

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Beberapa penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini antara lain. Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan Fitria dkk (2023), mengenai penerimaan aplikasi Flip pada pelaku Usaha Kecil Menengah dan Guru di Cirebon dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan persepsi penggunaan untuk dapat diketahuinya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Hasilnya menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) dan kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh terhadap Penerimaan Aplikasi FLIP.id.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maheis & Farida (2023), mengenai kualitas layanan terhadap minat menggunakan aplikasi Flip di Jawa Tengah dengan metode *Technology Acceptance Model*. Pada penelitian ini menemukan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi manfaat memiliki pengaruh yang signifikan pada minat dalam menggunakan aplikasi Flip. Selain itu, kualitas layanan juga memiliki pengaruh yang signifikan pada minat dalam menggunakan aplikasi Flip.

Selanjutnya Saputri dkk (2023), juga melakukan penelitian mengenai minat penggunaan aplikasi Flip pada Reseller di Beteng Trade Center ditinjau dari variabel kemudahan, manfaat, fitur layanan, dan kepercayaan. Hasil dari

penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan dan manfaat tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi Flip. Sedangkan fitur layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi Flip.

Penelitian mengenai aplikasi Flip juga dilakukan oleh Putra & Prehanto (2021), dengan melakukan analisis kepuasan pengguna aplikasi Flip.id pada pengguna flip.id di wilayah Jawa Timur. Metode penelitian dilakukan dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil dari penelitian ini adalah bahwa aplikasi flip.id memiliki presentase tingkat kepuasan sebesar 92% dan berada dalam kategori sangat puas. Dalam aspek pelayanan perlu dilakukan peningkatan kinerja pada aspek kemudahan penggunaan, kesesuaian respon aplikasi, tampilan yang sesuai, dan keandalan respon aplikasi. Sedangkan dalam aspek pelayanan perlu dipertahankan kinerjanya adalah aspek kelengkapan informasi, kebermanfaatan informasi sebagai penyedia proses transfer antar rekening, kemudahan penggunaan aplikasi, aplikasi yang *user friendly*, dan ketepatan kegunaan tombol navigasi pada aplikasi.

Kemudian penelitian serupa mengenai penggunaan dompet *digital* juga dilakukan oleh Irawati & Kautsar (2020), dalam penelitiannya membahas mengenai minat penggunaan dompet *digital* OVO sebagai alat pembayaran dengan menggunakan pendekatan TRITAM. Penelitian dilakukan pada masyarakat pengguna OVO di Kota Kudus dengan menggunakan pendekatan TAM dengan menggunakan variabel *perceived ease of use* (kemudahan

penggunaan) dan *perceived usefulness* (kemanfaatan) dengan menambahkan variabel *risk* (*risiko*) dan kepercayaan (*trust*) yang dikenal dengan TRITAM. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa *Perceived Ease of Use*, *perceived Usefulness*, *Risk* dan *Trust* berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan jangka panjang OVO .

Penelitian mengenai dompet digital yakni aplikasi Flip juga akan dilakukan pada penelitian ini, Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah objek yang digunakan pada penelitian ini adalah Mahasiswa UTDI dengan menggunakan pendekatan TRITAM. Penggunaan metode TRITAM dengan menambahkan variabel *trust* dan *risk* pada TAM dikarenakan TAM adalah model yang berguna, namun tidak semua faktor-faktor penting disertakan dalam model sehingga harus diintegrasikan ke dalam model yang lebih luas (Legris et al, 2003).

