

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu perkembangan yang terjadi seiring berjalannya waktu adalah kemajuan dalam teknologi informasi. Perkembangan ini telah melahirkan banyak infrastruktur baru yang membuatnya lebih mudah bagi pengguna dan membuatnya lebih global. Perkembangan teknologi ini mendorong masyarakat untuk memanfaatkan teknologi informasi, salah satunya di sektor perbankan. Pemanfaatan teknologi di sektor perbankan, mendorong transformasi digital untuk mengembangkan kualitas pelayanan, memudahkan nasabah dalam bertransaksi kapanpun dan dimanapun. *Digital banking* dan *mobile banking* menjadikan transaksi lebih mudah dan cepat (Usman et al. 2022).

Mobile banking adalah salah satu kemajuan dalam teknologi perbankan. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *mobile banking* adalah transaksi perbankan yang dilakukan melalui ponsel, melalui aplikasi *m-Banking* ataupun aplikasi yang diberikan oleh operator seluler. Kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan yang cepat mendorong munculnya *mobile banking*. Transaksi keuangan dan non-keuangan dapat dilakukan melalui *mobile banking* menggunakan perangkat yang terhubung ke internet, seperti ponsel atau perangkat elektronik lainnya.

National Nobu Bank (Nobu Bank) adalah salah satu bank di Indonesia yang memiliki aplikasi perbankan mobile. Pada tanggal 17 Agustus 2021, Nobu Bank meluncurkan layanan perbankan mobile yang diperbarui dengan nama Nobuneo, yang bertujuan untuk menawarkan kepada nasabahnya berbagai kemudahan perbankan yang dapat diakses melalui smartphone mereka. Saat ini, Nobuneo sudah banyak digunakan oleh masyarakat karena aplikasinya mudah untuk dimiliki dan diakses pada

setiap *smartphone*, cukup dengan mengunduh aplikasinya di *Playstore* di *android*. Untuk *login* aplikasi Nobuneo cukup mudah, yaitu dengan menggunakan nomor handphone yang telah terdaftar di sistem Bank Nobu dengan gratis tanpa biaya OTP. Selain itu, salah satu keunggulan Nobuneo dibanding aplikasi perbankan mobile lain, adalah potongan harga produk tertentu dan *voucher* khusus di jaringan gerai Hypermart, Foodmart, Hyfresh, dan Primo di seluruh Indonesia

Terlepas dari banyaknya manfaat dan kemudahan yang diberikan oleh *mobile-banking*, minat masyarakat untuk menggunakannya tidak selalu tinggi, karena adanya aspek positif dan negatif yang melekat pada inovasi teknologi. Ulasan dan rating di *Playstore* menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Nobuneo menghadapi beberapa masalah, seperti kegagalan transaksi, ketidakmampuan untuk membuka aplikasi, masalah akses akun, dan layanan pelanggan yang lambat. Oleh karena itu, Nobuneo harus menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

Salah satu teori yang paling populer dalam studi perbankan digital adalah Model Penerimaan Teknologi (TAM). TAM mengukur penerimaan seseorang terhadap sistem teknologi melalui dua konstruk utama, yaitu persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kegunaan adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaan mereka. Persepsi kemudahan penggunaan adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa suatu teknologi sederhana dan mudah digunakan. Menurut Jogiyanto (2007), sistem yang mudah digunakan akan membantu proses pengambilan keputusan.

Faktor keamanan dan kepercayaan juga mempengaruhi penerimaan teknologi pada bank digital. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Alkhawaiter (2020) yang dilakukan di Negara-negara Arab di Teluk Persia (GCC) menyebutkan bahwa variabel

yang memengaruhi pembayaran digital dan adopsi perbankan digital di Negara GCC adalah kepercayaan (*trust*) dan persepsi keamanan (*perceived security*). Dalam hal pembayaran digital dan *mobile banking*, kepercayaan sangatlah penting karena ancaman privasi dan masalah keamanan. Kepercayaan mengacu pada akumulasi kepercayaan nasabah terhadap integritas dan fungsionalitas, yang meningkatkan kesediaan nasabah untuk mengandalkan layanan digital untuk transaksi keuangan.

