

## 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. Muhammad Nur Fadillah, Taufiqurrachman (2020)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat Kabupaten Tanggerang terhadap penggunaan financial technology (Fintech). Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah persepsi masyarakat Kabupaten Tanggerang yang meliputi sikap, motivasi, minat, pengalaman dan harapan terhadap penggunaan *Fintech*. Sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan wawancara yakni mengajukan pertanyaan kepada 10 informan yaitu masyarakat kabupaten Tanggerang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif, dan dengan teknik pengumpulan data dalam penelitian dengan menggunakan wawancara yakni mengajukan pertanyaan kepada informan secara tatap muka. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nur Fadillah, Taufiqurrachman (2020) adalah bahwa masyarakat sudah mulai tertarik untuk menggunakan *fintech* dilihat dari pemaparan 10 informan, seluruhnya sudah memanfaatkan atau menggunakan layanan dengan kategori sistem pembayar-an dan jasa pinjaman (pay later).

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Kesamaan pada topik penelitian dimana pada peneliti terdahulu dan peneliti sekarang meneliti dengan topik yang sama yaitu mengenai persepsi terhadap penggunaan pembayaran digital pada *financial technology*.
- b. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan pengujian hipotesis untuk menguji beberapa variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.
- c. Kesamaan pemakaian metode penelitian pada peneliti terdahulu adalah sama - sama menggunakan model observasi langsung yaitu dengan mengumpulkan data melalui kuesioner dari responden.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Topik penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah menjelaskan persepsi masyarakat yang meliputi sikap, motivasi, minat, pengalaman dan harapan sedangkan peneliti sekarang menjelaskan mengenai persepsi yang didukung dengan variabel independen yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* didasarkan pada keputusan pengguna platform pembayaran digital (*use behavior*)
- b. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan mahasiswa yang berada wilayah kabupaten Tangerang sebagai partisipan dari penelitian eksperimen tersebut. Sedangkan, peneliti sekarang menggunakan responden mahasiswa di Surabaya sebagai partisipan yang digunakan dalam

penelitian eksperimen ini, dimana dapat diketahui bahwa sekarang pengguna platform digital ini sudah sangat berkembang demikian juga yang ada di Kota Surabaya.

## 2. Ahmad Iliyın dan Widiartanto (2020)

Tujuan dari penelitian ini diantaranya adalah (1) untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan OVO. (2) Untuk mengetahui pengaruh persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan OVO. (3) Untuk mengetahui pengaruh secara signifikan antara persepsi kemudahan dan persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan OVO. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah persepsi kemudahan dan keamanan dengan keputusan pengguna pembayaran digital. Sampel yang digunakan adalah sampel sebanyak 100 responden dengan data kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan explanatory research dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan alat pengumpulan data menggunakan kuesioner offline dan online. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Iliyın dan Widiartanto (2020) adalah menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan OVO di Kota Surakarta, variabel persepsi keamanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan penggunaan OVO di Kota Surakarta, dan variabel persepsi kemudahan penggunaan dan variabel persepsi keamanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan OVO di Kota Surakarta.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Kesamaan pada topik penelitian dimana pada peneliti terdahulu dan peneliti sekarang meneliti dengan topik yang sama yaitu mengenai persepsi terhadap keputusan penggunaan platform pembayaran digital pada *financial technology*
- b. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan pengujian hipotesis untuk menguji beberapa variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.
- c. Kesamaan pemakaian metode penelitian pada peneliti terdahulu adalah sama - sama menggunakan model observasi langsung yaitu dengan mengumpulkan data melalui kuesioner dari responden.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Grand Teori yang dipakai oleh peneliti terdahulu adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*, sedangkan peneliti sekarang menggunakan *Theory Of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*.
- b. Variabel yang digunakan oleh peneliti terdahulu yaitu persepsi kemudahan pengguna dan persepsi keamanan, sedangkan peneliti sekarang menjelaskan mengenai persepsi yang didukung dengan variabel independen yaitu *performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan faciliating conditions* didasarkan pada keputusan pengguna platform pembayaran digital (*use behavior*).

- c. Objek yang dipakai dalam peneliti terdahulu menggunakan satu objek yaitu platform pembayaran digital OVO, sedangkan pada peneliti sekarang menggunakan tiga objek yaitu OVO, DANA, dan GOPAY
- c. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan mahasiswa yang berada di Kota Surakarta sebagai partisipan dari penelitian eksperimen tersebut. Sedangkan, peneliti sekarang menggunakan responden mahasiswa di Surabaya sebagai partisipan yang digunakan dalam penelitian eksperimen ini, dimana dapat diketahui bahwa sekarang pengguna platform digital ini sudah sangat berkembang demikian juga yang ada di Kota Surabaya.

### 3. Anis Nurjanah (2020)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan pengguna ovo dikalangan mahasiswa dan menjadikan ovo sebagai media simpanan uang digital yang aman, handal, dan mudah digunakan untuk seluruh transaksi yang berbasis online. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan risiko sebagai variabel independen, serta minat dan kepuasan sebagai variabel dependen. Data yang dipakai adalah data primer yang diperoleh dari responden dan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik analisis Regresi Linear Berganda. Kesimpulan yang ada pada penelitian yang dilakukan oleh Anis Nurjanah (2020) menyatakan bahwa persepsi manfaat, kemudahan, keamanan dan risiko mampu berkaitan dengan kepuasan dalam menggunakan aplikasi OVO, sedangkan dalam variabel intervening atau

moderasi persepsi manfaat, kemudahan, keamanan dan risiko berkaitan dengan minat menggunakan aplikasi OVO atau pembayaran digital.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan pengujian hipotesis untuk menguji beberapa variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.
- b. Kesamaan pemakaian metode penelitian pada peneliti terdahulu adalah sama - sama menggunakan data primer dan model observasi langsung yaitu dengan mengumpulkan data melalui kuesioner dari responden.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Grand Teori yang dipakai oleh peneliti terdahulu adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*, sedangkan peneliti sekarang menggunakan *Theory Of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*.
- b. Variabel yang dipakai peneliti terdahulu yaitu persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan risiko, serta minat dan kepuasan sebagai variabel dependen. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel independen *performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan faciliating conditions* didasarkan pada keputusan pengguna platform pembayaran digital (*use behavior*) sebagai variabel dependen.