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Objek	Metode	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Fitria, dkk. (2023)	Usaha Kecil Menengah dan Guru di Cirebon	TAM	Kemudahan, Kebermanfaatan.	Bahwa Persepsi Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>) dan kebermanfaatan (<i>Perceived Usefulness</i>) berpengaruh terhadap Penerimaan Aplikasi FLIP.id.
2.	Maheis & Farida (2023)	Masyarakat di Jawa Tengah	TAM	Kemudahan, Manfaat	Bahwa persepsi kemudahan dan persepsi manfaat memiliki pengaruh yang signifikan pada minat dalam menggunakan aplikasi Flip. Selain itu, kualitas layanan juga memiliki

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No.	Nama Peneliti	Objek	Metode	Variabel	Hasil Penelitian
					pengaruh yang signifikan pada minat dalam menggunakan aplikasi Flip.
3.	Saputri, dkk (2023)	Pengguna aplikasi Flip pada Reseller di Beteng Trade Center	TAM	Kemudahan, Manfaat, Fitur layanan, dan Kepercayaan	Bahwa kemudahan dan manfaat tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi Flip. Sedangkan fitur layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi Flip.
4.	Putra & Prehanto (2021)	Pengguna flip.id di wilayah Jawa Timur	TAM dan EUCS	Kemudahan penggunaan, Kesesuaian, Tampilan, Keandalan, Kelengkapan, Kebermanfaatan	Bahwa pengguna aplikasi Flip berada pada kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Flip.id telah berjalan sesuai dengan fungsinya secara efektif dan efisien sehingga pengguna merasa sangat puas dalam penggunaannya.
5.	Irawati (2020)	Pengguna OVO di Kota Kudus	TRITAM	Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, Kepercayaan, Minat Penggunaan.	Bahwa kemudahan penggunaan, kemanfaatan, risiko, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan jangka panjang OVO.
6.	Mahastuti (2023)	Mahasiswa UTDI	TRITAM	Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, Kepercayaan, Minat Penggunaan.	

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antarbagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Sedangkan menurut Puspitasari (2020), analisis adalah suatu aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti, mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya.

2.2.2 Minat

Menurut Matondang (2018), minat didefinisikan sebagai komponen internal dalam diri individu yang sangat berpengaruh terhadap tindakannya. Seorang individu akan merasa ingin bahkan perlu untuk melakukan sesuatu atau mendalami sesuatu jika muncul rasa tertarik dalam dirinya. Selain itu, menurut Achru P (2019), minat dapat diasumsikan sebagai suatu pemusatan perhatian yang mengandung unsur-unsur perasaan, kesenangan, kecenderungan hati, keinginan yang tidak disengaja yang sifatnya aktif untuk menerima sesuatu dari luar (lingkungan).

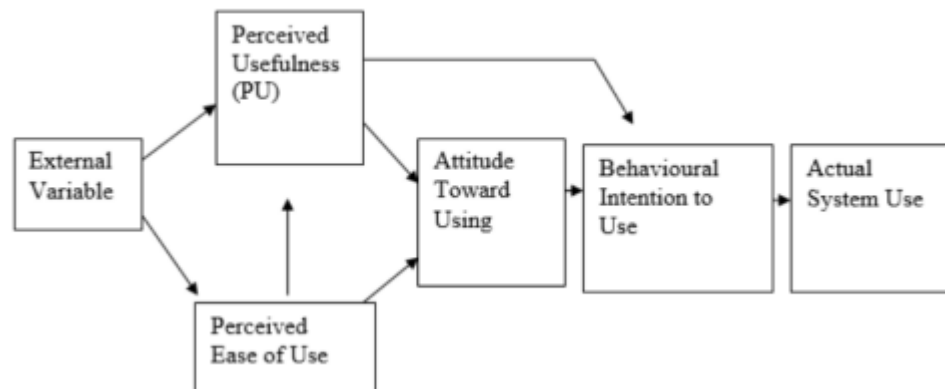
2.2.3 Flip

Flip merupakan perusahaan teknologi keuangan di Indonesia yang menghadirkan solusi keuangan berbasis transfer uang. Flip telah melayani 13 juta

pengguna dan 1000 perusahaan serta UKM. Dengan aplikasi Flip pengguna bisa melakukan transfer beda bank dengan gratis, melakukan top up *e-wallet* dengan biaya yang lebih hemat, hingga kirim uang ke luar negeri dengan biaya jauh lebih terjangkau. Tidak hanya itu, sekarang pengguna Flip juga bisa memanfaatkan fitur-fitur yang ditawarkan pada aplikasi Flip mulai dari pengguna bisa membayar tagihan listrik, membeli token listrik, mengisi pulsa, hingga beli paket data dengan biaya yang terjangkau (<https://flip.id/tentang-flip>).