Studi yang dilakukan Tiong (2020) membahas faktor-faktor yang memengaruhi niat perilaku dalam menggunakan layanan perbankan digital di Malaysia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor utama yang memengaruhi niat untuk menggunakan layanan perbankan digital adalah persepsi bahwa layanan tersebut mudah digunakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Tiwari (2020) membahas faktor-faktor yang memengaruhi adopsi *mobile banking* dengan mengintegrasikan konstruk tambahan ke dalam TAM. Hasil penelitian menunjukkan persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan, dua konstruk utama TAM secara signifikan dan positif mempengaruhi niat perilaku untuk mengadopsi *mobile banking*. Adapun persepsi kepercayaan, tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap sistem, secara positif mempengaruhi niat pengguna untuk mengadopsi *mobile banking*.

Penelitian yang dilakukan Sinaga (2021) meneliti bagaimana persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi keamanan mempengaruhi niat perilaku pengguna untuk mengadopsi aplikasi JAKET, sebuah platform transportasi yang berbasis di Pematangsiantar, Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi kegunaan secara signifikan memengaruhi niat perilaku, yang menunjukkan bahwa pengguna menghargai fitur-fitur yang meningkatkan produktivitas dan membuat tugas-tugas menjadi lebih mudah. Persepsi kemudahan penggunaan juga berdampak positif pada niat, menunjukkan bahwa desain yang intuitif dan antarmuka yang ramah

pengguna meningkatkan tingkat adopsi. Persepsi Keamanan memainkan peran penting, menyoroti pentingnya menjaga informasi pengguna dan mengurangi kekhawatiran akan potensi risiko. Oleh karena itu, penelitian ini akan memeriksa persepsi warga Kota Makassar tentang manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi Nobuneo dengan memasukkan variabel persepsi keamanan dan kepercayaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang, maka terbentuklah rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi Nobuneo?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi Nobuneo?
3. Apakah persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi Nobuneo?
4. Apakah persepsi kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi Nobuneo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah, maka terbentuklah tujuan penelitian pada penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisa sebagai berikut ini.

1. Pengaruh persepsi kegunaan terhadap niat perilaku pada penggunaan aplikasi Nobuneo.
2. Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap niat perilaku pada penggunaan aplikasi Nobuneo.
3. Pengaruh persepsi keamanan terhadap niat perilaku pada penggunaan aplikasi Nobuneo.

4. Pengaruh persepsi kepercayaan terhadap niat perilaku pada penggunaan aplikasi Nobuneo.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis, diantaranya sebagai berikut.

1. Kegunaan teoretis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pemahaman bagi para peneliti tentang teori perilaku sistem informasi, khususnya mengenai dampak dari persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, dan persepsi kepercayaan. Selain itu, penelitian ini menawarkan bukti empiris untuk menguji teori ini. Hasil ini diharapkan juga dapat memberikan kontribusi bagi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
2. Kegunaan praktis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang bermanfaat bagi proses pengembangan sistem informasi yang menarik, mudah digunakan, dan diterima secara luas oleh pengguna.

1.5 Sistematika Penulisan

Berdasarkan pedoman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, berikut sistematika penulisan dalam penelitian ini. BAB I pendahuluan berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II tinjauan pustaka berisi yang menguraikan landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB III berisi metode penelitian yang menguraikan rancangan penelitian, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, serta metode analisis data.

BAB IV berisi hasil dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan, yaitu terdiri dari deskripsi objek penelitian, analisis statistik deskriptif, hasil uji normalitas, dan hasil uji hipotesis.

BAB V berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan saran serta keterbatasan yang dapat dipertimbangkan terhadap hasil penelitian.

