

Berdasarkan hasil penelitian (Gandawati, 2009) mengemukakan bahwa variabel niat perilaku menggunakan dipengaruhi oleh empat variabel yaitu variabel ekspektansi kinerja, variabel ekspektansi usaha, variabel pengaruh sosial dan variabel kondisi yang membantu. Hasil penelitian tersebut juga mengemukakan bahwa salah satu variabel yang paling dominan secara signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen niat perilaku menggunakan adalah variabel kondisi yang membantu. Oleh sebab itu, pada penelitian yang akan dilaksanakan tersebut akan membahas secara komparatif niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit di negara Indonesia.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan Antara Ekspektansi Kinerja Terhadap Niat Perilaku Menggunakan Kartu Kredit Dan Kartu Debit

Ekspektansi kinerja diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya terkait menggunakan kartu kredit dan kartu debit akan membantu beliau untuk mencapai keuntungan-keuntungan dalam kinerja belanja (Venkatesh et al., 2003). Dari sudut pandang teoritis, terdapat alasan untuk mengharapkan bahwa hubungan antara ekspektansi kinerja dan niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit akan dimoderasi oleh jenis kelamin dan usia. Pada penelitian (Kirchmeyer, 2002) dan (Twenge, 1997) telah menunjukkan bahwa peran jenis kelamin memiliki dasar psikologi yang kuat dan relatif abadi, namun terbuka untuk berubah dari waktu ke waktu seperti pada penelitian (Ashmore, 1990), (Eichinger et al, 1991), (Feldman & Aschenbrenner, 1983) dan (Helson & Moane, 1987).

Seperti jenis kelamin, usia juga diteorikan untuk memainkan peran moderasi. Penelitian tentang sikap yang terkait dengan pekerjaan seperti pada penelitian (Hall & Mansfield, 1975) dan (Porter, 1963) mengemukakan bahwa nasabah yang usianya lebih muda akan mementingkan penghargaan ekstrinsik. Perbedaan jenis kelamin dan usia telah terbukti ada dalam konteks adopsi pembayaran elektronik juga (Morris & Venkatesh, 2000). Untuk mengetahui pengaruh diantara jenis kelamin dan usia, pada penelitian (Levy, 1988) menyatakan bahwa penelitian tentang perbedaan jenis kelamin dapat menyesatkan tanpa harus mengacu pada usia. Dengan demikian, kita mengharapkan bahwa pengaruh ekspektansi kinerja akan dimoderasi oleh dua faktor, yaitu jenis kelamin dan usia.

Pengaruh antara ekspektansi kinerja dengan keinginan berperilaku telah diuji oleh beberapa peneliti, seperti (Venkatesh et al., 2003), (Venkatesh & Zhang, 2010), (Kissi, Oluwatobiloba, & Berko, 2017) dan (Gandawati, 2009).

2.3.2 Hubungan Antara Ekspektansi Usaha Terhadap Niat Perilaku

Menggunakan Kartu Kredit Dan Kartu Debit

Ekspektansi usaha merupakan tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan kartu kredit dan kartu debit. Terdapat tiga konstruk dari model yang ada untuk mengetahui konsep dasar ekspektansi usaha, yaitu persepsi kemudahan penggunaan TAM (*Technology acceptance model*) / TAM2, kompleksitas MPCU (*Model of PC Utilization*) dan kemudahan penggunaan IDT (*Innovation diffusion theory*). Terdapat kesamaan substansial antara definisi konstruksi dan skala pengukuran. Persamaan diantara konstruk tersebut telah dicatat pada

penelitian karya ilmiah sebelumnya oleh (C. Lin et al., 2012), (Gandawati, 2009), (Hedman, Tan, Holst, & Kjeldsen, 2017) dan (Hennington & Janz, 2007).

