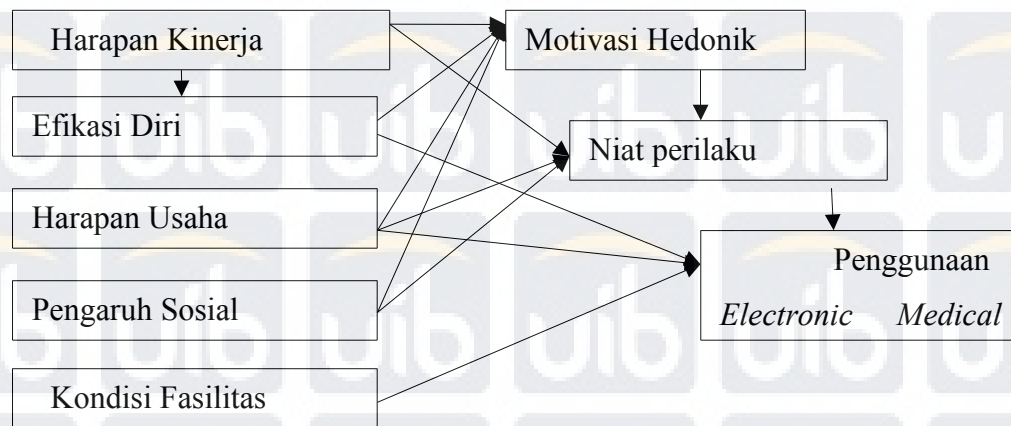


## BAB II KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

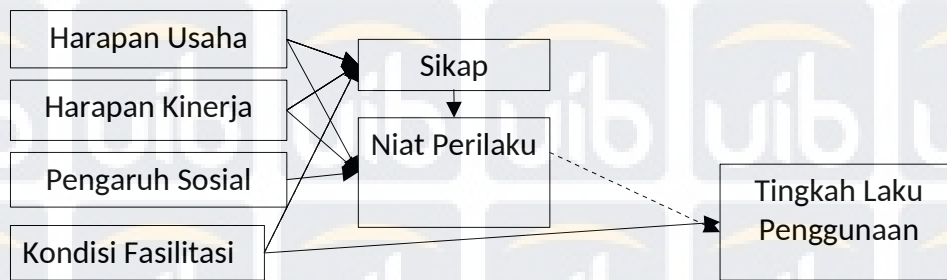
### 2.1 Model – Model Penelitian Terdahulu

Shiferaw dan Menhari (2019) penjelasan penerimaan dan penggunaan teknologi terpadu yang diciptakan untuk menerapkan penggunaan elektronik secara akurat variabel independen berupa harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, intervening yang digunakan berupa efikasi diri, motivasi hedonik, niat perilaku dan pengguna sebagai variabel dependen.

