

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tentu tidak lepas dari penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti lain sehingga penelitian yang akan dilakukan memiliki keterkaitan yang sama beserta persamaan maupun perbedaan dalam objek yang akan diteliti.

1. Nurfitri Iriani Utami dkk (2022)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apa saja faktor yang mendorong intensitas penggunaan *mobile banking* pada Mahasiswa IAIN Fattahul Muluk Papua. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi sebagai variabel independen terhadap minat perilaku penggunaan *mobile banking* sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan adalah Mahasiswa IAIN Fattahul Muluk Papua yang dipilih dengan menggunakan *stratified random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Utami, 2022) adalah Harapan Usaha dan Kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Minat Perilaku. Adapun Harapan Kinerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan dan Pengaruh Sosial tidak memiliki pengaruh yang signifikan melainkan terdapat pengaruh negatif terhadap Minat Perilaku.

Persamaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi digunakan sebagai variabel independen.
- b. Perilaku penggunaan sebagai variabel dependen

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Sampel penelitian yang digunakan peneliti terdahulu adalah Mahasiswa IAIN Fattahul Muluk Papua. Sedangkan, sampel penelitian sekarang adalah Mahasiswa UHW Perbanas yang menggunakan *mobile banking*.
- b. Peneliti saat ini menambahkan variabel motivasi hedonis, nilai harga, kebiasaan dan inovasi personal sebagai variabel independen
- c. Teknik analisis data penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi linier berganda dengan aplikasi SPSS, sedangkan peneliti saat ini menggunakan SEM-PLS dengan aplikasi WarpPLS untuk menganalisis data.

2. Widya Anjani dan Imam Mukhlis (2022)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami pengimplementasian model UTAUT dalam mempengaruhi minat perilaku (*behavioral intention*) serta perilaku penggunaan (*use behavior*) pada *m-banking* BRI. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial dan Kondisi yang Memfasilitasi sebagai variabel independen. Minat Perilaku sebagai variabel intervensi dan Perilaku Penggunaan sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan adalah mahasiswa

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang (UM) yang menggunakan *m-banking* BRI. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Ordinary Least Squares* (OLS). Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Widya & Imam, 2022) adalah Ekspektasi Kinerja (*performance expectancy*), Ekspektasi Usaha (*effort expectancy*), Pengaruh Sosial (*social influence*) dan Kondisi yang Memfasilitasi (*facilitating condition*) mempengaruhi secara positif serta signifikan dalam menentukan minat perilaku (*behavioral intention*) pengguna BRI *Mobile Banking*. Serta minat perilaku (*behavioral intention*) mempengaruhi secara positif dan juga signifikan terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) pengguna BRI *Mobile Banking*.

Persamaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi digunakan sebagai variabel independen.
- b. Perilaku penggunaan sebagai variabel dependen

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Peneliti saat ini menambahkan variabel motivasi hedonis, nilai harga, kebiasaan dan inovasi personal sebagai variabel independen.
- b. Teknik analisis data penelitian saat ini menggunakan SEM-PLS sedangkan peneliti terdahulu menggunakan OLS.
- c. Peneliti terdahulu menggunakan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang (UM) yang menggunakan *m-banking* BRI sebagai sampel. Sedangkan, sampel penelitian sekarang adalah Mahasiswa UHW Perbanas yang menggunakan *mobile banking*.

3. Ni Kadek Rahayu dan I Made Pande (2021)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi minat dan perilaku penggunaan *mobile banking* dengan menerapkan model UTAUT2. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial budaya, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, nilai harga dan kebiasaan. Sampel yang digunakan adalah masyarakat Kabupaten Badung yang menggunakan layanan *mobile banking*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rahayu & Pande, 2021) adalah 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*.

Persamaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial budaya, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, nilai harga dan kebiasaan digunakan sebagai variabel independen.
- b. Perilaku penggunaan sebagai variabel dependen

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Sampel penelitian sebelumnya memilih kota Denpasar sebagai lokasi penelitian. Sedangkan penelitian saat ini memilih UHW Perbanas sebagai lokasi penelitian.
- b. Peneliti terdahulu tidak menggunakan variabel inovasi personal. Sedangkan penelitian saat ini menggunakan model UTAUT 3 yang menambahkan variabel inovasi personal.
- c. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda sedangkan saat ini peneliti menggunakan SEM-PLS.

