilization*, yang mendefinisikan *facilitating conditions* sebagai faktor – faktor lingkungan yang disetujui sebagai sesuatu hal yang mudah untuk dilakukan

c. *Compatibility*

Merupakan implementasi dari penelitian sebelumnya yang dikembangkan oleh Moore and Benbasat, 1991 tentang *Innovation Diffusion Theory* yang mendefinisikan *compatibility* sebagai tingkat dimana suatu inovasi dirasa mempunyai nilai yang konsisten jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

2.2.8 Hedonic Motivation

Menurut Venkatesh et al. (dalam Simon, dkk) berpendapat bahwa pengguna tidak hanya peduli terhadap kinerja suatu sistem yang ia gunakan tetapi termasuk juga bagaimana perasaan yang tercipta dari dalam dirinya, sehingga *menjadikan hedonic motivation* sebagai faktor kedua penentu terbesar yang mempengaruhi niat perilaku seseorang terhadap penggunaan suatu teknologi. Penelitian sebelumnya yang dikemukakan oleh Yu, Slade et al., dan Nisha et al (dalam Simon, dkk) tentang studi adopsi seluler menyatakan bahwa motivasi hedonis secara empiris terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku. Jadi dapat disimpulkan bahwa *hedonic motivation* adalah suatu tingkatan dimana seseorang memperoleh kesenangan dari teknologi yang digunakannya.

2.2.9 Trust

Trust adalah penilaian seorang individu setelah memperoleh, memproses, dan mencerna informasi dan menghasilkan berbagai penilaian dan anggapan. Konsep tingkat kepercayaan disini adalah kemampuan pihak produsen atau penyedia layanan dompet digital dalam memberikan jaminan keamanan dan kerahasiaan untuk membuat para penggunanya percaya (Jogiyanto, 2007). Selain itu kepercayaan juga didefinisikan sebagai penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian (Pavlou & Ba, 2002).

Penelitian lain mengemukakan bahwa kepercayaan akan terjadi apabila seseorang memiliki rasa yakin dalam sebuah pertukaran dengan mitra yang memiliki integritas dan dapat dipercaya (Wanandi, 2014). Berdasarkan beberapa definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan adalah penilaian oleh seorang individu setelah memperoleh, memproses, dan mensintesis informasi dan menghasilkan berbagai penilaian dan anggapan pada situasi yang tak pasti.

2.2.10 Behavioral Intention

Menurut Venkatesh (dalam Handayani, 2007), mendefinisikan *behavioral intention* sebagai niat seseorang untuk menggunakan suatu teknologi secara terus menerus dengan asumsi mereka mempunyai akses pada sistem tersebut. Jadi, *behavioral intention* dapat diartikan sebagai perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang diukur dari kekuatan niatnya. Dalam konsep dasar *user acceptance*, *behavioral*

intention merupakan konstruk perantara antara persepsi penggunaan teknologi informasi dengan *actual use (use behavior)*.

Tingkat penggunaan sebuah teknologi pada seseorang dapat diprediksi dari sikap dan perhatian penggunanya terhadap teknologi tersebut, misalnya keinginan menambah alat pendukung, motivasi untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain. Rasa keingintahuan atau penasaran (*curiosity*) sudah menjadi sifat alami yang dimiliki oleh setiap manusia. Apabila seorang pelanggan dihadapkan dengan suatu produk baru, maka ada sebagian dari mereka yang ingin mencoba produk baru tersebut. Terlebih jika pelanggan tersebut belum mengetahui fungsi produk tersebut. Tingkat keinginan mencoba yang demikian memberikan hubungan positif kepada *behavioral intention* (dictio.id, 2017).

2.2.11 Use Behaviour

Menurut Jati (dalam Adriansyah, 2018) mendefinisikan *use behaviour* sebagai penggunaan suatu teknologi baru yang diukur berdasarkan intensitas penggunaannya. Persepsi penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerjanya, kemudahan operasional, faktor sosial, lingkungan serta kondisi yang memfasilitasi teknologi menjadi faktor pendorong seseorang untuk menggunakan suatu teknologi yang dilatar belakangi oleh niat seseorang untuk menggunakannya.