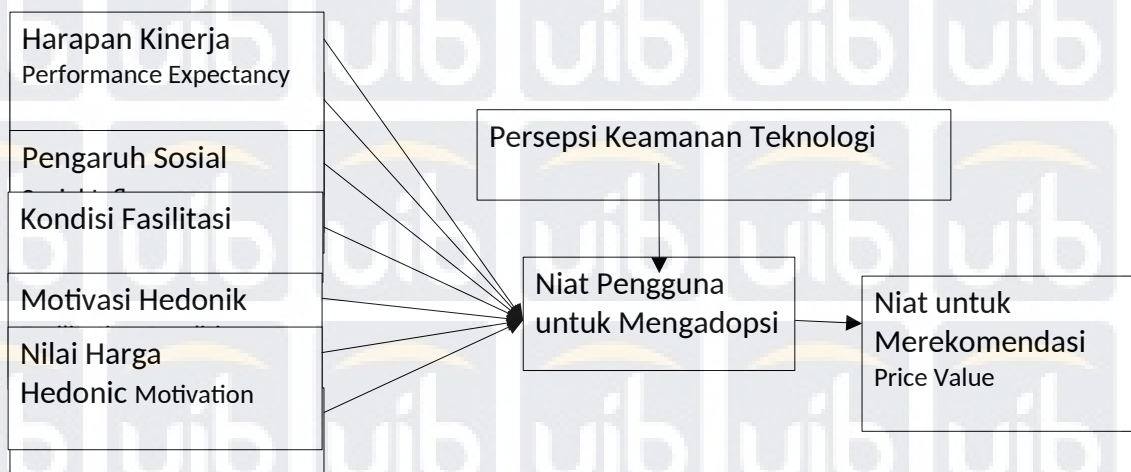


Gambar 2.1 Permodelan prediktor penerimaan dan penggunaan rekam medis elektronik sistem dalam pengaturan terbatas sumber daya: Menggunakan model UTAUT yang dimodifikasi, Sumber : Shiferaw dan Menhari (2019)

Dwivedi *et al.*, (2019) menjelaskan penerimaan dalam menggunakan sistem informasi (SI) dan informasi inovasi teknologi (TI). Variabel independen berupa harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitas serta sikap dan niat perilaku dan tingkah laku penggunaan sebagai variabel dependen.



Gambar 2.2 Memeriksa kembali Teori Penerimaan Bersatu dan Penggunaan Teknologi (UTAUT): Menuju Revisi Model Teoritis, Sumber : Dwivedi *et al.*, (2019)

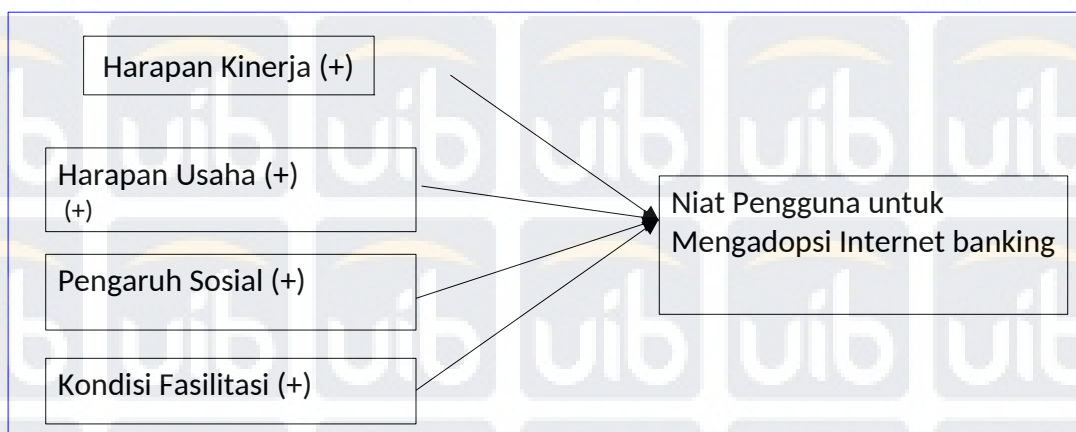


Gambar 2.3 Model persamaan struktural untuk mengevaluasi niat pengguna untuk mengadopsi *internet banking* dan niat untuk merekomendasikan teknologi, Sumber : Rahi *et al.*, (2018)

Rahi *et al.*, (2018) penggunaan model teknologi terbaru dikembangkan melalui model teori terpadu dalam penerimaan dan penggunaan teknologi yang di perluas dan persepsi keamanan teknologi untuk menyelidiki dan menjelaskan niat penggunaan *internet* perbankan dan niat dalam merekomendasikan *internet banking* dalam jaringan sosial. Penelitian yang dilakukan melalui pengumpulan data dari 398 pengguna *internet banking*. Variabel independen berupa harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, motivasi hedonik, nilai

harga, persepsi keamanan teknologi, kebiasaan serta dimediasi oleh niat pengguna untuk mengadopsi dan niat untuk merekomendasi sebagai variabel dependen.