BAB II

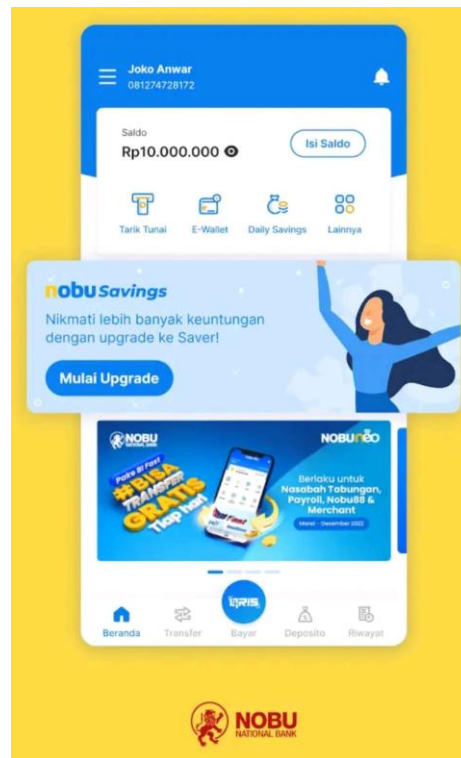
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Aplikasi Nobuneo

Nobuneo merupakan aplikasi keuangan *mobile banking* terbaru yang dirilis oleh PT. Nationalnobu Tbk (Nobu Bank) untuk mendukung digitalisasi ekonomi dan keuangan. Aplikasi Nobuneo menawarkan berbagai kemudahan bertransaksi perbankan dari *smartphone*, seperti QRIS-TTM (tanpa tatap muka) yang memungkinkan pengguna untuk memindai QRIS yang disediakan oleh penyedia layanan atau penjual tanpa perlu berinteraksi secara langsung. Selain itu, Nobuneo memiliki banyak fitur yang memungkinkan pengguna mengecek saldo, mengakses *e-statement*, membeli voucher, dan mentransfer dana ke rekening di bank lain di seluruh Indonesia. Aplikasi Nobuneo dibuat untuk memenuhi permintaan masyarakat akan akses rekening dan transaksi perbankan yang cepat, aman, dan mudah diakses melalui internet. Terdapat beberapa kelebihan aplikasi Nobuneo sebagai berikut.

1. Dilengkapi dengan sistem keamanan seperti T-PIN, M-PIN, dan karakter validasi.
2. Dapat melakukan *top-up* dompet digital.
3. Memiliki biaya administrasi yang gratis.
4. Dapat digunakan untuk membayar tagihan Internet, PLN, PDAM, dan lainnya.
5. Tidak memberikan biaya tambahan untuk melakukan transfer *Real Time Online*.
6. Layanan tersedia 24 jam yang bisa diakses kapanpun dan dimanapun.



Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi Nobuneo

2.1.2 Theory of Reasoned Action (TRA)

Teori Tindakan Beralasan (TRA) memprediksi niat perilaku (sikap) dan faktor-faktor yang membatasi pengaruh sikap tersebut (Fishbein dan Ajzen, 1980). Fishbein dan Ajzen memperkenalkan teori ini pada tahun 1980 dengan mengembangkan dan menyempurnakan teori, yang awalnya digunakan dalam psikologi sosial. TRA memprediksi perilaku dan membantu memahami pengaruh sikap, norma subyektif, dan niat pada perubahan perilaku.

Menurut Fishbein dan Ajzen (1980) konstruk TRA terdiri atas sikap (*attitude*), dan norma subyektif (*subjective norm*). Sikap dapat didefinisikan sebagai keyakinan perilaku individu tentang hasil dari suatu tindakan. Norma subyektif didefinisikan sebagai bagaimana perilaku dilihat oleh lingkaran sosial kita atau mereka yang mempengaruhi keputusan kita. Persepsi atau interpretasi individu terhadap tekanan

sosial, yang mencakup keyakinan orang lain dan memengaruhi kecenderungan mereka untuk berperilaku tertentu, disebut norma subjektif.