2.2.12 Gender

Dalam sejumlah penelitian, gender sangat dipertimbangkan untuk memeriksa apakah terdapat perbedaan pemanfaatan teknologi antara pria dan wanita. Beberapa peneliti telah melakukan penelitian yang diadopsi oleh gender dalam pemanfaatan

dan implementasi teknologi. Menurut Jackson, Ervin, Gardner, & Schmitt (dalam Abdul Mohsin, 2018) menjelaskan bahwa *gender* berdampak nyata terhadap penggunaan dan implementasi teknologi dalam konteks bisnis. Selain itu menurut Al-sahfi & Weerakkody (dalam Abdul Mohsin, 2018) mengemukakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara pria dan wanita dalam *penggunaan e-government*. Venkatesh et al (dalam Abdul Mohsin, 2018) menetapkan bahwa manfaat yang dirasakan terhadap niat perilaku dikendalikan oleh *gender*.

2.2.13 Klasifikasi Usia

Menurut Finch, 1986 (dalam Abdul, 2018) usia dapat digunakan untuk mengelompokkan proses sosial tertentu atau perilaku individu. Bigne et al., 2005; Morris & Venkatesh, 2000; Venkatesh & Davis, 2000; Venkatesh et al., 2003 (dalam Abdul, 2018) berpendapat bahwa telah banyak studi tentang sistem informasi yang menyatakan usia berperan penting, langsung dan mempengaruhi moderasi efek pada perilaku penggunaan, serta niat perilaku. Penelitian yang dilakukan Carveth & Kretchmer (dalam Abdul, 2018) mengemukakan bahwa di beberapa negara Eropa Barat kelompok demografis yang lebih tua kurang cenderung untuk menggunakan komputer, dibandingkan dengan populasi yang lebih muda, di Inggris, 85% anak usia 16-24 tahun telah mengakses internet, sedangkan kelompok tua dengan usia antara 65-74 tahun hanya mengakses internet sebesar 15% saja dan kelompok >74 tahun mengakses internet sebesar. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Bencsik, Csikos, & Juhez (dalam Yanuar, 2016) mengklasifikasikan generasi usia kedalam enam generasi seperti tabel dibawah ini :

Tabel 2.3
Klasifikasi Generasi Berdasarkan Usia

Tahun Kelahiran	Nama Generasi
1925 – 1946	<i>Veteran generation</i>
1946 – 1960	<i>Baby boom generation</i>
1960 – 1980	<i>X generation</i>
1980 – 1995	<i>Y generation</i>
1995 – 2010	<i>Z generation</i>
2010 +	<i>Alfa generation</i>

Sumber : Bencsik, Csikos, & Juhez (dalam Yanuar ,2016)

Jumlah populasi tiap generasi akan berubah setiap saatnya, komposisi kelompok generasi veteran dan *babyboom* mulai berkurang. Saat ini usia produktif yaitu generasi X, Y dan Y memiliki populasi yang lebih dominan.

1. Generasi X

Generasi X merupakan generasi yang lahir di antara tahun 1960 sampai 1980 dengan rentang usia 39 – 59 tahun. Generasi X adalah generasi yang lahir dimana teknologi informasi seperti PC, internet dan TV mulai berkembang. Generasi X memiliki ciri – ciri seperti mampu beradaptasi, mampu menerima perubahan, karakter mandiri, dan pekerja keras.

2. Generasi Y

Generasi X merupakan generasi yang lahir di antara tahun 1980 sampai 1995 dengan rentang usia 24 – 39 tahun. Generasi Y atau yang lebih kita kenal dengan sebutan generasi millennial merupakan generasi yang lahir di era internet *booming*. Generasi Y memiliki karakteristik yang berbeda – beda tergantung dimana mereka dibesarkan, strata ekonominya, serta sosial keluarganya. Ciri – ciri generasi Y adalah mempunyai pola komunikasi yang lebih terbuka, fanatik terhadap pemakaian media sosial, perkembangan teknologi sangat berpengaruh kepada kehidupannya dan pandangannya terhadap politik dan ekonomi lebih

terbuka

3. Generasi Z

Generasi Z merupakan generasi yang lahir di antara tahun 1995 sampai 2010 dengan rentang usia 19 - 24 tahun. Generasi Z memiliki kesamaan dengan generasi Y mereka mampu mengerjakan semua kegiatan dalam satu waktu (*multi tasking*) contohnya, penggunaan sosial media melalui *smartphone*, penggunaan PC dan semua kegiatan yang mereka lakukan lebih dominan berkaitan dengan dunia maya. Sejak kecil generasi ini sudah akrab dengan penggunaan *gadget* canggih yang tentunya akan berpengaruh pada kepribadiaanya.

