# BAB IITINJAUAN PUSTAKA

## Tinjauan Empiris

Beberapa penelitian terdahulu telah dilakukan dengan berbagai variabel yang berkaitan denganUTAUT 2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*) sehingga menjadi acuan dalam penyusunan penelitian ini. Berikut penelitian-penelitian terdahulu, diantaranya:

### 2.1.1 Penelitian Pertama

Menurut (Setyadi & Widagdo, 2023) yang berjudul “Faktor Penerimaan Pengguna Go-Pay Menggunakan Model UTAUT 2” *e-wallet*  adalah salah satu contoh bentuk *finance technology* berbasis server yang dalam penggunaannya membutuhkan *smartphone* dan jaringan internet. Terdapat beberapa *platform* penyedia *e-wallet* di Indonesia, diantaranya adalah Go-Pay. Salah satu faktor penentu keberhasilan sebuah sistem adalah dari sisi penerimaan pengguna. Tujuan penelitian ini adlaah untuk mengetahui faktor apa saja yang memengaruhi penerimaan pengguna Go-Pay dengan menggunakan model UTAUT 2 dan penambahan variabel *perceived security.* Responden pada penelitian ini adalah pengguna Go-Pay di Kota Samarinda. Pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SmartPLS versi 4.0.8. Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel yang memengaruhi penerimaan pengguna Go-Pay di Kota Samarinda adalah variabel *performance expectancy, perceived security,* dan *habit.* Variabel moderasi *gender* memengaruhi variabel *facilitating conditions* dan variabel *habit* terhadap penerimaan pengguna, sedangkan variabel moderasi *age* tidak memengaruhi penerimaan pengguna. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyedia layanan agar dapat meningkatkan layanan yang diberikan.

### 2.1.2 Penelitian Kedua

Dalam penelitian (Hidayat et al., 2020) dengan judul “Penerimaan Pengguna *E-Wallet* Menggunakan UTAUT 2 (Studi Kasus)” *E-wallet* (dompet elektronik) berbasis server saat ini banyak digunakan dalam transaksi bukan tunai untuk keleluasaan dan efisiensi dalam bisnis yang diberikan oleh pemberi servis di Tangerang Selatan. Namun, masih terjadi permasalahan hilangnya saldo dan gagalnya pengisian saldo serta belum diukurnya tingkat keberhasilan implementasi *e-wallet* berbasis server. Salah satu faktor penentu keberhasil sistem yang diterapkan adalah dari sisi penerimaan penggunanya. Makalah ini bertujuan mendapatkan variabel yang signifikan terhadap penerimaan pengguna *e-wallet* berbasis server di Tangerang Selatan dengan model UTAUT 2 dan penambahan dua variabel yaitu *perceived trust* dan *perceived risk.* Penelitian dilakukan dengan cara kuantitatif, distribusi kuesioner/angket secara *online* dengan 33 pertanyaan, dan analisis data demografis dengan IBM SPSS 25 serta analisis PLS\_SEM dengan SmartPLS 3.2.8. Hasilnya adalah dari dua belas hipotesis yang diusulkan, tiga hipotesis dinyatakan tidak signifikan dan ditolak karena nilai *path coefficient* dan *t-test* dari hipotesis tersebut (*performance expectancy, hedonic motivation,* dan *price value*) kurang dari 0,1 dan 1,96, sedangkan sembilan hipotesis lainnya dinyatakan signifikan dan diterima.

### 2.1.3 Penelitian Ketiga

Dalam penelitian yang berjudul “EVALUASI PENGGUNAAN PRODUK UANG ELEKTRONIK *E-MONEY* OVO MENGGUNAKAN MODEL UTAUT 2 (STUDI KASUS: MAHASISWA KOTA MEDAN)” OVO adalah aplikasi yang memenuhi berbagai persyaratan terkait pembayaran *mobile* dan *cashless.* Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja pada model UTAUT 2 mempengaruhi *behavioral intention* pengguna dalam menggunakan aplikasi OVO. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausal. Populasi yang digunakan adalah mahasiswa kota Medan berjumlah sebanyak 153.992 orang dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang dan teknik sampling yang digunakan yaitu *non-probability* sampling dengan variabel *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Hedonic Motivation, Price Value,* dan *Habbit* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavior Intention* pengguna dalam menggunakan aplikasi OVO dengan nilai pengaruh sebesar 76,8% yang berarti sisanya sebesar 23,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti di dalam penelitian ini. Faktor-faktor pada model UTAUT 2 yang berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* pengguna dalam menggunakan aplikasi OVO adalah *Facilitating Condition, Price Value,* dan *Habbit.* Sedangkan faktor-faktor pada model UTAUT 2 yang tidak berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* pengguna dalam menggunakan aplikasi OVO adalah *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence* dan *Hedonic Motivation* (Maulana & Cahyadi, 2022)*.*