2.1.3 *Technology Acceptance Model (TAM)*

TAM adalah model penelitian terkemuka yang memprediksi penerimaan konsumen terhadap sistem informasi dan teknologi. Serangkaian penelitian telah dilakukan oleh TAM untuk memeriksa dan memvalidasi perilaku konsumen terhadap adopsi teknologi dalam berbagai konteks sistem informasi. TRA atau teori tindakan beralasan, yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1975, adalah dasar dari TAM. Menurut Jogiyanto (2007), TAM membedakan niat perilaku dari niat perilaku, yang dikategorikan sebagai minat atau niat. Niat mengacu pada kecenderungan untuk bertindak, sedangkan perilaku adalah tindakan atau aktivitas aktual yang dilakukan oleh seseorang. Oleh karena itu, kecenderungan atau minat untuk terlibat dalam aktivitas tertentu mengarah pada perilaku yang sesuai. Menurut Jogiyanto (2007) teori TAM memiliki beberapa kelebihan sebagai berikut.

1. *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah model perilaku yang membantu menjelaskan mengapa banyak sistem teknologi informasi gagal diimplementasikan, dengan mengaitkan kegagalan tersebut dengan kurangnya minat (niat) pengguna untuk menggunakannya.
2. TAM memiliki dasar teori yang solid.
3. TAM merupakan model yang baik, teruji dalam banyak penelitian.
4. TAM adalah model yang sederhana namun valid.

2.1.4 *Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness)*

Kepercayaan seseorang untuk mengadopsi sistem baru akan membuat pekerjaan lebih mudah dan meningkatkan kinerja kerja, disebut persepsi kegunaan.

Persepsi kegunaan berdampak pada adopsi teknologi jangka panjang, yang menunjukkan bahwa pengguna lebih mungkin untuk terus menggunakan sistem jika mereka merasa sistem tersebut meningkatkan kinerja mereka atau memenuhi kebutuhan spesifik secara efektif (Kakar, A. K. 2017). Menurut Jogiyanto (2009), terdapat empat aspek yang membentuk manfaat. Ini adalah produktivitas, efektivitas, pentingnya pembagian tugas, dan kebermanfaatan secara keseluruhan.

2.1.5 Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Jogiyanto (2019) menggambarkan kemudahan penggunaan sebagai persepsi individu tentang seberapa mudah menggunakan suatu teknologi dengan sedikit usaha dan ramah pengguna. Persepsi kemudahan penggunaan, sebagai salah satu faktor dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), mengacu pada seberapa mudah pengguna berinteraksi dengan aplikasi mobile banking. Faktor ini menyoroti kesederhanaan dan keramahan aplikasi, yang mengurangi upaya kognitif yang diperlukan untuk mengoperasikannya secara efektif (Almaiah et al., 2023). Sementara itu, Davis (2019) menggambarkan kemudahan penggunaan sebagai harapan pengguna terhadap jumlah usaha yang dibutuhkan untuk menjalankan suatu sistem. Ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan menunjukkan seberapa mudah bagi seseorang untuk menggunakan teknologi.

2.1.6 Persepsi Keamanan (*Perceived Security*)

Perangkat seluler yang memungkinkan layanan perbankan memiliki berbagai ancaman keamanan, dan nasabah mungkin merasa tidak aman menggunakan *mobile banking* jika tidak memiliki pengamanan yang memadai (Singh et al. 2020). Persepsi keamanan mengacu pada keyakinan pribadi pelanggan bahwa informasi pribadi mereka, termasuk data sipil dan keuangan, akan aman dari orang lain selama

transmisi dan penyimpanan. Persepsi ini membentuk kepercayaan diri mereka. Selain itu, persepsi keamanan mencakup ancaman yang dapat berasal dari situasi, keadaan, atau peristiwa yang dapat menyebabkan kerugian ekonomi melalui akses dan perubahan data yang tidak sah, penolakan layanan, penipuan, dan penyalahgunaan.

2.1.7 Persepsi Kepercayaan (*Perceived Trust*)

Kepercayaan ditandai dengan keyakinan satu pihak terhadap kesetiaan, konsistensi, dan kejujuran pihak lain dalam suatu hubungan. Ini juga mencakup keyakinan bahwa tindakan pihak yang dipercaya dimotivasi oleh kepentingan bersama dan dapat menghasilkan hasil yang menguntungkan kedua belah pihak.