2.2.14 Pengaruh Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral*

Intention

Menurut Venkatesh (dalam Handayani, 2007), mendefinisikan *performance expectancy* sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa jika ia menggunakan suatu sistem akan dapat membantunya dalam mencapai kinerja pekerjaannya. Beberapa penelitian yang juga membuktikan adanya pengaruh signifikan konstruk *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* antara lain (Anil Gupta & Nikia Dogra, 2018) pada penggunaan *mapping apss*, (Maria Aristeia Kalamatian ou & Flora Malamateni ou, 2018) pada penggunaan *e-government project*, (Bella M Caroline, 2018) pada penggunaan Sistem Aplikasi *Service Desk (SASD)*. Sementara itu terdapat beberapa penelitian lain yang menyatakan bahwa *performance expectancy* tidak berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* diantaranya (Yi Chun Liu & yong Ming Huang, 2018) pada penggunaan *synchronous collaboration* dan (Nur Diana, 2018) pada pengguna *E-Money* di

Indonesia. Berdasarkan perbedaan hasil yang ditunjukkan oleh penelitian sebelumnya, peneliti ingin mencoba menguji kembali pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* pada penggunaan dompet digital

2.2.15 Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention*

Menurut Venkatesh (dalam Handayani, 2007), menyatakan bahwa minat penggunaan suatu sistem dalam mendukung pekerjaan sangat dipengaruhi oleh tingkat kemudahan yang diberikannya. Oleh karena itu *effort expectancy* mempunyai pengaruh terhadap keputusan seseorang untuk menggunakan suatu teknologi khususnya dalam penelitian ini adalah penggunaan dompet digital. Beberapa penelitian yang juga membuktikan adanya pengaruh signifikan konstruk *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* antara lain (Maria Aristea Kalamatian ou & Flora Malamateni ou, 2018) pada penggunaan *e-Government Project*, (Bella M Caroline, 2018) pada penggunaan Sistem Aplikasi *Service Desk (SASD)*, (Yi Chun Liu & yong Ming Huang, 2018) pada penggunaan *synchronous collaboration*, (Rahmatillah, Intan, Dwi Novirani, dan Rima Nuzla Fitri, 2018) pada penggunaan teknologi *fintech* Pada Generasi Millennial. Sementara itu terdapat beberapa penelitian lain yang menyatakan bahwa *effort expectancy* tidak berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* diantaranya (Anil Gupta & Nikia Dogra, 2018) pada penggunaan *Mapping Apss*, dan (Nur Diana, 2018) pada pengguna *E-Money* di Indonesia. Berdasarkan perbedaan hasil yang ditunjukkan oleh penelitian sebelumnya, peneliti ingin mencoba menguji kembali pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* pada penggunaan dompet digital.

2.2.16 Pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention*

Menurut Venkatesh (dalam Handayani, 2007), *social influence* didefinisikan sebagai persepsi seseorang terhadap kepercayaan orang lain dalam menggunakan suatu sistem baru yang dapat mempengaruhinya juga. Beberapa penelitian yang juga membuktikan adanya pengaruh signifikan konstruk *social influence* terhadap *behavioral intention* antara lain, (Bella M Caroline, 2018) pada penggunaan Sistem Aplikasi Service Desk (SASD), (Yi Chun Liu & Yong Ming Huang, 2018) pada penggunaan *synchronous collaboration*, (Rahmatillah, Intan, Dwi Novirani, dan Rima Nuzla Fitri, 2018) pada penggunaan teknologi *fintech* pada generasi millennial, dan (Nur Diana, 2018) pada pengguna *E-Money* di Indonesia.