- c. Objek yang dipakai dalam peneliti terdahulu menggunakan satu objek yaitu platform pembayaran digital OVO, sedangkan pada peneliti sekarang menggunakan tiga objek yaitu OVO, DANA, dan GOPAY
- d. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan mahasiswa yang berada di Jawa Barat sebagai partisipan dari penelitian eksperimen tersebut. Sedangkan, peneliti sekarang menggunakan responden mahasiswa di Surabaya sebagai partisipan yang digunakan dalam penelitian eksperimen ini, dimana dapat diketahui bahwa sekarang pengguna platform digital ini sudah sangat berkembang demikian juga yang ada di Kota Surabaya.

#### 4. Wendy Suhendri (2020)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan apakah faktor *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* mempunyai pengaruh positif terhadap minat pengguna OVO. Pada penelitian ini termasuk jenis penelitian *explanatory* dengan variabel independen yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* dengan variabel dependen minat pengguna OVO. Teknik pengambilan sampling pada penelitian ini menggunakan metode sampling *aksidental* yang di padukan dengan metode *snowball sampling* dan menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan datanya. Metode analisis data penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* secara bersamaan berpengaruh terhadap minat pengguna OVO dan keempat variabel tersebut mempengaruhi faktor minat pengguna OVO.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Kesamaan variabel yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang yaitu sama-sama menggunakan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* sebagai variabel independen atau variabel bebas.
- b. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan pengujian hipotesis untuk menguji beberapa variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.
- c. Kesamaan pemakaian metode penelitian pada peneliti terdahulu adalah sama-sama menggunakan model observasi langsung yaitu dengan mengumpulkan data melalui kuesioner dari responden.
- d. Grand Theory yang dipakai oleh peneliti terdahulu dan peneliti sekarang adalah menggunakan *Theory Of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Variabel khususnya variabel dependen atau terikat pada peneliti terdahulu menggunakan minat pengguna, sedangkan penelitian sekarang menggunakan keputusan pengguna platform pembayaran digital (*use behavior*).

- b. Objek yang dipakai dalam peneliti terdahulu menggunakan satu objek yaitu platform pembayaran digital OVO, sedangkan pada peneliti sekarang menggunakan tiga objek yaitu OVO, DANA, dan GOPAY.
- c. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan responden yang berada di Kota Pontianak . Sedangkan, peneliti sekarang menggunakan responden mahasiswa di Surabaya sebagai partisipan yang digunakan dalam penelitian eksperimen ini, dimana dapat diketahui bahwa sekarang pengguna platform digital ini sudah sangat berkembang demikian juga yang ada di Kota Surabaya.

5. Aries Andrianto (2020)

Tujuan dari penelitian ini adalah bertujuan untuk menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi niat pengguna aplikasi dompet digital LinkAja dengan menggunakan metode UTAUT2. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*, *price value*, *hedonic motivation* dan *habit* terhadap *behavior intentions*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *PLS-SEM*. Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi dompet digital *LinkAja* yang berdomisili di Jakarta. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Aries Andrianto menunjukkan bahwa variabel *price value* berpengaruh positif terhadap *behavior intentions*, sedangkan faktor lainnya tidak berpengaruh terhadap *behavior intentions*.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Kesamaan pada topik penelitian dimana pada peneliti terdahulu dan peneliti sekarang meneliti dengan topik yang sama yaitu mengenai penggunaan platform pembayaran digital.
- b. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan pengujian hipotesis untuk menguji beberapa variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.
- c. Kesamaan pemakaian metode penelitian pada peneliti terdahulu adalah sama-sama menggunakan model observasi langsung yaitu dengan mengumpulkan data melalui kuesioner dari responden.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Grand Theory yang dipakai oleh peneliti terdahulu adalah UTAUT2, sedangkan peneliti sekarang adalah menggunakan *Theory Of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).
- b. Variabel independen yang dipakai oleh peneliti terdahulu adalah *performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan faciliating conditions, price value, hedonic motivation dan habit*. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel independen *performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan faciliating conditions*.

- c. Objek yang dipakai peneliti terdahulu hanya satu yaitu *LinkAja*, sedangkan penelitian menggunakan tiga objek yaitu OVO, DANA, dan Go-Pay.
- d. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan masyarakat yang berada di wilayah Jakarta sebagai partisipan dari penelitian eksperimen tersebut. Sedangkan, peneliti sekarang menggunakan responden mahasiswa di Surabaya sebagai partisipan yang digunakan dalam penelitian eksperimen ini, dimana dapat diketahui bahwa sekarang pengguna platform digital ini sudah sangat berkembang demikian juga yang ada di Kota Surabaya.