2.1.8 Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Niat diartikan sebagai kecenderungan atau keinginan untuk terlibat dalam suatu perilaku tertentu (Jogiyanto, 2009). Niat adalah kesiapan individu untuk melakukan tindakan tertentu, yang sering dianggap sebagai respons spontan. Seseorang akan melakukan suatu perilaku (*behavior*) jika memiliki keinginan atau niat (*behavioral intention*) untuk melakukannya. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa niat perilaku (*behavioral intention*) merupakan prediksi yang baik dari penggunaan teknologi oleh pemakai sistem (Davis *et al.*, 1989; Venkatesh dan Davis, 2000) dalam Jogiyanto (2007:116).

2.2 Penelitian Terdahulu

Windasari *et al.* (2022) melakukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi layanan perbankan digital di kalangan generasi Y dan Z. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan aplikasi perbankan digital secara positif mempengaruhi niat nasabah untuk menggunakan bank digital. Ketika perbankan digital

sederhana, nyaman, dan mudah dinavigasi, nasabah cenderung mengenali manfaatnya dan cenderung menggunakannya.

Nguyen (2020) melakukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi niat untuk menggunakan perbankan digital di Vietnam. Hasil penelitian menyatakan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) memiliki efek positif pada sikap dan niat untuk menggunakan layanan perbankan digital. Dengan pesatnya perkembangan teknologi di industri keuangan, khususnya bisnis Fintech, perbankan perlu mengembangkan layanan perbankan elektronik untuk memudahkan manajemen dan operasi. Pada saat yang sama, nasabah dapat mengakses lebih banyak layanan bernilai tambah dengan lebih banyak fleksibilitas dengan menggunakan layanan perbankan digital, sekaligus mengurangi kesalahan teknis yang sering terjadi pada transaksi tradisional.

Alkhowaiter (2020) melakukan penelitian mengenai perkembangan pembayaran digital dan bank digital di negara GCC. Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel yang paling mempengaruhi untuk pembayaran digital dan adopsi perbankan di negara-negara GCC adalah kepercayaan, persepsi keamanan, dan persepsi kemudahan penggunaan.

Mufarih et al. (2020) melakukan penelitian mengenai perilaku individu yang menggunakan aplikasi perbankan digital di Yogyakarta. Model hipotesis berasal dari Technology Acceptance Model (TAM), tetapi ditambahkan dengan faktor tambahan seperti citra sosial, risiko yang dirasakan, dan kepercayaan yang dirasakan. Studi ini menemukan bahwa persepsi kepercayaan dan persepsi risiko memengaruhi lebih banyak sikap dan keinginan pengguna untuk menggunakan perbankan digital. Sebaliknya, citra sosial, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi kegunaan

ditemukan sebagai faktor yang tidak signifikan dalam memengaruhi sikap dan keinginan pengguna untuk menggunakan perbankan digital.

Sinaga et al. (2021) melakukan penelitian mengenai penerimaan teknologi terhadap niat perilaku pengguna aplikasi Jaket. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hanya persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi keamanan yang secara signifikan mempengaruhi niat perilaku. Namun, pengaruh persepsi kegunaan pada niat perilaku tidak signifikan.

To & Trinh (2021) melakukan penelitian mengenai faktor utama yang membentuk niat perilaku untuk menggunakan dompet seluler di Vietnam dengan menggunakan TAM, serta *perceived enjoyment* dan persepsi kepercayaan (*perceived trust*) yang dianggap sebagai landasan teoretis untuk penelitian ini. Penelitian ini menegaskan bahwa dua konstruksi utama TAM, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah prediktor penting untuk perilaku penggunaan *M-Wallet* di Vietnam. Hasil ini selaras dengan TAM tradisional (Davis et al. 1989) dan dengan banyak studi empiris baru-baru ini tentang adopsi teknologi seluler. Penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kepercayaan secara tidak langsung dapat mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan melalui persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) karena konsumen yang merasa aman dalam bertransaksi menggunakan dompet seluler.