2.2.4 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) diperkenalkan pertama kali oleh Davis (1986). TAM merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yaitu model penerimaan teknologi, yang secara khusus dimaksudkan untuk menjelaskan perilaku penggunaan komputer. Tujuan dari TAM adalah untuk memberikan penjelasan mengenai faktor-faktor yang menentukan penerimaan teknologi yang bersifat umum, yang mampu menjelaskan perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi, sementara pada saat yang sama juga dapat dipertanggungjawabkan secara teoritis. Intinya, sebuah model tidak hanya digunakan untuk memprediksi, tetapi juga untuk menjelaskan, sehingga dapat digunakan untuk mengidentifikasi mengapa suatu sistem tertentu tidak diterima, sehingga dapat dilakukan perbaikan (Davis et al, 1989).



Gambar 2.1 Technology Acceptance Model (Davis, 1989)

Menurut Davis et al (1989), TAM memiliki lima persepsi untuk menentukan hubungan sebab akibat yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived of usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), sikap pengguna (*Attitude toward using*), niat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention of Use*) dan adopsi sistem yang sebenarnya (*Actual System use*) dengan dua persepsi utama yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived of usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) untuk mengukur penerimaan teknologi.

1. Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi kegunaan didefinisikan bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaan.

2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived ease of use*)

Persepsi Kemudahan Penggunaan mengacu pada sejauh mana pengguna percaya bahwa penggunaan sistem tidak memerlukan usaha berlebih.

3. Sikap penggunaan (*Attitude toward using*)

Sikap terhadap penggunaan didefinisikan sebagai suatu sikap terhadap penggunaan suatu sistem yang berkaitan dengan penerimaan atau penolakan sebagai akibat ketika seseorang menggunakan suatu teknologi.

4. Niat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral intention to use*)

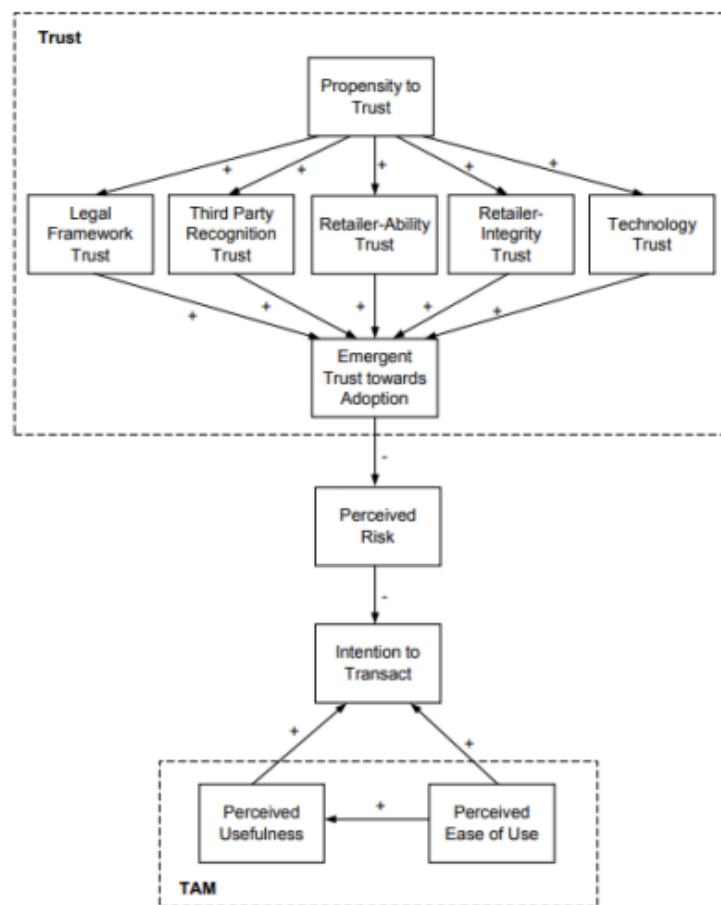
Niat perilaku untuk menggunakan merupakan suatu kecenderungan perilaku untuk terus menggunakan teknologi tersebut.