6. Muhammad Taufik Hidayat, Qurrotul Aini, Elvi Fetrina (2020)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan variabel yang signifikan terhadap penerimaan penggunaan *e-wallet* berbasis server di Tangerang Selatan dengan model UTAUT2 dengan menambahkan dua variabel yaitu *perceived trust* dan *perceived risk*. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, distribusi kuesioner secara online dengan 33 pertanyaan. Analisis data yang dipakai dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan IBM SPSS 25 dan analisis *PLS-SEM*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Taufik Hidayat, Qurrotul Aini, Elvi Fetrina (2020) adalah dua belas hipotesis, tiga diantaranya adalah *performance expectancy*, *price value*, dan *hedonic motivation* tidak signifikan, sedangkan sembilan hipotesis lainnya dinyatakan signifikan.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Kesamaan pada topik penelitian dimana pada peneliti terdahulu dan peneliti sekarang meneliti dengan topik yang sama yaitu mengenai penerimaan penggunaan platform pembayaran digital.
- b. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan pengujian hipotesis untuk menguji beberapa variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.
- c. Kesamaan pemakaian data penelitian pada peneliti terdahulu adalah sama - sama menggunakan data primer yang didapatkan melalui kuesioner.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Variabel khususnya variabel independen penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah *performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions, price value, hedonic motivation, habit, perceived trust* dan *perceived risk*. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel adalah *performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions*.
- b. Grand Theory yang dipakai oleh peneliti terdahulu adalah UTAUT2, sedangkan peneliti sekarang adalah menggunakan *Theory Of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*.
- c. Peneliti terdahulu mengumpulkan kuesioner melalui online dengan responden yang berada di daerah Tangerang Selatan. Sedangkan, peneliti

sekarang mengumpulkan kuesioner secara langsung serta menggunakan responden mahasiswa di Kota Surabaya sebagai partisipan yang digunakan dalam penelitian eksperimen ini, dimana dapat diketahui bahwa sekarang pengguna platform digital ini sudah sangat berkembang demikian juga yang ada di Kota Surabaya.

7. Fitria Halim, Efendi, Marisi Butarbutar, Anne Rumondang Malau, Acai Sudirman (2020)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku Generasi Z dalam menggunakan *e-wallet* dengan menerapkan model UTAUT. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif berupa survei eksplorasi dengan mengumpulkan kuesioner secara online. Teknik analisis yang dipakai adalah non-probability sampling dengan metode purpose sampling serta memakai analisis data *PLS-SEM*. Sampel pada penelitian ini terkumpul sebanyak 146 responden. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitria Halim, Efendi, Marisi Butarbutar, Anne Rumondang Malau, Acai Sudirman (2020) menunjukkan bahwa *perceived ease of use*, *facility condition* dan *social influence* berpengaruh signifikan terhadap perilaku pengguna *e-wallet*. Sementara itu, *perceived usefulness* tidak berpengaruh pada minat menggunakan *e-wallet*.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Grand Theory yang dipakai oleh peneliti terdahulu dan peneliti sekarang adalah menggunakan *Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

- b. Kesamaan data yang dipakai yaitu menggunakan data primer dengan mengumpulkan kuesioner.
- c. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan pengujian hipotesis untuk menguji beberapa variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Variabel khususnya variable independen penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *facility condition* dan *social influence*. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*.
- b. Objek yang dipakai oleh peneliti terdahulu masih belum spesifik dan menyeluruh terhadap penggunaan pembayaran digital. Sedangkan peneliti sekarang fokus pada tiga objek yaitu OVO, DANA , dan Go-Pay
- c. Peneliti terdahulu menggunakan Generasi Z sebagai responden. Sedangkan, peneliti sekarang membatasi responden hanya pada mahasiswa di Kota Surabaya sebagai partisipan yang digunakan dalam penelitian eksperimen ini, dimana dapat diketahui bahwa sekarang pengguna platform digital ini sudah sangat berkembang demikian juga yang ada di Kota Surabaya

8. Hanif Adinugroho Widyanto, Kunti Afrilinda Kusumawardani, Amreyzal Septywanda (2020)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi minat untuk menggunakan aplikasi berbayar bergerak. Peneliti juga ingin mengembangkan UTAUT2 (*Theory of Acceptance and Use of Technology*) dengan menambahkan faktor persepsi keamanan dan kepercayaan untuk dapat menjelaskan variabel endogenous pada penelitian ini dengan lebih baik. Sampel pada penelitian ini di dapatkan melalui kuesioner online dengan 144 responden. Data pada penelitian ini diuji dengan menggunakan metode kuantitatif dengan analisis *PLS-SEM*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hanif Adinugroho Widyanto, Kunti Afrilinda Kusumawardani, Amreyzal Septywanda (2020) menemukan bahwa pengaruh sosial, motivasi keduniawian, kepercayaan mempengaruhi minat menggunakan secara signifikan dan langsung, sedangkan ekspektasi usaha, persepsi keamanan, dan ekspektasi kinerja memiliki pengaruh tidak langsung terhadap minat menggunakan.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Topik yang dipakai peneliti terdahulu dan peneliti sekarang sama – sama meneliti tentang penggunaan platform pembayaran digital.
- b. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan pengujian hipotesis untuk menguji beberapa variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Grand Theory yang dipakai oleh peneliti terdahulu adalah *Theory Of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). Sedangkan peneliti sekarang adalah menggunakan *Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).
- b. Variabel yang dipakai oleh peneliti terdahulu yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *hedonic motivation*, *perceived trust*, dan *perceived risk*. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *faciliating conditions*.