(Aditya & Wardana, 2016) mengemukakan berdasarkan penelitian (Bern & Allen, 1974) dan (Bozionelos, 1996) menunjukkan bahwa variabel ekspektansi usaha lebih menonjol bagi jenis kelamin wanita daripada laki-laki. Seperti yang disebutkan sebelumnya, perbedaan jenis kelamin yang diprediksi dapat didorong oleh kognisi yang terkait dengan peran jenis kelamin seperti pada penelitian (Lynott & McCandless, 2000), (Motowidlo, 1982), (B.-S. Lin et al., 2016). Peneliti sebelumnya mendukung gagasan bahwa konstruk yang berkaitan dengan ekspektansi usaha akan menjadi determinan kuat dari niat individu untuk jenis kelamin wanita (Venkatesh et al., 2003) dan untuk responden yang lebih tua (Venkatesh et al., 2003). Dengan demikian, ekspektansi usaha akan menonjol terhadap jenis kelamin wanita, terutama mereka yang lebih tua dan dengan pengalaman yang relatif sedikit terhadap *e payment* kartu kredit dan kartu debit.

Pengaruh antara ekspektansi usaha dengan keinginan berperilaku telah diuji oleh beberapa peneliti, seperti (Venkatesh et al., 2003), (Venkatesh & Zhang, 2010), (Kissi et al., 2017) dan (Gandawati, 2009).

2.3.3 Hubungan Antara Pengaruh Sosial Terhadap Niat Perilaku

Menggunakan Kartu Kredit Dan Kartu Debit

Variabel pengaruh sosial diartikan sebagai tingkat dimana seseorang berfikir bahwa orang lain penting percaya bahwa dia harus menggunakan kartu kredit dan kartu debit. Pengaruh sosial sebagai penentu langsung dari niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit dan sering direpresentasikan sebagai

norma subjektif dalam model penelitian TRA (*“Theory of reasoned action”*), TAM2 (*“Technology acceptance model”*), TPB (*“Theory of planned behavior”*) / DTPB dan C-TAM-TPB (*“Combined TAM and TPB”*), MPCU (*“Model of PC Utilization”*) dan IDT (*“Innovation diffusion theory”*). Dalam penelitian Thompson et al (1991) mengemukakan bahwa niat perilaku menggunakan dipengaruhi oleh bagaimana mereka dapat percaya kepada orang lain akan melihatnya sebagai resiko menggunakan kartu kredit dan kartu debit.

Tidak satupun dari konstruksi pengaruh sosial yang signifikan dalam konteks sukarela, namun masing-masing menjadi signifikan ketika penggunaan *e payment* kartu kredit dan kartu debit dimandatkan. (Venkatesh et al., 2003) mengemukakan bahwa efek-efek tersebut dapat dikaitkan dengan kepatuhan dalam konteks-konteks wajib yang membuat pengaruh sosial siasat memiliki efek langsung pada niat perilaku menggunakan. Sebaliknya, pengaruh sosial dalam konteks sukarela beroperasi dengan mempengaruhi persepsi tentang *e payment* (kartu kredit dan kartu debit) mekanisme yang dimainkan disini adalah internalisasi dan identifikasi. Pengaruh sosial tampaknya hanya penting pada tahap awal pengalaman individu dengan *e payment* kartu kredit dan kartu debit, dengan perannya mengikis dari waktu ke waktu dan akhirnya menjadi tidak signifikan dengan penggunaan berkelanjutan (Venkatesh et al., 2003).

Peran pengaruh sosial dalam keputusan penerimaan niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit adalah kompleks dan tunduk pada berbagai pengaruh kontigen. Pengaruh sosial berdampak pada niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit melalui tiga mekanisme, yaitu:

kepatuhan, internalisasi dan identifikasi (Venkatesh et al., 2003) dan (Hennington & Janz, 2007). Sementara berhubungan dengan mengubah individu untuk menanggapi potensi status sosial, mekanisme kepatuhan menyebabkan seseorang mengubah niatnya sebagai tanggapan terhadap tekanan sosial, yaitu individu bermaksud untuk mematuhi pengaruh sosial. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa individu lebih cenderung mematuhi harapan orang lain ketika orang lain yang memiliki referensi kemampuan untuk menghargai perilaku yang diinginkan atau menghukum non-perilaku (Hennington & Janz, 2007). Tinjauan kepatuhan ini konsisten dengan hasil dalam literatur penerimaan *e payment* kartu kredit dan kartu debit yang menunjukkan bahwa ketergantungan pada pendapat orang lain hanya signifikan dalam pengaturan wajib (Hartwich & Barki, 1994), terutama pada tahap awal pengalaman ketika pendapat individu relatif ini akan melemahkan dasar yang lebih instrumental terhadap niat individu untuk menggunakan kartu kredit dan kartu debit.