5. Adopsi sistem yang sebenarnya (*Actual System use*)

Adopsi sistem yang sebenarnya adalah penerapan sistem atau penggunaan sistem yang sesungguhnya.

2.2.5 Trust and Risk in Technology Acceptance Model (TRITAM)

Modifikasi model TAM dilakukan oleh Lui & Jamieson (2003) yaitu *Trust and Risk in Technology Acceptance Model* (TRITAM) yang menggunakan variabel kepercayaan dan risiko bersama variabel TAM. Tujuan utama dari konsep ini adalah menggambarkan hubungan antara berbagai dimensi yaitu kepercayaan (*trust*), persepsi risiko (*perceived risk*) dan niat untuk bertransaksi (*intention to transact*).



Gambar 2.2 Trust And Risk Integrated With TAM (Lui & Jamieson, 2003)

Pada konsep ini mengatakan bahwa semakin rendah tingkat risiko akan semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna untuk bertransaksi menggunakan teknologi. Sebaliknya, semakin tinggi tingkat risiko akan semakin rendah kepercayaan pengguna untuk bertransaksi menggunakan teknologi (Lui & Jamieson, 2003).

Penggunaan variabel kepercayaan dan risiko secara bersamaan dengan variabel TAM menurut Kucukusta dalam Wakhida (2020), mengatakan bahwa bahwa teori TAM harus diintegrasikan ke dalam model yang lebih luas yang akan

mencakup variabel seperti proses perubahan manusia dan sosial, dan adopsi inovasi.

2.2.6 Partial Least Square Structural Equation Modeling (SEM-PLS)

SEM-PLS merupakan metode analisis data multivariat dari SEM yang menggunakan algoritma *Partial Least Squares (PLS)*. Pada PLS-SEM asumsi dari sampel tidak harus besar. Salah satu keuntungan utama PLS-SEM adalah bahwa PLS-SEM memungkinkan penggunaan ukuran yang bersifat asumtif, yang sangat berbeda dengan ukuran yang bersifat evaluatif. Konstruk yang diukur secara spesifik sangat berguna untuk penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan dan memprediksi konstruk utama seperti sumber keunggulan kompetitif atau kinerja sebuah produk atau layanan (Albers, 2010).

Tujuan PLS adalah memprediksi pengaruh antara variabel X terhadap Y dan menjelaskan hubungan di antara kedua variabel tersebut (Riefky & Hamidah, 2019). Model PLS memiliki beberapa langkah yaitu :

1. Merancang Model Struktural (*Inner model*)

Inner model menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Hubungan tersebut menggambarkan hubungan masing-masing variabel independen dengan variabel dependen yang selanjutnya dianalisis menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*).

2. Merancang Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengujian outer model dilakukan dengan menguji model pengukuran untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen.

Uji validitas dilakukan untuk mengukur kemampuan instrumen penelitian sedangkan Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi dari alat ukur dalam mengukur konsep maupun untuk konsistensi responden ketika menjawab instrumen.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan statistik uji: *t-test*; *p value* \leq 0,05 (*alpha* sama dengan 5%) yang artinya signifikan.

2.2.7 SmartPLS

Salah satu *software* yang digunakan dalam SEM-PLS adalah SmartPLS. SmartPLS adalah salah satu aplikasi perangkat lunak terkemuka untuk *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Perangkat lunak ini tidak hanya tersedia secara gratis tetapi juga memiliki antarmuka yang ramah bagi pengguna serta memiliki fitur pelaporan yang canggih (Wong, 2013).