9. Mutiara Indah, Henri Agustin (2019)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan bukti bahwa model UTAUT (*Theory of Acceptance and Use of Technology*) merupakan kerangka konseptual untuk menjelaskan penerimaan dan penggunaan Go-Pay sebagai salah satu layanan pembayaran digital di Kota Padang. Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner secara online. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 150 responden dimana yang telah menggunakan pembayaran digital Go-Pay. Pada penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) sebagai analisis data dan menggunakan SmartPLS sebagai teknik analisis data. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mutiara Indah dan Henri Agustin (2019) menemukan bukti bahwa *performance expectancy* dan *social influence* berpengaruh positif terhadap niat dan berperilaku, *faciliating conditions* dan niat perilaku (*behavior intention*) untuk menggunakan memiliki efek positif, sedangkan *effort expentancy* berpengaruh negatif terhadap niat perilaku (*behavior intention*).

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Kesamaan variabel yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang yaitu sama-sama menggunakan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* sebagai variabel independen atau variabel bebas.
- b. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan pengujian hipotesis untuk menguji beberapa variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.
- c. Kesamaan pemakaian data prime yang diperoleh dari pengumpulan kuesioner.
- d. Grand Theory yang dipakai oleh peneliti terdahulu dan peneliti sekarang adalah menggunakan *Theory Of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Objek yang dipakai peneliti terdahulu hanya satu yaitu Go-Pay, sedangkan penelitian menggunakan tiga objek yaitu OVO, DANA, dan Go-Pay.
- b. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan mahasiswa yang berada sekitar sebagai partisipan pengguna Go-Pay di Kota Padang. Sedangkan, peneliti sekarang menggunakan responden mahasiswa di Surabaya sebagai partisipan yang digunakan dalam penelitian eksperimen ini, dimana dapat diketahui bahwa sekarang pengguna platform digital ini sudah sangat berkembang demikian juga yang ada di Kota Surabaya.

#### 10. Lonalia Liem (2019)

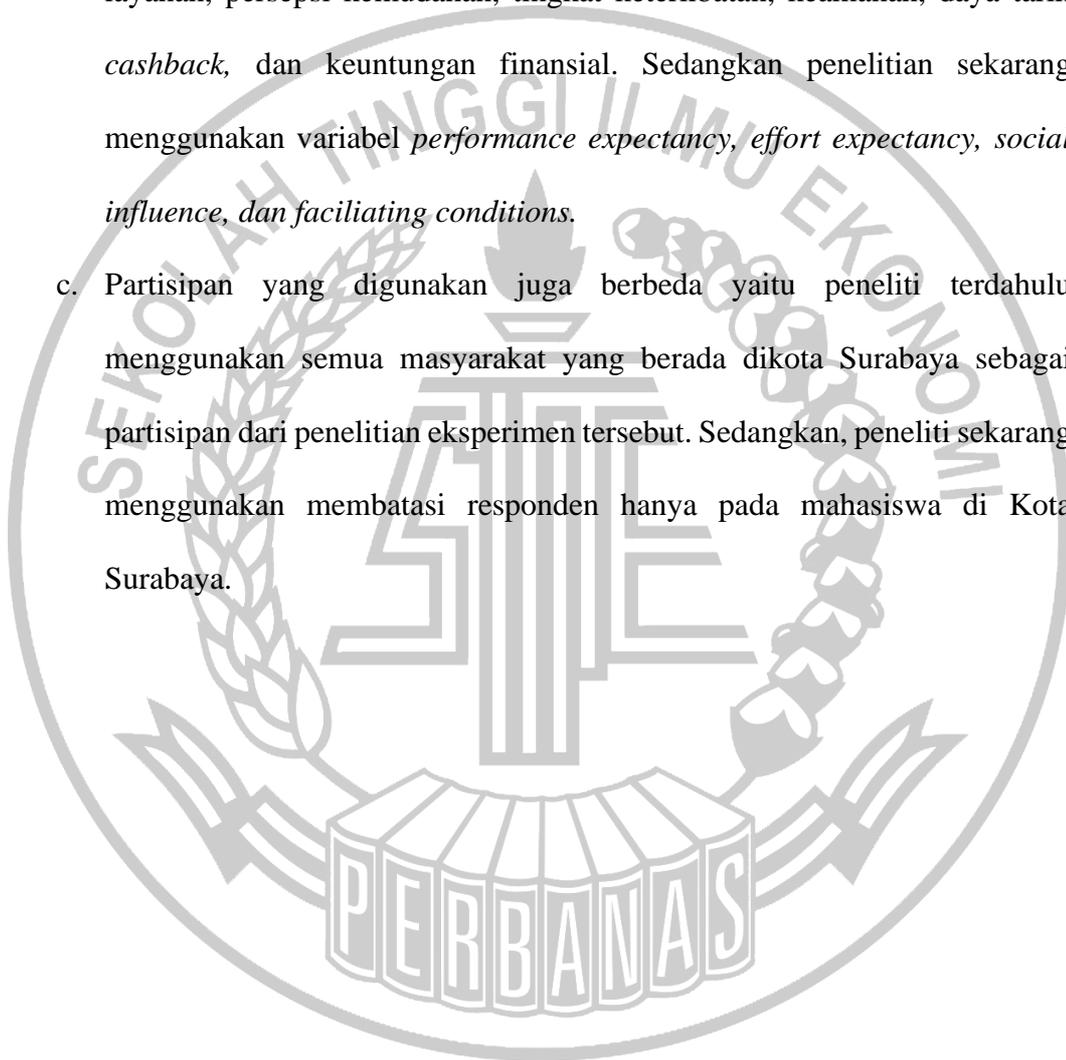
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor – faktor yang dipertimbangkan konsumen dalam menggunakan OVO. Penelitian ini menggunakan analisa kuantitatif dengan data primer yang diperoleh dari pengumpulan kuesioner. Sampel yang dipakai pada penelitian ini sebanyak 100 sampel. Teknis analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah analisis faktor. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lonalia Liem (2019) menunjukkan bahwa dari keseluruhan faktor yang dilakukan analisis yang sebanyak 36 faktor terbentuk menjadi tujuh faktor baru yaitu *usefulness*, kualitas layanan, persepsi kemudahan, tingkat keterlibatan, keamanan, daya tarik *cashback*, dan keuntungan finansial.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Topik yang diteliti oleh peneliti terdahulu dan peneliti sekarang yaitu mengenai layanan pembayaran digital.
- b. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan pengujian hipotesis untuk menguji beberapa variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.
- c. Kesamaan data yang dipakai oleh peneliti terdahulu dan penelitian sekarang yaitu menggunakan data primer yang diperoleh dari pengumpulan kuesioner.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Grand Theory yang dipakai oleh peneliti terdahulu adalah *Technology Acceptance Model* (TAM), sedangkan peneliti sekarang menggunakan *Theory Of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).
- b. Variabel yang dipakai oleh penelitian terdahulu yaitu *usefulness*, kualitas layanan, persepsi kemudahan, tingkat keterlibatan, keamanan, daya tarik *cashback*, dan keuntungan finansial. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*.
- c. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan semua masyarakat yang berada dikota Surabaya sebagai partisipan dari penelitian eksperimen tersebut. Sedangkan, peneliti sekarang menggunakan membatasi responden hanya pada mahasiswa di Kota Surabaya.