4. Feby Evelyn (2021)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions* berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* pada Bank Mandiri Cabang Kebumen. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi sebagai variabel independen. Sampel yang digunakan adalah nasabah yang telah terdaftar menggunakan layanan *digital banking* pada Bank Mandiri cabang Kebumen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Evelyna, 2021) adalah *Performance expectancy* (harapan kinerja), *Effort expectancy* (harapan usaha), *Social Influence* (pengaruh sosial), dan *Facilitating Conditions* (kondisi memfasilitasi) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan *digital banking*.

Persamaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi sebagai variabel independen.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Pada penelitian terdahulu belum menambahkan variabel motivasi hedonis, nilai harga, kebiasaan dan inovasi personal sebagai variabel independen yang digunakan pada peneliti saat ini.
- b. Peneliti saat ini menggunakan perilaku penggunaan sebagai variabel dependen.
- c. Sampel penelitian terdahulu adalah nasabah yang telah terdaftar menggunakan layanan digital banking pada Bank Mandiri cabang Kebumen. Sedangkan sampel penelitian saat ini adalah Mahasiswa UHW Perbanas yang menggunakan *mobile banking*.

5. Yestias Maharani (2021)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat hubungan antara variabel yang terdapat dalam UTAUT 2 ditambah variabel kepuasan dengan keinginan untuk menggunakan kembali transaksi *mobile payment*. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, motivasi hedonis, nilai perolehan dan kebiasaan. Sampel yang digunakan adalah Mahasiswa Diploma III Akuntansi yang termasuk dalam kategori Generasi Z. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Ordinary Least Squares* (OLS). Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Maharani, 2021) adalah variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, motivasi hedonis, nilai perolehan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat

generasi z menggunakan kembali transaksi *mobile payment*. Sedangkan kebiasaan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat generasi z menggunakan kembali transaksi *mobile payment*.

Persamaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, motivasi hedonis, nilai perolehan dan kebiasaan digunakan sebagai variabel independen.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Variabel inovasi personal belum digunakan peneliti terdahulu karena menggunakan model UTAUT 2.
- b. Peneliti terdahulu menggunakan kepercayaan sebagai variabel dependen, sedangkan peneliti saat ini menggunakan perilaku penggunaan.
- c. Peneliti terdahulu menggunakan *Ordinary Least Squares* (OLS) sebagai teknik analisis data, sedangkan peneliti saat ini menggunakan SEM-PLS.

6. Yasin Jadir, dkk (2021)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengklarifikasi dan mensintesis temuan empiris dari studi *m-banking* yang diterbitkan sejak tahun 2004 dengan melakukan bobot dan meta-analisis dengan fokus pada teori UTAUT. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi sebagai variabel independen. Ukuran sampel dan budaya sebagai variabel moderasi serta perilaku penggunaan sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan adalah 127 responden di Maroko. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah meta-

analisis menggunakan perangkat lunak Comprehensive Meta-Analysis V3. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Jadil et al., 2021) adalah Semua hubungan UTAUT ditemukan signifikan. Harapan kinerja muncul sebagai anteseden terkuat dari niat penggunaan. Selain itu, niat penggunaan adalah prediktor paling kritis dari perilaku penggunaan. Ditemukan juga bahwa ukuran sampel dan budaya secara signifikan memoderasi hubungan antara kondisi fasilitasi dan niat penggunaan, harapan upaya dan niat penggunaan, dan niat penggunaan dan perilaku penggunaan.

Persamaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Variabel harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi sebagai variabel independen.
- b. Perilaku penggunaan sebagai variabel dependen.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Peneliti terdahulu menggunakan sampel 127 responden di Maroko. Sedangkan peneliti saat ini menggunakan sampel Mahasiswa UHW Perbanas yang menggunakan *mobile banking*.
- b. Variabel yang digunakan peneliti terdahulu belum menambahkan variabel motivasi hedonis, nilai harga, kebiasaan dan inovasi personal.