Patel & Patel (2018) melakukan penelitian mengenai adopsi layanan *internet banking* di Gujarat dengan menggunakan TAM dan persepsi keamanan (*perceived security*) serta pengaruh sosial (*social influence*). Penelitian ini menegaskan kemampuan TAM yang diperpanjang sebagai model penelitian yang berguna untuk menjelaskan niat adopsi *internet banking*. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa persepsi keamanan (*perceived security*) memiliki dampak yang positif dan menjadi

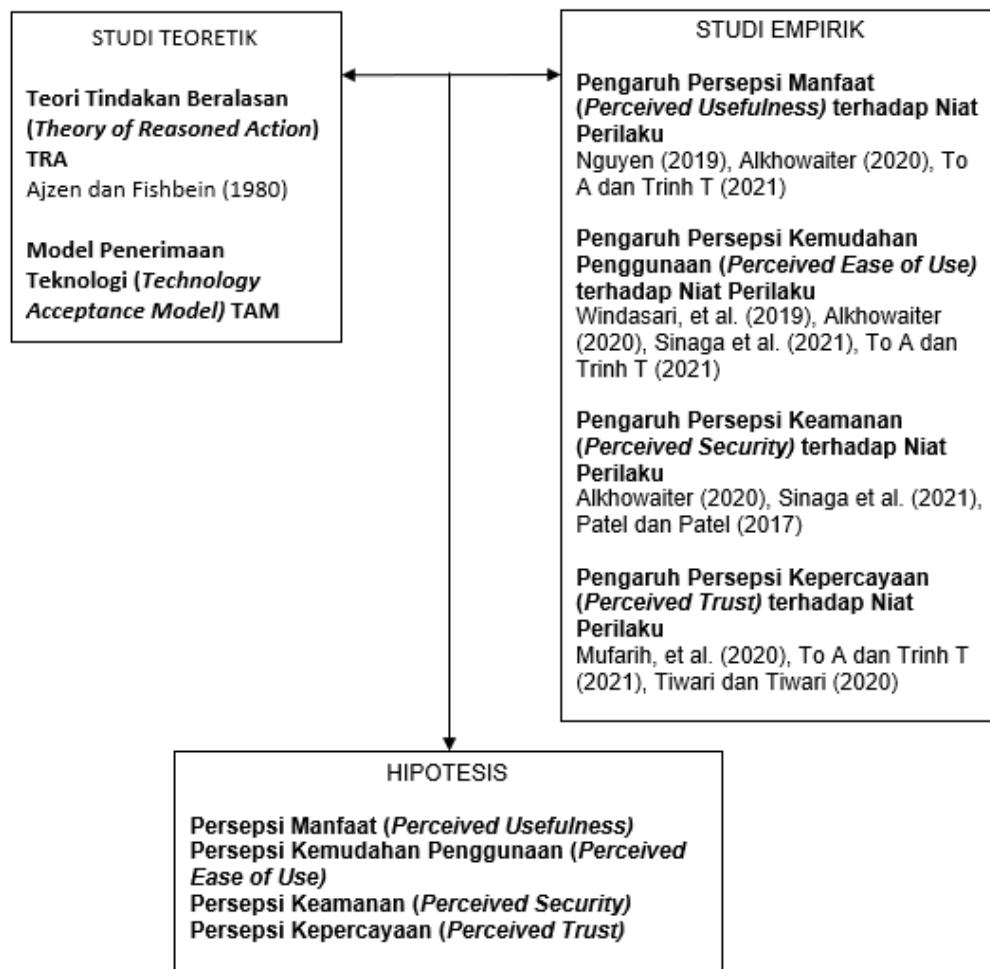
penentu utama niat pelanggan untuk menggunakan layanan perbankan internet, diikuti oleh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), dan *social influence*.

Tiwari & Tiwari (2020) melakukan penelitian mengenai penerapan konstruksi TAM yang dimodifikasi dengan persepsi risiko (*perceived risk*), persepsi kepercayaan (*perceived trust*), dan biaya keuangan yang untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aktual adopsi *m-banking*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi risiko (*perceived risk*), dan kepercayaan (*trust*) berpengaruh signifikan terhadap adopsi *m-banking* serta biaya yang dirasakan tidak signifikan untuk menjelaskan adopsi *m-banking*.