Sementara itu terdapat beberapa penelitian lain yang menyatakan bahwa *social influence* tidak berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* diantaranya (Maria Aristeia Kalamatianou & Flora Malamateni, 2018) pada penggunaan *e-Government Project* dan (Anil Gupta & Nikia Dogra, 2018) pada penggunaan *Mapping Apps*. Berdasarkan perbedaan hasil yang ditunjukkan oleh penelitian sebelumnya, peneliti ingin mencoba menguji kembali pengaruh *social influence* terhadap *behavioral intention* pada penggunaan dompet digital.

2.2.17 Pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Behavioral Intention*

Menurut Venkatesh (dalam Handayani, 2007), mendefinisikan *facilitating conditions* sebagai sejauh mana seorang individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis telah tersedia untuk mendukung terhadap penggunaan suatu sistem. Kondisi pendukung mencerminkan pengaruh dari sumber daya yang dibutuhkan seperti internet, penyimpanan pada *smartphone* serta pengetahuan

penggunanya sehingga konsumen dapat menggunakan dompet digital dengan nyaman dan mudah. Beberapa penelitian yang juga membuktikan adanya pengaruh signifikan konstruk *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* diantaranya (Yi Chun Liu & Yong Ming Huang, 2018) pada penggunaan *synchronous collaboration*, (Maria Aristeia Kalamatianou & Flora Malamateni, 2018) pada penggunaan *e-Government Project* (Rahmatillah, Intan, Dwi Novirani, dan Rima Nuzla Fitri, 2018) pada penggunaan teknologi *fintech* pada generasi *millennial*, dan (Nur Diana, 2018) pada pengguna *E-Money* di Indonesia.

Sementara itu terdapat beberapa penelitian lain yang menyatakan bahwa *facilitating conditions* tidak berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* diantaranya, (Bella M Caroline, 2018) pada penggunaan Sistem Aplikasi *Service Desk* (SASD), dan (Anil Gupta & Nikia Dogra, 2018) pada penggunaan *Mapping Apps*. Berdasarkan perbedaan hasil yang ditunjukkan oleh penelitian sebelumnya, peneliti ingin mencoba menguji kembali pengaruh *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* pada penggunaan dompet digital.

2.2.18 Pengaruh *Hedonic Motivation* terhadap *Behavioral Intention*

Menurut Venkatesh et al. (dalam Simon, dkk) berpendapat bahwa pengguna tidak hanya peduli terhadap kinerja suatu sistem yang ia gunakan tetapi termasuk juga bagaimana perasaan yang tercipta dari dalam dirinya. Dalam konteks penelitian ini, *hedonic motivation* digambarkan sebagai sebuah kegembiraan atau kesenangan yang diperoleh seseorang terhadap penggunaan dompet digital. Beberapa penelitian yang juga membuktikan adanya pengaruh signifikan konstruk *hedonic motivation* terhadap *behavioral intention* diantaranya, (Anil Gupta & Nikia Dogra, 2018) pada

penggunaan *Mapping Apps*, (Rahmatillah, Intan, Dwi Novirani, dan Rima Nuzla Fitri, 2018) pada penggunaan teknologi *fintech* pada generasi millennial, dan (Nur Diana, 2018) pada pengguna *E-Money* di Indonesia. Sementara itu terdapat beberapa penelitian lain yang menyatakan bahwa *hedonic motivation* tidak berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* diantaranya, (Maria Aristea Kalamatian ou & Flora Malamateni ou, 2018) pada penggunaan *e-Government Project*. Berdasarkan perbedaan hasil yang ditunjukkan oleh penelitian sebelumnya, peneliti ingin mencoba menguji kembali pengaruh *hedonic motivation* terhadap *behavioral intention* pada penggunaan dompet digital.

2.2.19 Pengaruh *Trust* terhadap *Behavioral Intention*

Kepercayaan merupakan tingkat keyakinan seorang individu merasa aman ketika melakukan sebuah transaksi dengan siapa pun atau dengan penyedia layanan (*service provider*) (Komiak & Benbasat, 2004). Menurut Gefen et al., (2003) konsep kepercayaan ialah keinginan individu untuk bergantung pada kemampuan, kebajikan, dan integritas. Dalam penerapannya pada penelitian ini, tingkat kekhawatiran transaksi menggunakan dompet digital lebih tinggi jika dibandingkan dengan penggunaan uang tunai dalam bertransaksi. Maka dari itu kepercayaan menjadi faktor yang sangat penting dalam penggunaan dompet digital, apalagi konsumen lebih cenderung sensitif terhadap sesuatu hal yang menyangkut uang. Penelitian lain yang membuktikan adanya pengaruh signifikan konstruk *trust* terhadap *behavioral intention* yaitu (Nur Diana, 2018) pada pengguna *E-Money* di Indonesia.