7. Taufiq Chaidir dkk (2021)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan bahwa harapan kinerja, harapan berusaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, jenis kelamin, dan usia berpengaruh langsung dan signifikan terhadap niat berperilaku menggunakan *m-banking*, serta untuk membuktikan bahwa niat berperilaku berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan *m-banking*. Pada penelitian ini variabel

yang digunakan adalah harapan kinerja, harapan berusaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitas sebagai variabel independen. Jenis kelamin, dan usia sebagai variabel moderasi serta niat berperilaku sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan adalah nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* pada bank konvensional dan bank syariah di provinsi NTB. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM-PLS. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Chaidir et al., 2021) membuktikan bahwa bahwa dari 4 variabel yakni harapan kinerja, harapan usaha, dukungan sosial, dan kondisi fasilitas, hanya harapan usaha yang tidak berpengaruh signifikan, sedangkan harapan kinerja, dukungan sosial, dan kondisi fasilitas berpengaruh signifikan terhadap niat berperilaku menggunakan *m-banking*. Efek moderasi jenis kelamin dan usia tidak berpengaruh terhadap niat berperilaku dan perilaku menggunakan *m-banking*. Adapun niat berperilaku berpengaruh signifikan terhadap perilaku menggunakan *m-banking* pada bank konvensional dan bank syariah di Provinsi NTB.

Persamaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Harapan kinerja, harapan berusaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitas sebagai variabel independen.
- b. Perilaku penggunaan sebagai variabel dependen
- c. Teknik analisis data menggunakan SEM-PLS

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu belum menggunakan variabel motivasi hedonis, nilai harga, kebiasaan dan inovasi personal seperti pada penelitian saat ini.

- b. Sampel penelitian terdahulu adalah nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* pada bank konvensional dan bank syariah di provinsi NTB. Sedangkan sampel penelitian saat ini adalah Mahasiswa UHW Perbanas yang menggunakan *mobile banking*.

8. Wira Bharata dan Wahyu Widyaningrum (2020)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memprediksi penerimaan dan adopsi teknologi informasi, terutama *mobile banking* terhadap nasabah bank. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial budaya, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, nilai harga dan kebiasaan sebagai variabel independen, minat berperilaku sebagai variabel intervening dan perilaku penggunaan sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan adalah pelanggan KCU BCA Malang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Generalized Structured Component Analysis* (GSCA). Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Bharata & Widyaningrum, 2020) adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial budaya, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, nilai harga dan kebiasaan berpengaruh signifikan terhadap minat berperilaku. Begitu pula dengan variabel minat berperilaku berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan.

Persamaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial budaya, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, nilai harga dan kebiasaan digunakan sebagai variabel independen
- b. Perilaku penggunaan sebagai variabel dependen

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Peneliti terdahulu belum menambahkan variabel inovasi personal yang akan digunakan oleh peneliti saat ini.
- b. Sampel yang digunakan peneliti terdahulu adalah pelanggan KCU BCA Malang. Sedangkan sampel peneliti saat ini adalah Mahasiswa UHW Perbanas yang menggunakan *mobile banking*.
- c. Peneliti saat ini menggunakan SEM-PLS sedangkan peneliti terdahulu menggunakan *Generalized Structured Component Analysis* (GSCA).

9. Jovana dan Aleksandra (2019)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat individu untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial budaya, dan kondisi yang memfasilitasi sebagai variabel independen. Niat menggunakan sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan adalah 313 responden di wilayah Sumadija, Serbia Tengah. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda menggunakan *software* SPSS. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Savić & Pešterac, 2019) adalah semua komponen model UTAUT memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap niat untuk menggunakan *mobile banking*.

Persamaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial budaya, dan kondisi yang memfasilitasi sebagai variabel independen.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Peneliti terdahulu belum menggunakan variabel motivasi hedonis, nilai harga, kebiasaan dan inovasi personal yang akan digunakan oleh peneliti saat ini sedangkan peneliti saat ini.
- b. Peneliti saat ini menggunakan perilaku penggunaan sebagai variabel dependen.
- c. Sampel penelitian terdahulu adalah 313 responden di wilayah Sumadaja, Serbia Tengah. Sedangkan sampel penelitian saat ini adalah Mahasiswa UHW Perbanas yang menggunakan *mobile banking*.
- d. Teknik analisa peneliti saat ini menggunakan SEM-PLS sedangkan peneliti terdahulu menggunakan analisis regresi linier berganda.

10. Ashish Varma (2018)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki perilaku wirausaha terhadap penggunaan layanan *mobile banking*. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kondisi yang memfasilitasi dan pengaruh sosial variabel independen. Minat berperilaku sebagai variabel moderasi dan perilaku penggunaan sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan adalah 206 pengusaha, dari empat belas kota pinggiran di India. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Varma, 2018) menemukan bahwa niat *mobile banking* memediasi hubungan antara ketiganya; harapan usaha dan perilaku penggunaan, harapan kinerja dan perilaku penggunaan, serta pengaruh sosial dan perilaku penggunaan.

Persamaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kondisi yang memfasilitasi dan pengaruh sosial sama-sama digunakan sebagai variabel independen.
- b. Perilaku penggunaan sebagai variabel dependen.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Peneliti terdahulu menggunakan minat berperilaku sebagai variabel moderasi, sedangkan peneliti saat ini tidak menggunakan variabel moderasi/intervening.
- b. Teknik analisa yang digunakan peneliti terdahulu menggunakan regresi linier berganda sedangkan peneliti saat ini menggunakan SEM-PLS.
- c. Peneliti terdahulu menggunakan 206 pengusaha, dari empat belas kota pinggiran di India. Sedangkan sampel penelitian saat ini menggunakan Mahasiswa UHW Perbanas yang menggunakan *mobile banking*.

2.2 Landasan Teori

Pada penelitian ini, peneliti mencoba menggunakan teori perilaku (*behavioral theory*) yang menganalisis perkembangan model adopsi teknologi. Contohnya, *Theory of Reason Action (TRA)*, *Theory of Planned Behaviour (TPB)*, *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. Perkembangan model adopsi ini memperluas teori yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang melandasi sikap pengguna untuk menggunakan teknologi tersebut.

2.2.1 Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Terpadu (UTAUT)

Unified Theory of Acceptance Use of Technology (UTAUT) merupakan teori yang dibentuk dari penggabungan model teori sebelumnya seperti TRA, TPB dan TAM. Model teori ini terdiri atas empat variabel determinan dari minat menggunakan dan perilaku menggunakan suatu sistem. Keempat variabel determinan tersebut yaitu, ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) dimana seseorang yakin dengan menggunakan sistem ini akan membantunya dalam mencapai hasil dalam kinerja pekerjaannya, ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*) dimana tingkat kemudahan yang berhubungan dengan penggunaan suatu sistem, pengaruh sosial (*Social Influence*) dimana persepsi individu dilihat dari seberapa banyak orang disekitar percaya akan pentingnya menggunakan teknologi tersebut. Kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) dimana seseorang yakin terhadap infrastruktur yang ada sudah mencukupi dan mendukung penggunaan sistem tersebut (Venkatesh et al., 2003). Teori ini berpendapat bahwa keyakinan tentang suatu manfaat dalam menggunakan suatu sistem menjadi salah satu faktor penentu model adopsi teknologi informasi. Pada penelitian ini, adopsi teknologi yang digunakan adalah *mobile banking*. Ekspektasi kinerja condong pada kepercayaan individu, bahwa *mobile banking* memberikan manfaat dalam membantu pekerjaan. Ekspektasi usaha condong pada bagaimana *mobile banking* memberikan kemudahan bagi penggunanya. Pengaruh sosial condong pada persepsi individu dilihat dari seberapa banyak orang disekitar percaya akan pentingnya menggunakan *mobile banking*. Kondisi yang memfasilitasi condong pada bagaimana seseorang yakin bahwa infrastruktur yang sudah ada mencukupi

dan mendukung untuk menggunakan *mobile banking*. Keempat variabel tersebut dapat dijadikan sebagai faktor-faktor yang memengaruhi minat perilaku terhadap *mobile banking*.

2.2.2 Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Terpadu yang diperluas (UTAUT 2)

Theory of Acceptance Use of Technology (UTAUT 2) merupakan perluasan teori dari UTAUT yang menganalisis niat dan perilaku menggunakan suatu sistem dengan menambahkan tiga konstruk, yaitu motivasi hedonis (*Hedonic Motivation*), nilai harga (*Price Value*) dan kebiasaan (*Habit*). Perluasan teori ini dikarenakan banyak peneliti yang menggunakan teknologi, populasi, dan budaya yang berbeda-beda sehingga memunculkan konstruk baru pada teori ini. UTAUT 2 merupakan pengembangan model adopsi teknologi untuk memahami konsumen atau *consumer use* (Venkatesh et al., 2012). Pada penelitian ini, adopsi teknologi yang digunakan adalah *mobile banking*. Motivasi hedonis condong pada tingkat kesenangan yang didapatkan dari penggunaan *mobile banking*. Nilai harga condong pada manfaat yang didapat dari penggunaan *mobile banking* sebanding dengan biaya yang dikeluarkan. Kebiasaan condong pada perilaku seseorang secara berulang dalam menggunakan *mobile banking*. Penambahan tiga variabel dalam model UTAUT 2 yang dapat dijadikan variabel untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang dari aspek eksternalnya dalam menggunakan *mobile banking*.