**Tabel 2.1**  
**Matriks Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	X <sub>1,2,3,4</sub> - Z				X <sub>4</sub> - Z	X - Y
		PE (X1)	EE (X2)	SI (X3)	FC (X4)	BI (Z)	UB (Y)
1	(Fadillah & Taufiqqurrachman, 2020)	-	-	-	-	-	-
2	(Iliyin & Widiartanto, 2020)	-	-	-	-	-	-
3	(Nurjanah, 2020)	-	-	-	-	-	-
4	(Suhendry, 2020)	B	B	B	B	B	-
5	(Andrianto, 2020)	TB	TB	TB	TB	TB	-
6	(Hidayat, Aini, & Fetrina, 2020)	TB	B	B	B	B	B
7	(Halim, Efendi, Butarbutar, Malau, & Sudirman, 2020)	TB	B	B	B	B	TB
8	(Widyanto, Kusumawardani, & Septywanda, 2020)	TB	TB	B	-	B	-
9	(Indah & Agustin, 2019)	B	TB	B	B	B	B
10	(Liem, 2019)	-	-	-	-	-	-

Sumber : Penelitian terdahulu, diolah

Keterangan :

B : Berpengaruh

TB : Tidak Berpengaruh

PE : *Performance Expectancy* (X<sub>1</sub>)

EE : *Effort Expectancy* (X<sub>2</sub>)

SI : *Social Influence* (X<sub>3</sub>)

FC : *Facilitating Condition* (X<sub>4</sub>)

BI : *Behavioral Intentions* (Z)

UB : *Use Behavior* (Y)

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Teori *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)

*The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) merupakan sebuah teori atau model penerimaan teknologi yang telah di usulkan oleh Viswanath Venkatesh, dkk pada tahun 2003 (Venkatesh, User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. MIS Quarterly, 2003). Teori yang diusulkan ini merupakan penyempurnaan dari beberapa model yang telah ada yaitu diantaranya *Theory of Reasoned Action* (TRA), *technology acceptance model* (TAM), *motivation model* (MM), *theory of planned behavior* (TPB), *combined TAM & TPB*, *model of PC utilization* (MPTU), *innovation diffusion theory* (IDT)

dan *social cognitive theory* (SCT) untuk memperoleh kesatuan pandangan mengenai penerimaan teknologi terkini (Venkatesh *et al.*, 2003). Dalam model penelitian UTAUT menunjukkan bahwa niat untuk menggunakan (*behavior intenion*) dan prilaku pengguna untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) yang berhubungan dengan persepsi kegunaan, ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*) yang dapat didefinisikan sebagai tingkat kemudahan, pengaruh sosial (*Social Influence*) serta kondisi yang mendukung (*Facilitating Conditions*).

Menurut Venkatesh (2003) model UTAUT terbukti lebih berhasil dibandingkan dengan kedelapan teori yang lain dalam menjelaskan hingga 70 persen varian pengguna. Peneliti lain juga menyatakan bahwa model baru dari UTAUT ini dikembangkan karena adanya keterbatasan dari model TAM yang kurang komprehensif dalam mempertimbangkan beberapa aspek yang berpengaruh pada prilaku penerimaan pengguna terhadap penerapan teknologi. Sementara menurut penulis lebih baik menggunakan teori baru karena lebih mampu menggambarkan secara luas bagaimana perilaku maupun persepsi seseorang terhadap penggunaan teknologi baru.

### 2.2.2 *Performance Expectancy*

*Performance Expectancy* atau harapan kinerja didefinisikan sebagai sejauh mana individu percaya sebuah sistem akan membantu melakukan pekerjaan mereka lebih baik (Venkatesh, 2003). Harapan kinerja merupakan tingkat kepercayaan seseorang bahwa menggunakan sistem akan dapat membantu serta memberikan keuntungan dalam melakukan pekerjaan. Sebagai pengguna sistem tersebut

seseorang juga akan mendapatkan manfaat. Pada model penelitian TAM variabel ini sama dengan *perceived usefulness*.

Maka dapat diartikan bahwa masyarakat menyakini bahwa jika menggunakan platform pembayaran digital akan memberikan keuntungan seperti dalam hal kecepatan, keamanan, serta kenyamanan sehingga seseorang akan merasakan transaksi pembayaran menjadi lebih efektif, efisien dan ekonomis dibandingkan dengan pembayaran tunai.