2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan kerangka penelitian yang menggambarkan antar variabel yang diuji. Kerangka proses berpikir adalah bagan komprehensif yang menunjukkan gambaran mengenai penyusunan skripsi berdasarkan pemaparan studi teoritik dan studi empirik. Penelitian ini menggunakan kerangka kerja penelitian yang mendefinisikan variabel-variabel yang diteliti. Studi teoritik berfokus pada eksplorasi teori-teori yang relevan dengan isu-isu yang dibahas dalam penelitian ini, khususnya TAM (*Technology Acceptance Model*). Penyelidikan teoretis melibatkan proses berpikir deduktif, bergerak dari prinsip-prinsip umum ke aplikasi spesifik. Studi empirik melibatkan pemeriksaan temuan-temuan penelitian sebelumnya yang terkait dengan fokus penelitian. Berdasarkan studi teoritik dan studi empirik ditemukan variabel-variabel penelitian tersebut, sehingga menghasilkan sebuah hipotesis yang merupakan hubungan antara persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan,

persepsi keamanan, persepsi kepercayaan, dan niat perilaku. Berikut kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti gambar 2.2.



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

2.4.1 Persepsi Kegunaan terhadap Niat Perilaku

Menurut Davis et al. (1989), persepsi kegunaan mengacu pada keyakinan bahwa suatu teknologi atau sistem akan meningkatkan kinerja karyawan. Konsep persepsi kegunaan dan pengaruhnya terhadap niat perilaku merupakan elemen kunci dari Model Penerimaan Teknologi (TAM), yang pertama kali diperkenalkan oleh Fred Davis

pada tahun 1989. Teori ini menunjukkan bahwa ketika pengguna menganggap suatu teknologi bermanfaat dalam meningkatkan kinerja mereka, hal itu berdampak positif pada niat mereka untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi tersebut (Sharma, 2019).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konstruk persepsi kegunaan mempengaruhi niat perilaku dalam menggunakan teknologi Nguyen (2019), Alkhowaiter (2020), To A dan Trinh T (2021). Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut.

H1: Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap niat perilaku

2.4.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Niat Perilaku

Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai kepercayaan seseorang bahwa menggunakan sistem tertentu akan mudah dan tidak sulit (Davis et al., 1989). Sejauh ini, telah terbukti bahwa persepsi kemudahan penggunaan berdampak pada minat melalui dua jalur sebab akibat yang berbeda: efek langsung dan efek tidak langsung yang dimediasi oleh persepsi kegunaan. Efek langsung menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dapat secara langsung meningkatkan penerimaan pengguna. Sebaliknya, efek tidak langsung menunjukkan bahwa kegunaan teknologi terkait dengan kemudahan penggunaannya (Davis et al., 1989). Persepsi kemudahan Penggunaan dalam TAM secara langsung mempengaruhi niat perilaku untuk mengadopsi teknologi. Jika pengguna merasa bahwa sebuah sistem mudah dioperasikan, mereka akan cenderung menggunakannya. Dasar pemikirannya adalah bahwa teknologi yang lebih sederhana mengurangi upaya kognitif dan frustrasi, sehingga meningkatkan kemungkinan penerimaan (Sharma, 2019). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konstruk persepsi kemudahan mempengaruhi niat perilaku dalam menggunakan teknologi Windasari, et al. (2019), Sinaga et al. (2021),

To A dan Trinh T (2021). Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut.

H2: Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif terhadap Niat Perilaku