2.2.8 Skala Likert

Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei (Taluke dkk, 2019). Berikut ini adalah penjelasan 5 poin skala *likert* menurut (Sugiyono, 2017):

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Ragu-ragu (R)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Menurut Hair (2007), alasan penggunaan skala *Likert* 5 poin karena skala *Likert* 7 poin atau 13 poin akan membuat responden mengalami kesulitan untuk membedakan poin-poin skala dan sulit untuk mengolah informasi.

2.2.9 Rumus Slovin

Rumus Slovin adalah sebuah rumus atau formula yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti (Nalendra dkk, 2018). Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2} \quad (2.1)$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Toleransi kesalahan/*error* (15%)

Menurut Sugiyono dalam Maulana (2018), tingkat toleransi kesalahan 15% digunakan dengan dasar jumlah populasi tidak lebih dari 2000. Berdasarkan rumus tersebut, jumlah sampel yang digunakan adalah:

$$n = \frac{1700}{1 + 1700 (0,0225)}$$

$$n = \frac{1700}{1 + 38,25}$$

$$n = \frac{1700}{39,25}$$

$n = 43,31$ dibulatkan menjadi 43 orang

2.2.10 Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu alat pengumpul informasi dengan cara menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk menjawab secara tertulis juga oleh responden (Damayanti, 2014). Selain itu, kuesioner juga diartikan sebagai metode untuk mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (Rahman, 2019).

2.2.11 Non Probability Sampling

Teknik *non probability sampling* diartikan sebagai teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2013). Sementara menurut Riduwan (2015), *non probability sampling* adalah teknik sampling yang tidak memberikan peluang atau kesempatan pada setiap anggota populasi untuk dijadikan sebagai anggota sampel.

2.2.12 Purposive Sampling

Menurut Lenaini (2021), *Purposive sampling* adalah tata cara yang dijalani oleh periset dalam memastikan kriteria menimpa responden mana saja yang bisa diseleksi sebagai sampel.

Kelebihan dari penggunaan metode *purposive sampling* diantaranya :

1. Sampel yang terpilih merupakan sampel yang sesuai dengan tujuan penelitian.
2. Teknik ini adalah metode yang mudah untuk dilaksanakan.
3. Sampel yang terpilih umumnya merupakan orang atau personal yang gampang ditemui maupun didekati oleh periset.

Akan tetapi penggunaan metode *purposive sampling* juga memiliki beberapa kekurangan diantaranya :

1. Tidak ada jaminan jika jumlah sampel yang digunakan representatif dalam segi jumlah.
2. Tidak sebaik sampel *random sampling*.
3. Bukan termasuk tata cara random sampling.
4. Tidak dapat digunakan untuk generalisasi untuk mengambil kesimpulan statistik

2.2.13 Uji Validitas

Validitas instrumen adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevalidan atau keaslian suatu instrumen. Suatu instrumen yang *valid* mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang *valid* berarti memiliki validitas rendah (Maulana, 2022). Selain itu menurut Sanaky dkk (2021), validitas adalah aspek kecermatan pengukuran. Suatu alat ukur yang *valid* dapat menjalankan fungsi ukurnya dengan tepat, juga memiliki kecermatan tinggi. Arti kecermatan disini adalah dapat mendeteksi perbedaan-perbedaan kecil yang ada pada atribut yang diukurnya.