### 2.1.4 Penelitian Keempat

Menurut (Faridhal, 2019) dengan judul penelitian “ANALISIS TRANSAKSI PEMBAYARAN NONTUNAI MELALUI E-WALLET: PERSPEKTIF DARI MODIFIKASI MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2” Penggunaan sistem e-wallet telah meningkat akhir-akhir ini, ternyata masih mempunyai kelemahan dalam sisi keamanan. Penelitian ini menguji faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku pelanggan dan penggunaan yang sebenarnya dari e-wallet. Untuk melakukannya, perspektif dari model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) digunakan. Total 366 responden adalah Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang yang memiliki pengalaman dalam melakukan pembayaran melalui e-wallet. Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kebiasaan, persepsi kepercayaan, ekspektasi kinerja, kondisi yang memfasilitasi, nilai harga, pengaruh sosial, dan motivasi hedonis berpengaruh positif terhadap niat perilaku untuk menggunakan e-wallet. Selain itu, kebiasaan, niat perilaku, dan kondisi yang memfasilitasi ditemukan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-wallet* yang sebenarnya. Variabel usia, gender, dan pengalaman ditemukan tidak memiliki efek moderasi pada niat perilaku dan perilaku penggunaan e-wallet. Implikasi penelitian ini adalah untuk memahami faktor yang mempengaruhi minat pengguna terhadap e-wallet melalui teori UTAUT2 dan persepsi kepercayaan yang sesuai dengan fenomena kelemahan sistem keamanan dari *e-wallet*. Maka dari itu, organisasi dapat menentukan apa yang lebih dihargai oleh pelanggan ketika memutuskan untuk mengadopsi sistem *e-wallet*.

### 2.1.5 Penelitian Kelima

Penelitian yang berjudul “Analisis Adopsi Uang Elektronik dengan Model UTAUT 2” bertujuan untuk menjelaskan niat dan perilaku penggunaan uang elektronik dengan model UTAUT2. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Badung. Metode sampling yang digunakan adalah accidental sampling. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online dan paper based kepada masyarakat Kabupaten Badung yang menggunakan uang elektronik yang telah terdaftar di Bank Indonesia. Total sampel adalah 252 orang. Teknik analisis data menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor sosial budaya, kondisi yang memfasilitasi, nilai harga, serta kebiasaan berpengaruh secara positif signifikan pada niat penggunaan uang elektronik, sementara itu, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha serta motivasi hedonis tidak memiliki pengaruh pada niat penggunaan uang elektronik. Selain itu, kondisi yang memfasilitasi, kebiasaan, dan niat penggunaan berpengaruh positif dan signifikan pada perilaku penggunaan uang elektronik (Putu & Cahyani, 2021).

## Tinjauan Teoritis

### 2.2.1 *Fintech* (*Financial Technology*)

*Fintech* merupakan suatu inovasi dalam layanan keuangan dengan sentuhan modern. Transaksi keuangan *fintech* meliputi pembayaran, investasi, peminjaman, pengiriman uang, perencanaan keuangan dan perbanding instrumen keuangan. Perkembangan perusahaan *fintech* di Indonesia saat ini dimulai dengan hanya 40 perusahaan pada tahun 2013-2014, meningkat 165 perusahaan pada tahun 2015-2016, dan cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Pelaku *fintech* diIndonesia masih mendominasi bisnis pembayaran (43%), lending (17%) dan sisanya bentuk agregator, crowdfunding dll (Muliaman, 2017). *Fintech* perlu diberi ruang untuk berkembang karena potensinya yang sangat besar. OJK berperan penting dalam melakukan pengawasan karena diperlukan regulasi yang tepat mengingat potensi risikonya.

### 2.2.2 Uang Elektronik

Uang Elektronik adalah bentuk pembayaran elektronik dimana nilai uang disimpan pada media elektronik tertentu. Pengguna harus lebih terlebih dahulu menyetor uang ke penerbit dan menyimpannya di media elektronik sebelum menggunakannya untuk bertransaksi. Penggunaan uang elektronik sebagai alat pembayaran yang inovatif dan nyaman bertujuan untuk berkontribusi dalam membantu kelancaran pembayaran kegiatan secara massal, kecepatan tinggi dan ekonomi mikro, sehingga diharapkan pengembangannya di sektor transportasi seperti jalan tol dan kereta api atau transportasi umum lainnya. Pernembangan uang elektronik bertujuan untuk digunakan sebagai alternatif alat pembayaran non-tunai, menjangkau masyarakat yang selama ini belum dapat mengakses sistem perbankan.

### 2.2.3 Dompet Digital

Dompet digital merupakan jenis aplikasi perangkat lunak terkait dengan hal pembayaran, penyimpanan uang dan berbagai transaksi yang dilakukan secara *cashless* karena berbasis digital. Dompet digital dapat digunakan dari *smartphone* atau komputer. Dompet digital juga dapat menggantikan peran dompet fisik karena menawarkan berbagai kemudahan dalam bentuk digital. Pesatnya perkembangan bisnis startup membuat para pelaku bisnis untuk melakukan inovasi layanan keuangan secara digital seperti Go-Pay, Shopee-Pay, OVO, DANA, LinkAja.