### 2.2.3 *Effort Expectancy*

*Effort Expectancy* atau harapan usaha menjelaskan sejauh mana sebuah sistem atau teknologi itu dapat dengan mudah untuk digunakan. Harapan usaha didefinisikan sebagai tingkat kemudahan terkait dengan penggunaan sebuah sistem (Venkatesh, 2003). Kemudahan tersebut yang memberikan kepercayaan pada seorang bahwa sebuah sistem memiliki manfaat saat menggunakannya.

Variabel ini dapat diartikan bahwa tingkat kemudahan dalam menggunakan sistem dapat mengurangi upaya bagi seseorang dalam melakukan pekerjaan. Kemudahan pengguna tersebut dapat meningkatkan niat seseorang untuk menggunakan platform pembayaran digital dalam transaksi pembayaran dibandingkan dengan pembayaran tunai. Kemudahan yang diperoleh pengguna platform pembayaran digital salah satunya yaitu pengguna tidak lagi memikirkan mengenai uang kembalian karena dengan saldo yang tersimpan akan berkurang sebesar biaya transaksi yang telah dilakukan.

#### 2.2.4 *Social Influence*

*Social Influence* atau pengaruh sosial menjelaskan sejauh mana seseorang merasa bahwa orang lain juga penting untuk percaya dalam menggunakan sebuah sistem baru. Pengaruh sosial penting dalam mempengaruhi dan meyakinkan seseorang juga menggunakan sebuah sistem yang baru (Venkatesh, 2003). Pada model penelitian yang sebelumnya *social influence* sama dengan *subjective norm*.

Variabel ini dapat diartikan sebagai tingkat dimana pengaruh lingkungan sekitar seperti keluarga, teman, dan masyarakat lain yang telah menggunakan platform pembayaran digital memberikan dukungan pada seseorang untuk menggunakan layanan pembayaran yang sama. Seseorang sebagai makhluk sosial lebih mudah terpengaruh oleh orang lain disekitarnya, terlebih jika mendapatkan dorongan untuk melakukan sesuatu seperti menggunakan sebuah sistem baru (Indah & Agustin, 2020).

#### 2.2.5 *Facilitating Conditions*

*Facilitating Conditions* atau kondisi pendukung didefinisikan sebagai sejauh apa seseorang percaya bahwa organisasi dan infrastruktur teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sebuah sistem. Kondisi pendukung merupakan tingkat kepercayaan seorang terhadap ketersediaan infrastruktur untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh, 2003). Jadi *facilitating conditions* dapat diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa infrastruktur dan sumber daya yang tersedia untuk mendukung penggunaan aktual sebuah sistem.

Variabel ini juga berarti bahwa kondisi yang mendukung mencerminkan pengaruh dari sumber daya yang dibutuhkan seperti internet, penyimpanan pada

*smartphone* yang dipakai serta pengetahuan pengguna sehingga konsumen dapat menggunakan platform pembayaran digital dengan nyaman dan mudah.

#### 2.2.6 *Behavioral Intentions*

*Behavioral Intentions* didefinisikan sebagai tingkat keinginan pengguna untuk menggunakan teknologi secara terus menerus (Venkatesh, 2003). *Behavioral intentions* dapat diartikan pula sebagai perilaku yang dilakukan seseorang yang diukur dari seberapa niatnya. Niat merupakan keinginan seseorang dalam menggunakan sebuah sistem di masa yang akan datang. Seseorang akan memutuskan untuk menggunakan suatu sistem jika terdapat keinginan dalam dirinya untuk menggunakannya.

Dalam konsep dasar *user acceptance*, *behavioral Intentions* merupakan perantara antara persepsi pengguna teknologi dengan pengguna aktual atau *use behavior*. Tingkat penggunaan teknologi dari seseorang dapat diprediksi dari sikap dan perhatian pengguna teknologi tersebut, seperti adanya keinginan untuk menambah alat pendukung, motivasi untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk memotivasi orang lain. Dalam hal ini seseorang yang menggunakan platform pembayar digital dan mendapatkan manfaat biasanya akan mempunyai keinginan untuk memotivasi orang terdekat untuk ikut menggunakan.

#### 2.2.7 *Use Behavior*

*Use Behavior* didefinisikan sebagai penggunaan suatu teknologi baru yang diukur dari intensitas penggunaannya, Venkatesh (2003). Persepsi penggunaan sebuah teknologi mempunyai faktor pendorong bagi seseorang untuk menggunakan teknologi dimana dilatar belakangi oleh sebuah niat untuk menggunakannya yaitu

antara lain meningkatkan kinerja, terdapat kemudahan dalam operasional, adanya faktor sosial dan lingkungan, maupun kondisi pendukung teknologi.

#### 2.2.8 *Performance Expectancy* terhadap *behavioral intention* menggunakan platform pembayaran digital

Menurut Venkatesh, (2003) menyatakan bahwa *performance expectancy* tingkat kepercayaan seseorang bahwa menggunakan sistem akan dapat membantu serta memberikan keuntungan dalam melakukan pekerjaan. Maka dapat diartikan bahwa masyarakat menyakini bahwa jika menggunakan platform pembayaran digital akan memberikan keuntungan seperti dalam hal kecepatan, keamanan, serta kenyamanan sehingga seseorang akan merasakan transaksi pembayaran menjadi lebih efektif, efisien dan ekonomis dibandingkan dengan pembayaran tunai. Keuntungan tersebut yang dapat membuat niat seseorang untuk menggunakan platform pembayaran digital.