2.2.3 Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Terpadu yang diperluas (UTAUT 3)

Theory of Acceptance Use of Technology (UTAUT 3) merupakan perluasan teori dari UTAUT 2 yang dikembangkan oleh (Farooq et al., 2017) yang menyatakan bahwa model UTAUT 3 menambahkan variabel inovasi personal (*personal innovativeness*) yang berpengaruh terhadap minat dan perilaku seseorang dalam menggunakan suatu teknologi. Inovasi personal condong pada keingintahuan seseorang untuk mencari hal-hal baru yang ada dalam inovasi *mobile banking*. Dengan adanya penambahan variabel ini mengusulkan beberapa pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi *mobile banking*.

2.2.4 Konstruk-Konstruk Pada UTAUT 3

1) Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

Ekspektasi kinerja yaitu, dimana seseorang yakin dengan menggunakan sistem ini akan membantunya dalam mencapai hasil dalam kinerja pekerjaannya. (Jogiyanto, 2007) berpendapat bahwa ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) sebagai suatu alat dalam mengukur seberapa tinggi seseorang yakin dengan menggunakan suatu sistem akan memudahkan dalam mendapatkan keuntungan-keuntungan dalam kinerja pekerjaannya. Konstruk ini tersusun dari lima variabel dari model yang berbeda, yaitu: kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*), motivasi ekstrinsik (*extrinsic motivation*), kecocokan pekerjaan (*job-fit*), dan keuntungan relatif (*relative advantage*) (Venkatesh et al., 2003).

2) Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

Menurut (Venkatesh et al., 2003) definisi ekspektasi usaha (*effort expectancy*) adalah tingkat kemudahan penggunaan sistem yang dapat mengurangi usaha individu dalam melakukan pekerjaannya. Konstruk ini dirumuskan oleh tiga konstruk, yaitu kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*), kompleksitas (*complexity*), dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Ekspektasi usaha merupakan suatu tingkat kemudahan (*ease of use*) yang terkoneksi dengan penggunaan suatu sistem. Jika suatu sistem mudah digunakan, maka usaha yang dilakukan tidak terlalu sulit dan sebaliknya jika suatu sistem sulit untuk digunakan, maka diperlukan usaha yang sulit dalam menggunakannya (Jogiyanto, 2007). Kemudahan menggunakan *mobile banking* maksudnya, layanan *mobile banking* akan mudah dipahami dan mudah untuk digunakan, sehingga nasabah mudah mempelajari tata cara bertransaksi dan mengoperasikan layanan *mobile banking*.

3) Pengaruh sosial (*Social Influence*)

Pengaruh sosial merupakan tingkat keyakinan individu terhadap lingkungan sosialnya untuk menggunakan sistem yang baru. Menurut (Davis, 1989), pengaruh sosial memiliki dampak pada perilaku individual dalam tiga mekanisme diantaranya ketaatan (*compliance*), internalisasi (*internalization*), dan identifikasi (*identification*). Semakin banyak pengaruh yang diberikan sebuah lingkungan terhadap pengguna teknologi informasi untuk menggunakan suatu teknologi informasi yang baru, maka semakin besar pula minat yang timbul dalam menggunakan suatu teknologi informasi karena pengaruh yang kuat dari lingkungan disekitarnya. Jika sebuah lingkungan memberikan pengaruh yang besar

bagi calon pengguna untuk menggunakan layanan *mobile banking*, maka semakin besar pula minat pengguna untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Sehingga pengaruh sosial dapat mempengaruhi calon pengguna dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

4) Kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)

Kondisi yang memfasilitasi adalah keyakinan individu bahwa organisasi dan infrastruktur dapat membantu untuk mendukung penggunaan sistem. Konstruksi ini dirumuskan berdasarkan tiga variabel dari model yang berbeda, yaitu: kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), dan kesesuaian (*compatibility*) (Venkatesh et al., 2003). Kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) dimana seseorang yakin bahwa infrastruktur yang terorganisasi dan teknis yang tersedia untuk mendukung suatu sistem (Jogiyanto, 2007). Menurut (Fiddin, Kamaliah, 2013), kondisi yang memfasilitasi seorang pengguna merupakan tingkat kepercayaan seseorang bahwa infrastruktur organisasi maupun dukungan teknis dan non teknis dari tenaga ahli dalam pengoperasian sistem di suatu organisasi telah memadai untuk penggunaan suatu sistem sehingga mendorong minat seseorang dalam penggunaan sistem yang ada. Dalam hal pemanfaatan dan penggunaan sebuah sistem, faktor-faktor yang mendukung dalam penggunaan suatu sistem merupakan kondisi yang memfasilitasi seperti adanya media dalam penggunaan sistem dan memberikan pelatihan terhadap penggunaan suatu sistem. Jika terdapat infrastruktur yang mendukung dan memadai penggunaan layanan *mobile banking* maka akan meningkatkan minat dalam penggunaannya.