Teori menunjukkan bahwa jenis kelamin wanita cenderung lebih sensitif terhadap pendapat orang lain dan oleh sebab itu, maka menemukan pengaruh sosial menjadi lebih menonjol ketika membentuk niat untuk menggunakan (Bandura, Barbaranelli, Caprara, & Pastorelli, 2008) (Venkatesh et al., 2003). Dengan efek menurun dan dengan pengalaman (Aditya & Wardana, 2016). Seperti dalam kasus ekspektansi kinerja dan ekspektansi usaha, efek jenis kelamin dapat didorong oleh fenomena psikologis yang diwujudkan dalam peran jenis kelamin yang dibangun secara sosial (Lubinski et al, 1983). Dalam penelitian (Rhodes, 1983), telah dilakukan analisis pada analitik efek usia yang menyimpulkan bahwa kebutuhan

afiliasi meningkat dengan usia, menunjukkan bahwa responden yang lebih tua lebih memungkinkan untuk menempatkan peningkatan arti pada pengaruh sosial. Oleh karena itu, penelitian sebelumnya mengharapkan interaksi yang cerdas dengan variabel-variabel moderat ini secara bersamaan mempengaruhi hubungan pengaruh sosial dengan niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit.

2.3.4 Hubungan Antara Kondisi Yang Membantu Terhadap Niat Perilaku Menggunakan Kartu Kredit Dan Kartu Debit

Kondisi yang membantu diartikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang terhadap infrastruktur teknis dan organisasi yang ada untuk mendukung pemakaian kartu kredit dan kartu debit. Pada penelitian (Talyor & Todd, 1995b) mengakui bahwa tumpang tindih teoritis dengan pemodelan kondisi yang membantu sebagai komponen inti dari kontrol perilaku yang dirasakan.

Telah ditunjukkan bahwa isu-isu yang berkaitan dengan infrastruktur pendukung konsep inti dalam konstruksi kondisi yang membantu sebagian besar diambil dalam konstruksi ekspektansi usaha yang mengetuk kemudahan penggunaan *e payment* kartu kredit dan kartu debit (Venkatesh et al., 2003).

(Venkatesh et al., 2003) mengemukakan bahwa jika ekspektansi usaha tidak hadir dalam model penelitian, maka seseorang akan mengharapkan kondisi yang membantu menjadi prediktif dari niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit. Ketika kedua konstruksi ekspektansi kinerja dan konstruksi ekspektansi usaha hadir, maka kondisi yang membantu menjadi tidak signifikan dalam memprediksi niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit.

Kondisi yang membantu juga dimodelkan sebagai anteseden penggunaan langsung yaitu, tidak sepenuhnya dimediasi oleh niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit. Pada kenyataannya, efeknya diharapkan meningkat dengan pengalaman sebagai pengguna *e payment* kartu kredit dan kartu debit menemukan beberapa jalan untuk membantu dan mendukung konsumen atau nasabah, sehingga menghilangkan hambatan untuk penggunaan berkelanjutan (Bergeron et al, 1990). Hal tersebut digaris bawahi lebih lanjut dalam konteks penggunaan IT yang kompleks mengingat meningkatnya keterbatasan kognitif dan fisik yang terkait dengan usia. Argumen tersebut sejalan dengan bukti empiris dari Morris dan (Venkatesh et al., 2003). Dengan demikian, ketika dimoderasi oleh pengalaman dan usia, variabel kondisi yang membantu akan memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap variabel niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit.

2.3.5 Hubungan Antara Sikap Terhadap Penggunaan Teknologi Terhadap Niat Perilaku Menggunakan Kartu Kredit Dan Kartu Debit

Variabel sikap terhadap penggunaan teknologi diartikan sebagai perasaan negatif atau perasaan positif seorang individu terhadap target perilaku yang dilakukan (Apanasevic, Markendahl, & Arvidsson, 2016), (Aditya & Wardana, 2016), (Arvidsson, 2014).