Seseorang akan menggunakan sistem jika mereka merasa sistem yang digunakan mampu memberikan rasa aman serta dapat membuat seseorang menyelesaikan pekerjaannya lebih baik dan lebih cepat. Persepsi keuntungan dalam transaksi pembayaran yang dilakukan tersebut akan mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan platform pembayaran digital. Semakin tinggi *performance expectancy* atau harapan kinerja seseorang terhadap sebuah sistem maka akan semakin tinggi juga *behavioral intentions* atau niat seseorang untuk menggunakan sebuah sistem tersebut. Venkatesh, (2003) dalam penelitiannya menyatakan bahwa variabel *performance expectancy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intentions* atau niat menggunakan sebuah sistem. Temuan yang sama

ditemukan dalam penelitian terdahulu yaitu Suhendry (2020) dan Indah & Agustin (2019)

### 2.2.9 *Effort Expectancy* terhadap *behavior intention* menggunakan platform pembayaran digital

*Effort Expectancy* dapat diartikan bahwa tingkat kemudahan dalam menggunakan sistem dapat mengurangi upaya bagi seseorang dalam melakukan pekerjaan. Kemudahan pengguna tersebut dapat meningkatkan *behavior intention* atau niat seseorang untuk menggunakan platform pembayaran digital dalam transaksi pembayaran dibandingkan dengan pembayaran tunai. Ketika seorang yang menggunakan merasa bahwa suatu teknologi mudah digunakan dan tidak memerlukan banyak usaha, mereka akan mempunyai ekspektasi yang tinggi untuk mendapatkan kinerja yang diharapkan, atau sebaliknya maka harapan kinerja mereka akan rendah. Hal tersebut berarti platform pembayaran digital lebih mudah dipahami serta praktis digunakan. Kemudahan yang diperoleh pengguna platform pembayaran digital salah satunya yaitu pengguna tidak lagi memikirkan mengenai uang kembalian karena dengan saldo yang tersimpan akan berkurang sebesar biaya transaksi yang telah dilakukan.

Semakin tinggi *Effort Expectancy* atau harapan usaha maka semakin tinggi juga *behavior intention* atau niat untuk menggunakan sistem. Penelitian yang telah dilakukan oleh Suhendry (2020), Hidayat, Aini & Fetrina (2020), dan Halim, Efendi, Butarbutar, Malau, & Sudirman (2020) menyatakan bahwa variabel harapan usaha mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *behavior intention* atau niat menggunakan sebuah sistem.

### 2.2.10 *Social Influence* terhadap *behavioral intention* menggunakan platform pembayaran digital

*Social influence* dapat diartikan sebagai tingkat dimana pengaruh lingkungan sekitar seperti keluarga, teman, dan masyarakat lain yang telah menggunakan platform pembayaran digital memberikan dukungan pada seseorang untuk menggunakan layanan pembayaran yang sama. Seseorang sebagai makhluk sosial lebih mudah terpengaruh oleh orang lain disekitarnya, terlebih jika mendapatkan dorongan untuk melakukan sesuatu seperti menggunakan sebuah sistem baru (Indah & Agustin, 2020).

Hubungan persaudaraan maupun pertemanan dapat memberikan dampak yang kuat terhadap *behavioral intention* atau niat seseorang untuk menggunakan suatu sistem ketika seseorang itu mendapat rekomendasi dari saudaranya seperti menggunakan platform pembayarn digital untuk transaksi pembayaran, maka seseorang itu akan lebih mudah menerima rekomendasi karena ia memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi kepada orang terdekatnya bahwa yang telah disarankan tersebut tersebut merupakan yang terbaik. Hal tersebut menunjukkan bahwa salah satu faktor dari *behavioral intention* atau niat seseorang untuk menggunakan suatu teknologi baru ialah jika memndapat dukungan maupun saran dari orang terdektanya.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Suhendry (2020), Hidayat, Aini, & Fetrina (2020), Halim, Efendi, Butarbutar, Malau, & Sudirman (2020), Widyanto, Kusumawardani, & Septywanda (2020), dan Indah & Agustin (2019) menyatakan

bahwa variabel *social influence* mempunyai pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* atau niat menggunakan platform pembayaran digital.

#### 2.2.11 *Facilitating Conditions* terhadap *behavioral intention* menggunakan platform pembayaran digital

*Facilitating conditions* dapat diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa infrastruktur dan sumber daya yang tersedia untuk mendukung penggunaan aktual sebuah sistem. *Facilitating conditions* atau kondisi pendukung juga berarti bahwa kondisi yang mendukung mencerminkan pengaruh dari sumber daya yang dibutuhkan seperti internet, penyimpanan pada *smartphone* yang dipakai serta pengetahuan pengguna sehingga konsumen dapat menggunakan platform pembayaran digital dengan nyaman dan mudah.

Penelitian terdahulu menyatakan bahwa *facilitating conditions* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* atau niat menggunakan platform pembayaran digital yaitu pada penelitian Suhendry (2020), Hidayat, Aini, & Fetrina (2020), Halim, Efendi, Butarbutar, Malau, & Sudirman (2020), dan Indah & Agustin (2019).

#### 2.2.12 *Facilitating Conditions* terhadap *use behavior* menggunakan platform pembayaran digital

Menurut Venkatesh (2003) variabel ini diartikan dimana seseorang percaya bahwa infrastruktur dan sumber daya tersedia mendukung penggunaan aktual sistem informasi. Maka dari itu penggunaan actual seseorang dalam menggunakan platform pembayaran digital didukung oleh infrastruktur dan teknis yang memadai seperti *smartphone* berbasis *android*, pulsa data, dan jaringan *internet*. Penggunaan

sistem mengharuskan penggunanya memiliki ketrampilan seperti mengoperasikan *smartphone* serta memerlukan biaya akses yang diperlukan pada saat menggunakan sistem. Hal tersebut berarti bahwa pengguna mungkin tidak akan menggunakan suatu sistem apabila tidak ada infrastruktur dan sumber daya seperti finansial serta ketrampilan operasional yang mendukung.