5) Motivasi hedonis (*Hedonic Motivation*)

Motivasi hedonis merupakan tingkat kesenangan yang didapatkan dari penggunaan teknologi informasi dan terbukti berperan penting dalam menentukan penerimaan dan penggunaan suatu teknologi. Motivasi hedonis terbukti dapat menjadi faktor penting dalam penggunaan suatu teknologi (Venkatesh et al., 2012). Motivasi Hedonis mengacu pada intensif eksperensial dan emosional konsumen untuk terlibat dalam aktivitas berbelanja (Solomon et al., 2009). Menurut (Kosanke, 2019) ada beberapa kategori dari *hedonic shopping* diantaranya *adventure shopping, social shopping, gratification shopping, idea shopping, role shopping, value shopping*. Dengan demikian jika pengguna merasa senang dalam menggunakan layanan *mobile banking* maka semakin besar minat pengguna untuk tetap menggunakan layanan *mobile banking* tersebut.

6) Nilai harga (*Price Value*)

Nilai harga merupakan perbandingan antara manfaat yang didapat dari penggunaan teknologi dengan biaya yang dikeluarkan untuk menggunakan suatu teknologi (Venkatesh et al., 2003). Menurut Fandy Tjiptono (2008:151) harga yaitu satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi sebuah perusahaan. Dalam menetapkan harga perusahaan harus dapat mempertimbangkan banyak faktor dalam menyusun kebijakan dalam menetapkan harganya. Sehingga pengambilan keputusan oleh pengguna merupakan faktor yang mempengaruhi minat dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Karena dalam kondisi ini pengguna harus peka, apakah layanan *mobile banking*

dapat memberikan manfaat dan keuntungan yang lebih besar dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan oleh pengguna (Venkatesh, 2012).

7) Kebiasaan (*Habit*)

Menurut kamus besar bahasa Indonesia kebiasaan merupakan sesuatu yang sudah biasa dikerjakan, pola untuk melakukan tanggapan terhadap situasi tertentu yang dipelajari oleh seorang individu dan yang dilakukannya secara berulang dalam melakukan hal yang sama. Kebiasaan merupakan serangkaian perbuatan seseorang secara berulang-ulang dalam hal yang sama dan berlangsung dengan tanpa proses berfikir lagi (Siagian, 2012). Kebiasaan dapat terbentuk dari enam tahapan yaitu berfikir, perekaman, pengulangan, penyimpanan, pengulangan dan kebiasaan (Sondang, 2012). Kebiasaan merupakan kecenderungan pengguna dalam menggunakan layanan *mobile banking* secara spontan karena adanya pembelajaran sebelumnya dengan menggunakan *smartphone*. Hal ini dapat terjadi karena pengguna telah berulang kali menggunakan layanan *mobile banking* sehingga pengguna dapat menggunakan layanan *mobile banking* secara otomatis.

8) Inovasi personal (*Personal innovativeness*)

Inovasi personal (*personal innovativeness*) merupakan keinginan dari konsumen dalam mencari hal baru yang dapat mengembangkan kekurangan suatu produk atau jasa (Bhatti, 2007). Inovasi personal dianggap sebagai sesuatu dari proses penerimaan teknologi baru. *Innovativeness* pada umumnya sudah diakui oleh setiap konsumen sehingga konsumen yang inovatif akan mencari informasi dan menemukan ide-ide yang baru. Menurut (Hurt et al., 1977), indikator untuk mengukur Inovasi personal yaitu ingin mengetahui cara menggunakan teknologi

baru, ingin menggunakan teknologi baru untuk berbelanja, dan mencoba bereksperimen dengan teknologi yang baru tersebut.