(Muntianah, Astuti, & Azizah, 2012) menyatakan bahwa sikap terhadap penggunaan teknologi diartikan sebagai sikap atau perilaku terhadap penggunaan suatu sistem yang berbentuk penolakan atau penerimaan sebagai pengaruh apabila seseorang mengoperasikan suatu teknologi. Karya ilmiah penelitian yang lain mengemukakan bahwa faktor sikap terhadap penggunaan teknologi sebagai suatu

aspek yang memiliki pengaruh terhadap perilaku secara individual. Sikap seseorang terdiri dari unsur kognitif atau dapat disebut dengan cara pandang, afektif dan komponen-komponen yang berkaitan dengan niat perilaku menggunakan *e payment* (kartu kredit dan kartu debit). Variabel sikap terhadap penggunaan teknologi diartikan oleh peneliti terdahulu Davis dalam (Muntianah et al., 2012) sebagai perasaan negatif atau perasaan positif dari seorang individu apabila harus menjalankan perilaku atau sikap yang akan ditentukan.

2.3.6 Hubungan Antara Kemandirian Diri Terhadap Niat Perilaku

Menggunakan Kartu Kredit Dan Kartu Debit

(Muntianah et al., 2012) mendefinisikan kemandirian diri sebagai *judgement* seseorang atas kemampuannya untuk merencanakan dan melaksanakan tindakan yang mengarah pada pencapaian tujuan tertentu. (Bandura et al., 2008) menggunakan istilah kemandirian diri mengacu pada keyakinan (*beliefs*) tentang kemampuan seseorang untuk mengorganisasikan dan melaksanakan tindakan untuk pencapaian hasil. Dengan kata lain, kemandirian diri adalah keyakinan penilaian diri berkenaan dengan kompetensi seseorang untuk sukses dalam tugas-tugasnya. Menurut (Bandura et al., 2008), keyakinan kemandirian diri merupakan faktor kunci sumber tindakan manusia (*human agency*), “apa yang orang pikirkan, percaya dan rasakan mempengaruhi bagaimana mereka bertindak”.

Menurut teori kognitif sosial (Bandura et al., 2008), keyakinan kemandirian diri mempengaruhi pilihan orang dalam membuat dan menjalankan tindakan yang mereka kejar. Individu cenderung berkonsentrasi dalam tugas-tugas yang mereka rasakan mampu dan percaya dapat menyelesaikannya serta menghindari tugas-

tugas yang tidak dapat mereka kerjakan. Keyakinan kemanjuran diri juga membantu menentukan sejauh mana usaha yang akan dikerahkan orang dalam suatu aktivitas, seberapa lama mereka akan gigih ketika menghadapi rintangan dan seberapa ulet mereka akan menghadapi situasi yang tidak cocok. Keyakinan kemanjuran diri juga mempengaruhi sejumlah stress dan pengalaman kecemasan individu seperti ketika mereka menyibukkan diri dalam suatu aktifitas. Dengan demikian, perilaku dapat diprediksi melalui kemanjuran diri yang dirasakan atau keyakinan seseorang tentang kemampuannya, meskipun perilaku itu terkadang dapat berbeda dari kemampuan aktual karena pentingnya kemanjuran diri yang dirasakan.

Kemanjuran diri juga diartikan sebagai penilaian kemampuan seseorang untuk menggunakan teknologi seperti komputer untuk menyelesaikan pekerjaan atau tugas tertentu (Venkatesh et al., 2003).

Berdasarkan penelitian di atas, maka peneliti tertarik untuk menggunakan variabel kemanjuran diri untuk dihubungkan terhadap variabel dependen niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit untuk mengetahui responden pemakai kartu kredit dan pemakai kartu debit yang ada di Indonesia. Teori ini juga didukung oleh penelitian terdahulu (Venkatesh et al., 2003), (Venkatesh & Zhang, 2010) dan (Kissi et al., 2017) dan (Gandawati, 2009).

2.3.7 Hubungan Antara Kegelisahan Terhadap Niat Perilaku Menggunakan Kartu Kredit Dan Kartu Debit

Kegelisahan didefinisikan sebagai membangkitkan reaksi cemas atau emosional ketika harus melakukan perilaku (contohnya menggunakan komputer) (Venkatesh et al., 2003).