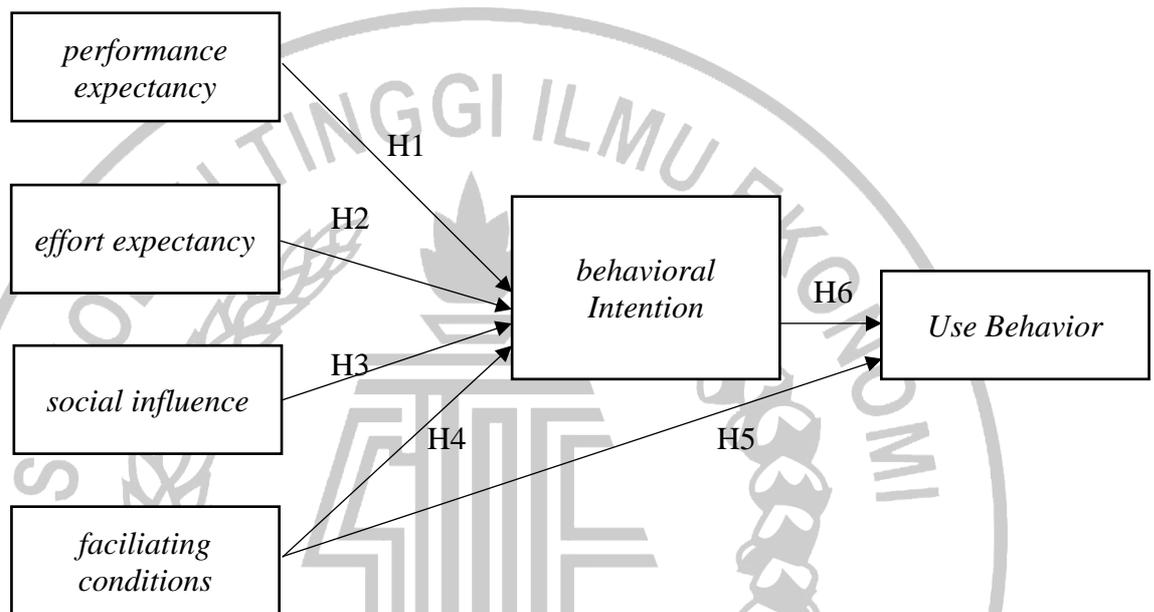
*Facilitating Conditions* memiliki hubungan langsung dan signifikan terhadap perilaku actual (*use behavior*) pengguna sistem informasi (Vankatesh, 2003). Hasil yang sama diperoleh dari penelitian Hidayat, Aini, & Fetrina (2020), dan Indah & Agustin (2019).

#### 2.2.13 *Behavioral intention* terhadap *use behavior* menggunakan platform pembayaran digital

Menurut Vankatesh (2003) tingginya *behavioral intention* niat menggunakan akan mempengaruhi tingkat penggunaan suatu sistem. *Behavioral intention* diartikan sebagai niat atau keinginan seseorang dalam melakukan suatu sistem dimasa yang akan datang. Jika terdapat keinginan untuk menggunakan sistem maka seseorang akan memutuskan untuk menggunakan suatu sistem tersebut. *Behavioral Intentions* memiliki hubungan yang langsung dan signifikan terhadap perilaku actual (*use behavior*) penggunaan sistem informasi (Vankatesh, 2003). Peran *Behavioral Intentions* sebagai predictor *use behavior* telah diterima secara dalam berbagai model penerimaan pengguna teknologi. Dimana berarti bahwa tingginya tingkat variabel *Behavioral intentions* akan mencerminkan tingkat perilaku pengguna actual (*use behavior*) platform pembayaran digital.

Indah & Agustin (2019) menemukan bukti bahwa *behavioral intentions* atau niat untuk menggunakan berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* atau perilaku aktual penggunaan sistem informasi.

### 2.3 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran pada gambar 2.1 menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara variable independen yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* dengan variabel dependen yaitu keputusan penggunaan (*behavioral intention*) platform pembayaran digital serta terdapat variabel intervening (*use behavior*)

## 2.4 Pengembangan Hipotesis

Bedasarkan kerangka pemikiran yang ada, dapat dirumuskan untuk penelitian ini yaitu :

H1 : *Performance Expectancy* memiliki pengaruh terhadap *behavior intention* pengguna platform pembayaran digital pada *financial technology* (OVO, DANA, dan GoPay)

H2 : *Effort Expectancy* memiliki pengaruh terhadap *behavior intention* pengguna platform pembayaran digital pada *financial technology* (OVO, DANA, dan GoPay)

H3 : *Social Influence* memiliki pengaruh terhadap *behavior intention* pengguna platform pembayaran digital pada *financial technology* (OVO, DANA, dan GoPay)

H4 : *Facilitating Conditions* memiliki pengaruh terhadap *behavior intention* pengguna platform pembayaran digital pada *financial technology* (OVO, DANA, dan GoPay)

H5 : *Facilitating Conditions* memiliki pengaruh terhadap *use behavior* pengguna platform pembayaran digital pada *financial technology* (OVO, DANA, dan GoPay)

H6 : *Behavior intention* memiliki pengaruh terhadap *use behavior* pengguna platform pembayaran digital pada *financial technology* (OVO, DANA, dan GoPay)