9) Perilaku Penggunaan (*Use behavior*)

Perilaku Penggunaan pada UTAUT dapat diartikan sebagai tingkat intensitas dan atau frekuensi pemakaian suatu teknologi informasi. Perilaku pengguna sistem bergantung pada evaluasi penggunaan dari sistem tersebut (Venkatesh et al., 2003). Perilaku pengguna merupakan alat ukur untuk mengetahui seberapa sering pengguna menggunakan layanan *mobile banking* dalam beraktivitas. Perilaku pengguna biasanya selalu dijadikan sebagai variabel dependen. Sehingga perilaku pengguna dapat dikatakan sebagai indikator dari kesuksesan dan penerimaan teknologi informasi tersebut.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan antara Ekspektasi Kinerja terhadap Perilaku Penggunaan

Ekspektasi kinerja dapat digunakan sebagai tingkat pengukuran kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan suatu sistem dapat membantu kinerjanya dalam mendapatkan keuntungan (Venkatesh et al., 2003). Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Hadi & Novi, 2015) mengatakan bahwa, nasabah memiliki ekspektasi untuk mendapatkan manfaat saat melakukan pekerjaannya dengan menggunakan *mobile banking*. Semakin banyak manfaat yang diterima saat menggunakan *mobile banking*, maka semakin tinggi pula intensitas dalam menggunakan *mobile banking*.

2.3.2 Hubungan antara Ekspektasi Usaha terhadap Perilaku Penggunaan

Ekspektasi usaha dapat digunakan sebagai tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem bisa mengurangi usaha seseorang dalam melakukan pekerjaannya (Venkatesh et al., 2003). Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Atmojo, 2016), kemudahan dalam menggunakan suatu sistem teknologi akan membuat seseorang nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Semakin mudah seseorang menggunakan *mobile banking*, maka semakin sering untuk menggunakan *mobile banking*.

2.3.3 Hubungan antara Pengaruh Sosial terhadap Perilaku Penggunaan

Pengaruh sosial dapat didefinisikan sebagai ukuran sejauh mana seseorang percaya terhadap lingkungan sosialnya dalam menggunakan suatu sistem yang baru (Jogiyanto, 2007). Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Ni Wayan Dewi & Dodik Ariyanto, 2017), mengatakan bahwa sebuah lingkungan dapat memiliki pengaruh yang besar bagi calon pengguna dalam menggunakan *mobile banking*. Semakin tinggi pengaruh lingkungan yang diberikan terhadap calon pengguna, maka semakin tinggi minat seseorang untuk menggunakan *mobile banking*.

2.3.4 Hubungan antara Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Perilaku Penggunaan

Kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sejauh mana individu percaya bahwa infrastruktur yang tersedia dapat mendorong minat individu tersebut untuk menggunakan sistem yang ada (Fiddin, Kamaliah, 2013). Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Sok Foon & Chan Yin Fah, 2011) mengatakan bahwa infrastruktur yang mendukung dalam layanan *mobile banking* akan meningkatkan minat

pengguna. Semakin baik infrastruktur atau layanan yang ada dalam *mobile banking*, maka semakin tinggi intensitas seseorang untuk menggunakan *mobile banking*.

2.3.5 Hubungan antara Motivasi Hedonis terhadap Perilaku Penggunaan

Motivasi hedonis adalah tingkat kesenangan yang diperoleh saat menggunakan suatu sistem teknologi informasi dalam menentukan penerimaan dan penggunaan teknologi tersebut (Venkatesh et al., 2012). Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh (Arnold, M.J. and Reynolds, 2019) mengatakan bahwa motivasi hedonis akan terlihat dalam aspek berbelanja yang interaktif. Semakin tinggi tingkat kesenangan seseorang dalam menggunakan layanan *mobile banking*, maka semakin besar pula untuk tetap menggunakan *mobile banking*.

2.3.6 Hubungan antara Nilai Harga terhadap Perilaku Penggunaan

Nilai harga dapat didefinisikan dengan membandingkan manfaat yang didapatkan dengan biaya yang dikeluarkan dalam penggunaan suatu teknologi (Venkatesh et al., 2003). Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Winarto, 2011), mengatakan bahwa harga merupakan satu-satunya bauran pemasaran untuk mendapatkan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan. Jadi perusahaan harus mempertimbangkan banyak faktor dalam menetapkan harganya. Keputusan yang telah dipilih menjadikan faktor yang mempengaruhi minat dalam menggunakan *layanan mobile banking*. Semakin banyak manfaat yang diperoleh dengan biaya yang dikeluarkan dalam layanan *mobile banking* maka semakin sering seseorang menggunakan layanan *mobile banking*.