2.2.20 Pengaruh *Behavioral Intention* terhadap *Use Behaviour*

Menurut Venkatesh (dalam Handayani, 2007), mendefinisikan *behavioral intention* sebagai niat seseorang untuk menggunakan suatu teknologi secara terus menerus dengan asumsi mereka mempunyai akses pada sistem tersebut. Jadi, *behavioral intention* dapat diartikan sebagai perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang diukur dari kekuatan niatnya. Dalam konteks penelitian ini *behavioral intention* dapat diartikan sebagai niat seseorang sebelum mereka menggunakan dompet digital. Beberapa penelitian yang membuktikan adanya pengaruh signifikan konstruk *behavioral intention* terhadap *use behavior* antara lain, (Bella M Caroline, 2018) mengenai penerimaan penggunaan Sistem Aplikasi *Service Desk* (SASD), (Anil Gupta & Nikia Dogra, 2018) mengenai penerimaan penggunaan *Mapping Apss* dan (Maria Aristeia Kalamatianou & Flora Malamateni, 2018) mengenai penerimaan penggunaan *e-Government Project*.

2.2.21 Pengaruh *Behavioral Intention* terhadap *Use Behaviour* dimoderasi *Gender*

Dalam sejumlah penelitian, gender sangat dipertimbangkan untuk memeriksa apakah terdapat perbedaan pemanfaatan teknologi antara pria dan wanita. Beberapa peneliti telah melakukan penelitian yang diadopsi oleh *gender* dalam pemanfaatan dan implementasi teknologi. Beberapa penelitian yang membuktikan adanya pengaruh signifikan konstruk *behavioral intention* terhadap *use behavior* yang dimoderasi oleh perbedaan *gender* antara lain, (Rahmatillah, Intan, Dwi Novirani, dan Rima Nuzla Fitri, 2018) mengenai penerimaan penggunaan teknologi *fintech* pada generasi millennial yang menyimpulkan bahwa *gender* dengan kategori

wanita sangat memperhitungkan minat penggunaan *fintech* sebelum benar – benar menggunakannya. Selain itu (Alkhunaizan, Abdul Mohsin, 2018) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara *gender* pria dengan wanita terhadap penggunaan *mobile commerce* di Arab Saudi. Dalam konteks penelitian ini, peneliti ingin melihat kembali bagaimana pengaruh moderasi gender terhadap perilaku penggunaan dompet digital saat ini.

2.2.22 Pengaruh *Behavioral Intention* terhadap *Use Behaviour* dimoderasi

Usia

Menurut Finch, 1986 (dalam Abdul, 2012) usia dapat digunakan untuk mengelompokkan proses sosial tertentu atau perilaku individu. Bigne et al., 2005; Morris & Venkatesh, 2000; Venkatesh & Davis, 2000; Venkatesh et al., 2003 (dalam Abdul, 2012) berpendapat bahwa telah banyak studi tentang sistem informasi yang menyatakan usia berperan penting, langsung dan mempengaruhi moderasi efek pada perilaku penggunaan, serta niat perilaku. Salah satu penelitian yang membuktikan adanya pengaruh signifikan konstruk *behavioral intention* terhadap *use behavior* yang dimoderasi oleh perbedaan generasi usia yaitu (Alkhunaizan, Abdul Mohsin, 2018) dimana dalam penelitiannya disimpulkan bahwa usia yang lebih muda menunjukkan penggunaa *mobile commerce* yang lebih intens jika dibandingkan dengan usia yang lebih tua. Dalam konteks penelitian ini akan dilihat bagaimana respon beberapa jenis generasi usia yang dapat mempengaruhi niatnya untuk menggunakan dompet digital.