2.2.14 Uji Reliabilitas

Menurut Dewi (2018), uji reliabilitas adalah pengujian yang digunakan untuk mengetahui konsistensi dari alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur instrumen dikategorikan reliabel jika menunjukkan konstanta hasil pengukuran dan mempunyai ketetapan hasil pengukuran sehingga terbukti bahwa alat ukur itu benar-benar dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

2.2.15 Analisis Deskriptif

Dalam Putri (2023), Ghozali menyatakan bahwa analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan memberikan gambaran suatu data menggunakan nilai rata-rata, nilai maksimal dan nilai minimal. Analisis

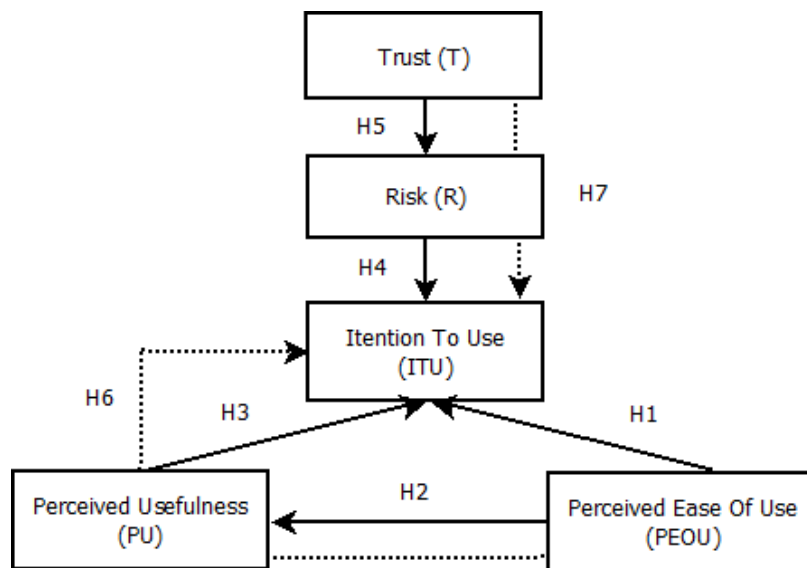
deskriptif berguna untuk memahami, menggambarkan, menjelaskan data yang dikumpulkan dalam penelitian dan tidak sampai pada generalisasi.

**Tabel 2.2 Penafsiran Skala Indikator
(Ghozali, dalam Putri(2023))**

No.	Interval Nilai	Penafsiran
1	$0 < 1,00$	Tidak Baik
2	$1,00 < 2,00$	Kurang Baik
3	$2,00 < 3,00$	Cukup Baik
4	$3,00 < 4,00$	Baik
5	$4,00 < 5,00$	Sangat Baik

2.3 Kerangka Konsep

Kerangka konseptual didefinisikan sebagai kerangka fikir mengenai hubungan antar variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian ataupun hubungan antar konsep dengan konsep lainnya dari masalah yang diteliti sesuai dengan apa yang telah diuraikan pada studi kepustakaan (Sampurna & Nindhia, 2018). Berdasarkan pendekatan dari *Trust and Risk in Technology Acceptance Model* (TRITAM) maka kerangka konsep penelitiannya adalah :



Gambar 2.3 Kerangka Konsep

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara atau jawaban sementara terhadap rumusan masalah atau pertanyaan penelitian yang masih harus diuji kebenarannya (Zaki & Saiman, 2021). Sedangkan menurut Heryana (2020), hipotesis merupakan suatu pernyataan yang bersifat sementara atau kesimpulan sementara ataupun dugaan yang sifatnya logis mengenai suatu populasi. Didalam ilmu statistik, hipotesis merupakan pernyataan parameter populasi. Parameter populasi ini menggambarkan variabel yang ada dalam populasi, dihitung menggunakan statistik sampel.

Pengembangan hipotesis penelitian menurut Gunaidi (2020) :

H1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) terhadap Minat Penggunaan (*Intention To Use*).

- H2 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) terhadap persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*).
- H3 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) terhadap Minat Penggunaan (*Intention To Use*).
- H4 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Risiko (*Risk*) terhadap Minat Penggunaan (*Intention To Use*).
- H5 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepercayaan (*Trust*) terhadap Persepsi Risiko (*Risk*).
- H6 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) terhadap Minat Penggunaan (*Intention To Use*) melalui mediasi persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*).
- H7 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepercayaan (*Trust*) terhadap terhadap Minat Penggunaan (*Intention To Use*) melalui mediasi Risiko (*Risk*).