2.4.3 Persepsi Keamanan terhadap Niat Perilaku

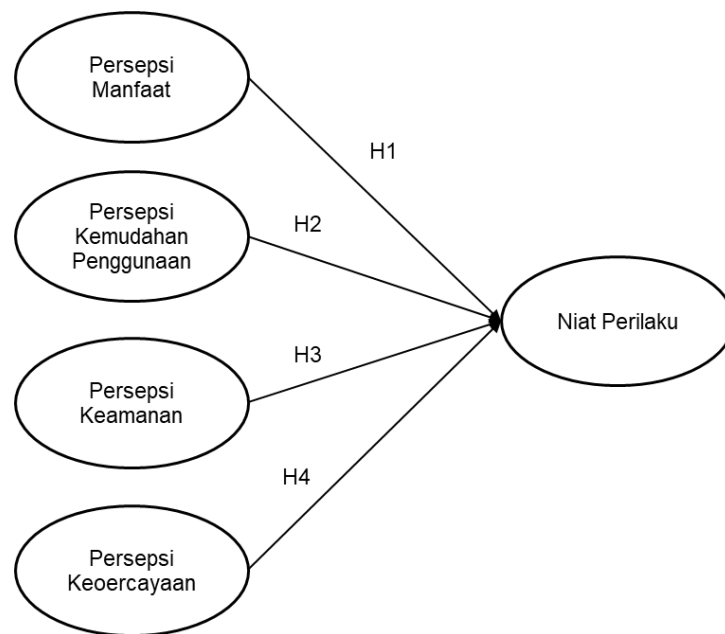
Persepsi keamanan mengacu pada keyakinan individu tentang kemungkinan bahwa informasi pribadi mereka tidak akan diungkapkan, diubah, atau dieksploitasi oleh pihak ketiga selama transmisi dan penyimpanan. Ini meningkatkan kepercayaan diri konsumen (Pavlou, 2003). Masalah utama yang dihadapi pengguna internet salah satunya adalah keamanan. Salah satu aspek integritas sistem informasi adalah memastikan bahwa pihak ketiga yang tidak berwenang tidak mengubah data yang dikirimkan atau disimpan. Kerahasiaan memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang dapat mengakses data. Identitas hanya dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksudkan setelah diidentifikasi atau diverifikasi. Salah satu teori yang menjelaskan pengaruh persepsi keamanan terhadap niat perilaku adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yang di mana persepsi keamanan tidak secara eksplisit dimasukkan sebagai faktor yang menonjol, tetapi dapat mempengaruhi konstruk utama model. Dalam UTAUT, persepsi keamanan dapat mempengaruhi ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh social, yang pada akhirnya mempengaruhi niat perilaku (Venkatesh et al., n.d.). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konstruk persepsi keamanan mempengaruhi niat perilaku dalam menggunakan teknologi Alkhowaiter (2020), Sinaga et al. (2021), Patel dan Patel (2017).

H3: Persepsi Keamanan berpengaruh positif terhadap Niat Perilaku

2.4.4 Persepsi Kepercayaan terhadap Niat Perilaku

Menurut Jogiyanto (2019:935), kepercayaan mencakup penilaian individu setelah pengumpulan, pemrosesan, dan pengambilan informasi, yang menghasilkan berbagai penilaian dan asumsi. Dalam *Theory of Reasoned Action* (TRA) menunjukkan bahwa niat perilaku utamanya dipengaruhi oleh dua faktor: sikap terhadap perilaku dan norma subjektif. Dalam hal ini, persepsi kepercayaan dapat membentuk sikap, terutama jika kepercayaan dipandang sebagai faktor penting yang memengaruhi keyakinan tentang manfaat dan risiko dari tindakan tertentu. Budiantara et al. (2019) mendefinisikan kepercayaan sebagai kesediaan konsumen untuk bergantung pada pihak lain selama interaksi tertentu, meskipun dihadapkan pada potensi risiko, dengan harapan bahwa pihak lain tersebut akan bertindak secara bertanggung jawab dan memberikan produk atau layanan yang dijanjikan. Kepercayaan memainkan peran penting dalam membentuk sikap positif, yang kemudian dapat mengarah pada niat perilaku yang lebih kuat. Secara khusus, kepercayaan terhadap keamanan dan keandalan suatu sistem sering kali mengarah pada sikap yang lebih baik untuk menggunakannya, dan akibatnya, niat yang lebih kuat untuk terlibat dalam perilaku tersebut (Ng K, 2020). Kepercayaan mencakup kerangka kerja kognitif yang telah dibangun oleh individu melalui pengumpulan, pemrosesan, dan integrasi informasi, bersama dengan evaluasi pribadi atas hasil yang terkait. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konstruk persepsi kepercayaan mempengaruhi niat perilaku dalam menggunakan teknologi Mufarih, et al. (2020), Tiwari dan Tiwari (2020).

H4: Persepsi kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat perilaku



Gambar 2.3 Kerangka Konseptual