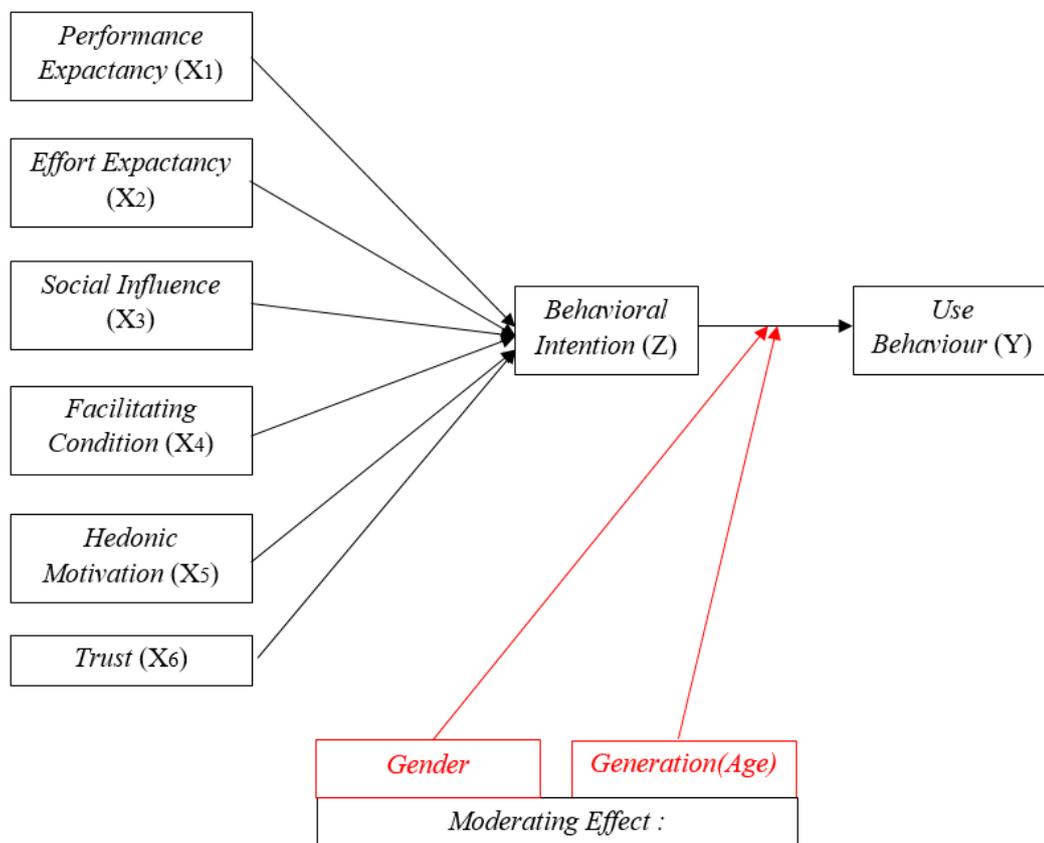
2.3 Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

- H₁ : *Performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention e-wallet* di Kabupaten Gresik
- H₂ : *Effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention e-wallet* di Kabupaten Gresik
- H₃ : *Social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention e-wallet* di Kabupaten Gresik
- H₄ : *Facilitating condition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention e-wallet* di Kabupaten Gresik
- H₅ : *Hedonic motivation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention e-wallet* di Kabupaten Gresik
- H₆ : *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention e-wallet* di Kabupaten Gresik
- H₇ : *behavioral intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior e-wallet* di Kabupaten Gresik
- H₈ : *Behavioral intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior e-wallet* di Kabupaten Gresik dimoderasi oleh *gender*
- H₉ : *Behavioral intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior e-wallet* di Kabupaten Gresik dimoderasi oleh klasifikasi usia

2.4 Kerangka Berfikir

Berdasarkan landasan teori yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini menggunakan enam variabel yang dirasa penting untuk diteliti lebih lanjut, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Hedonic Motivation* dan *Trust*. Variabel tersebut sangat berpengaruh penting terhadap *Use Behavior e-wallet* di Kabupaten Gresik melalui *Behavioral Intention*. Maka dari itu, guna memudahkan penelitian ini, peneliti menggambarkan kerangka berfikir sebagai berikut :



Gambar 2.3
Model Penelitian