2.3.7 Hubungan antara Kebiasaan terhadap Perilaku Penggunaan

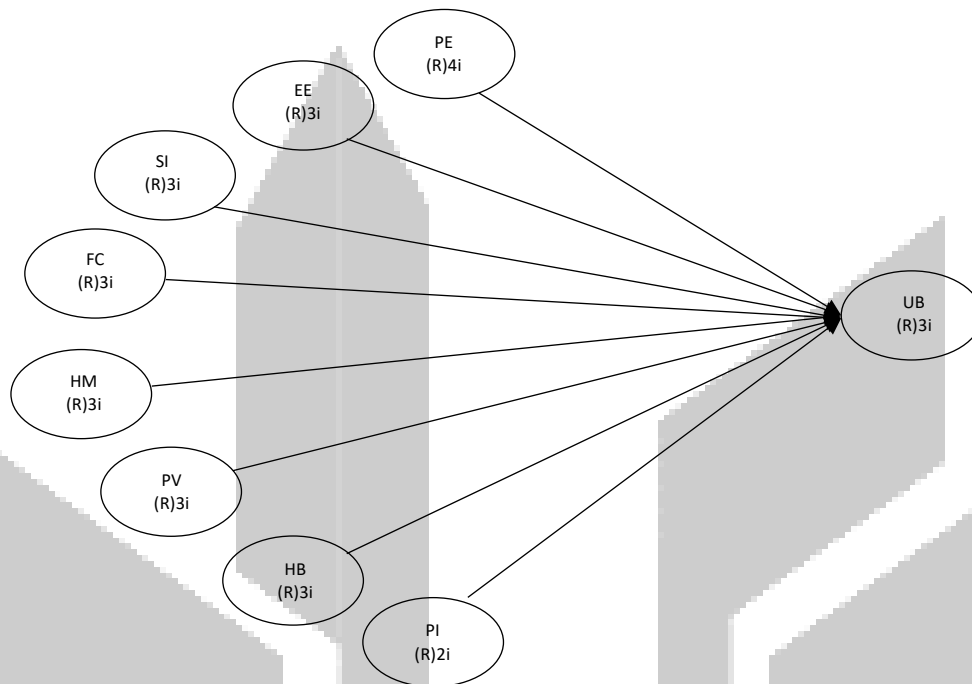
Kebiasaan merupakan sesuatu yang dilakukan berulang-ulang dalam melakukan suatu hal yang sama (Sondang, 2012). Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Ni Wayan Dewi & Dodik Ariyanto, 2017) mengatakan bahwa kebiasaan terjadi karena pengguna telah menggunakan layanan *mobile banking* secara berulang kali. Semakin tinggi tingkat penggunaan layanan *mobile banking*, maka semakin tinggi frekuensi seseorang untuk terus menggunakannya.

2.3.8 Hubungan antara Inovasi Personal terhadap Perilaku Penggunaan

Inovasi personal adalah ketertarikan seseorang untuk mencoba hal yang baru dan produk atau jasa yang baru (Linton, 1998). Inovasi personal dapat dikatakan sebagai proses penerimaan teknologi baru dan pada umumnya konsumen yang inovatif akan mencari informasi dan tertarik akan sesuatu yang baru. Pada penelitian yang telah dilakukan oleh (Bhatti, 2007), menjelaskan bahwa kekurangan suatu produk atau jasa dapat dikembangkan karena adanya keinginan pengguna dalam menggunakannya. Semakin tinggi tingkat ketertarikan seseorang akan hal yang baru, maka semakin tinggi keinginan seseorang untuk menggunakan berbagai fitur yang ada dalam *mobile banking*.

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang menjadi dasar penelitian ini dapat digambarkan dalam hubungan berikut:



Sumber: 1) Vankatesh et al, 2003; 2) Farooq et al, 2017

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Gambar di atas merupakan model kerangka pemikiran untuk meneliti pengaruh ekspektasi kinerja (X1), ekspektasi usaha (X2), pengaruh sosial (X3), kondisi yang memfasilitasi (X4), motivasi hedonis (X5), nilai harga (X6), kebiasaan (X7) dan inovasi personal (X8) sebagai variabel independen terhadap perilaku penggunaan (Y) sebagai variabel dependen.

2.5 Hipotesis

H1= Ekspektasi Kinerja berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*.

H2= Ekspektasi Usaha berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*.

- H3= Pengaruh Sosial berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*.
- H4= Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*.
- H5= Motivasi Hedonis berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*.
- H6= Nilai Harga berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*.
- H7= Kebiasaan berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*.
- H8= Inovasi Personal berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*.