### 2.2.4 Penerimaan Teknologi

(Smarkola, 2011) penerimaan teknologi dinyatakan sebagai *“as a user’s willingness to employ technology for the tasks it is designed to support”* dalam artian sebagai kesediaan pengguna untuk menggunakan sebuah teknologi dalam rangka mendukung pekerjaan yang sedang dilakukan.

### 2.2.5 Transfer

Transfer adalah layanan perbankan yang mentransfer sejumlah uang atas nama penerima yang ditunjuk atas arahan permohon surat kuasa. Kemajuan teknologi telah memudahkan pengguna untuk mentransfer uang dalam satu bank atau antar bank, sehingga mengurangi jumlah antrian. Di sisi lain transfer ke rekening bank yang sama lebih cepat dan gratis, sementara transfer antar bank yang berbeda membutuhkan waktu lebih lama untuk diproses dan dikenakan biaya tambahan atau biaya administrasi.

### 2.2.6 LinkAja

LinkAja adalah penyedia layanan pembayaran. Produk unggulan berbasis server titik. Fintek Karya Nusantara (Finarya) dan terdaftar di Bank Indonesia sejak 21 februari 2019. Finarya telah menerapkan Sistem Manajemen Keamanan Informasi. Sebagai anak usaha BUMN, Finarya terbuka dalam bersinergi dengan pihak swasta yang memiliki visi dan misi yang serupa. LinkAja memiliki dua layanan yaitu LinkAja *Basic Service* dan LinkAja *Full Service* (Studi et al., 2022)

### 2.2.7 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2)

Menurut (Maulana & Cahyadi, 2022) *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) adalah model penerimaan pengguna yang berpengaruh banyak dalam melakukan penelitian terkait dengan penerimaan pengguna dari teknologi informasi yang lebih maju fokus pada konteks konsumsi. Pada 2012 UTAUT 2 berkembang dengan 7 variabel independen diantaranya:

1. **Performance Expectancy**

*Performance Expectancy* (PE) atau harapan kinerja didefinisikan sebagai sejauh mana individu percaya suatu sistem akan membantu mereka melakukan pekerjaan mereka dengan lebih baik (Maulana & Cahyadi, 2022).

1. **Effort Expectancy**

*Effort Expectancy* (EE) menjelaskan sejauh mana sistem atau teknologi bisa dengan mudah menggunakan. Harapan bisnis didefinisikan sebagai tingkat kenyamanan terkait dengan menggunakan sebuah sistem (Maulana & Cahyadi, 2022).

1. **Sosial Influence**

*Sosial Influence* menjelaskan sejauh mana konsumen mempersepsikan bahwa orang penting seperti keluarga dan teman percaya bahwa mereka harus menggunakan teknologi. Dalam hal ini pengaruh sosial begitu penting untuk mempengaruhi dan meyakini sebuah sistem baru (Maulana & Cahyadi, 2022).

1. **Facilitating Conditions**

*Facilitating Conditions* menjelaskan tingkat kepercayaan pengguna terhadap ketersediaan infrastruktur untuk mendukung penggunaan sistem (Maulana & Cahyadi, 2022). Fasilitasi itu penting bagi konsumen dalam melakukan transaksi menggunakan dompet digital. Tidak semua pengguna memiliki perangkat yang dapat membantu penguna menggunakan dompet digital. Oleh karena itu, jika sumber daya dan dukungan lebih mudah diakses oleh pengguna, mereka akan tertarik menggunakan sistem dompet digital.

1. **Hedonic Motivation**

*Hedonic Motivation* dapat dipahami sebagai tingkat kepuasan seseorang ketika menggunakan teknologi dan merupakan faktor penting dalam menentukan adopsi dan penggunaannya (Wilfan & Martini, 2021). Motivasi hedonis juga dapat diartikan sebagai mana konsumen meyakini bahwa dengan menggunakan suatu sistem teknologi informasi akan mendapatkan hiburan dan kegembiraan (Putu & Cahyani, 2021).

1. **Price Value**

*Price Value* ialah pertukaran yang dirasakan konsumen antara manfaat menggunakan sistem informasi dengan biaya moneter yang dikeluarkan untuk menerapkannya. Dalam penggunaan teknologi yang berhubungan dengna konsumen atau pelanggan, ditambah manfaat yang diterima relative terhadap biaya penggunaan sistem, semakin tinggi niat seseorang untuk mengadopsi sistem baru (Putu & Cahyani, 2021). Menurut (Wilfan & Martini, 2021) *Price value* ialah perbandingan antara manfaat yang dirasakan dan biaya dalam penggunaan teknologi. Variabel ini memiliki dua metrik untuk mengukur minat pengguna, yaitu adopsi harga yang terjangkau dan nilai yang dirasakan oleh pengguna.

1. **Habit**

*Habit* dapat diartikan bahwa seseorang melakukan suatu tindakan menggunakan dompet digital secara otomatis karena telah mempelajari perilaku tersebut (Maulana & Cahyadi, 2022). Selain itu, *Habit* juga dikatakan sejauh mana pengguna cenderung menggunakan teknologi sebagai suatu kebiasaan dalam melakukan teknologi (Wilfan & Martini, 2021).



Gambar 2. Kerangka Model (Venkatesh et al., 2012)