Kegelisahan memiliki arti kaku, *ango* dan *anci* yang berarti mencekik (Trismiati, dalam Yuke Wahyu Widosari, 2010: 16). (Steven Schwartz, S 2000: 139) mengemukakan kecemasan berasal dari kata Latin *anxius*, yang berarti penyempitan atau pengecilan. Kegelisahan mirip dengan rasa takut namun dengan fokus yang kurang spesifik, sedangkan ketakutan biasanya respon terhadap beberapa ancaman langsung dan kegelisahan ditandai oleh kekhawatiran tentang bahaya tidak terduga yang terletak di masa depan. Kegelisahan juga merupakan keadaan emosional negatif yang ditandai dengan adanya firasat dan somatik ketegangan, seperti hati berdetak kencang, berkeringat, kesulitan bernapas.

(Syamsu Yusuf, 2009: 43) mengemukakan bahwa kegelisahan merupakan ketidakberdayaan neurotik, rasa tidak aman, tidak matang dan kekurangan kemampuan dalam menghadapi tuntutan realitas (lingkungan), kesulitan dan tekanan kehidupan sehari-hari. Dikuatkan oleh (Kartini Kartono, 1989: 120) bahwa kegelisahan adalah bentuk ketidakberanian ditambah kerisauan terhadap hal-hal yang tidak jelas. Senada dengan itu, (Sarlito Wirawan Sarwono, 2012: 251) menjelaskan kegelisahan merupakan takut yang tidak jelas objeknya dan tidak jelas pula alasannya.

Definisi yang paling menekankan mengenai kegelisahan dipaparkan juga oleh (Jeffrey S. Nevid, et al 2005: 163) bahwa “kegelisahan adalah suatu keadaan emosional yang mempunyai ciri keterangsangan fisiologis, perasaan tegang yang tidak menyenangkan dan perasaan aprehensif bahwa sesuatu yang buruk akan terjadi”. Senada dengan pendapat sebelumnya, (Gail W. Stuart, 2006: 144) memaparkan “kegelisahan adalah kekhawatiran yang tidak jelas dan menyebar, yang berkaitan dengan perasaan tidak pasti dan tidak berdaya”.

Dari berbagai pengertian kegelisahan yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa kegelisahan merupakan kondisi emosi dengan timbulnya rasa tidak nyaman pada diri seseorang dan merupakan pengalaman yang samar-samar disertai dengan perasaan yang tidak berdaya serta tidak menentu yang disebabkan oleh suatu hal yang belum jelas. Oleh sebab itu, peneliti melihat adanya kemungkinan hubungan signifikan antara variabel kegelisahan terhadap niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit. Teori ini juga didukung oleh penelitian (Venkatesh et al., 2003), (Venkatesh & Zhang, 2010), (Kissi et al., 2017) dan (Kissi et al., 2017) dan (Gandawati, 2009).

2.4 Model Penelitian Dan Perumusan Hipotesis

Perbedaan mendasar dengan penelitian terlebih dahulu adalah penulis menggabungkan penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti yang sudah penulis gambarkan setiap hipotesisnya di atas. Dimana pada akhirnya penulis merangkum hasil dari empat penelitian tersebut menjadi suatu hipotesis yang baru untuk diteliti oleh penulis.

Penulis menggabungkan keseluruhan penelitian di atas menjadi satu model penelitian baru yaitu analisis pengaruh ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, sikap terhadap penggunaan teknologi, pengaruh sosial, kondisi yang membantu, kemandirian diri dan kegelisahan terhadap niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit. Niat perilaku menggunakan dikaitkan dengan tingkat adopsi pembayaran elektronik pada kartu kredit dan kartu debit.

Berdasarkan uraian diatas, maka pada bagian berikut ini akan dijelaskan tentang susunan model penelitian, adapun model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2. 1

Analisis Komparatif Pada Penggunaan Kartu Kredit Dan Kartu Debit Terhadap E-Payment Adoption di Indonesia



Sumber: Peneliti (2018).