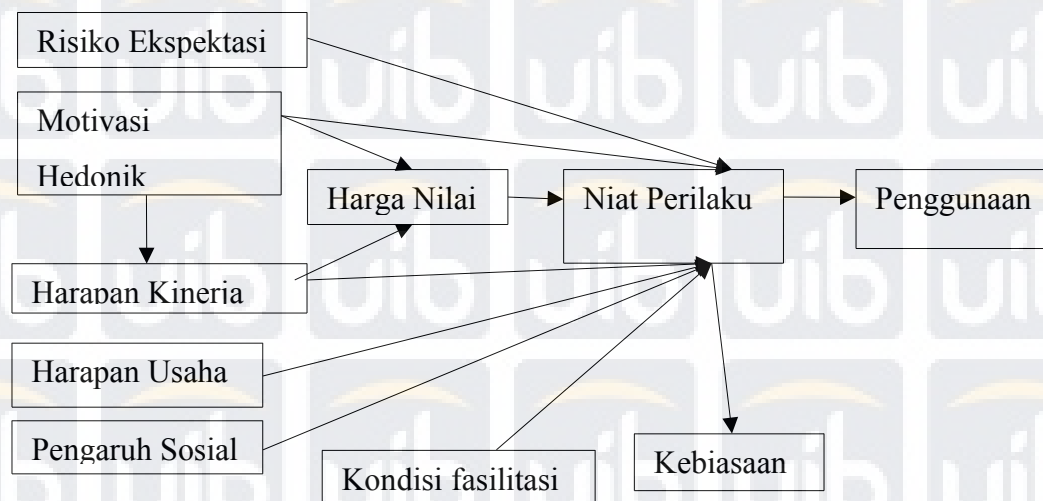
Rahi *et al.*, (2018) menyelidiki peranan teori dalam penerimaan dan menggunakan teknologi terpadu (ATAUT) pada lingkungan penggunaan *internet banking*. Penelitian berbasis pendekatan dalam mengembangkan teori yang dilakukan dengan melakukan survei *internet banking* sebanyak 398 responden pengguna *internet banking*. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi, motivasi hedonik, nilai harga, persepsi keamanan teknologi, kebiasaan serta dimediasi oleh niat pengguna untuk mengadopsi dan niat untuk merekomendasi sebagai variabel dependen.



Gambar 2.4 Menyelidiki Peran Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Terpadu (UTAUT) dalam Konteks Mengadopsi *internet banking*, Sumber : Rahi *et al.*, (2018)

Penelitian yang dilakukan oleh Alalwan *et al.*, (2018) mengusulkan dan memeriksa model konseptual dalam meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi niat nasabah Yordania dalam mengadopsi *internet* perbankan. Model yang diusulkan didasari dalam teori terpadu dalam menerima dan menggunakan

teknologi (UTAUT2). Model tersebut memiliki risiko yang terancam melalui eksternal. Terdapat total hasil uji 500 kuesioner yang dibagikan. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa persepsi risiko, motivasi hendonik, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi, kebiasaan serta dimediasi oleh harapan kinerja, nilai harga, niat perilaku dan penggunaan sebagai variabel dependen.

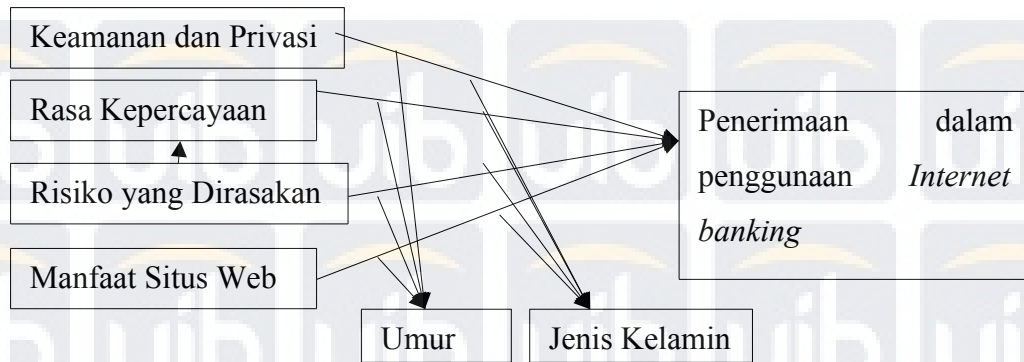


Gambar 2.5 Meneliti Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Jordanian

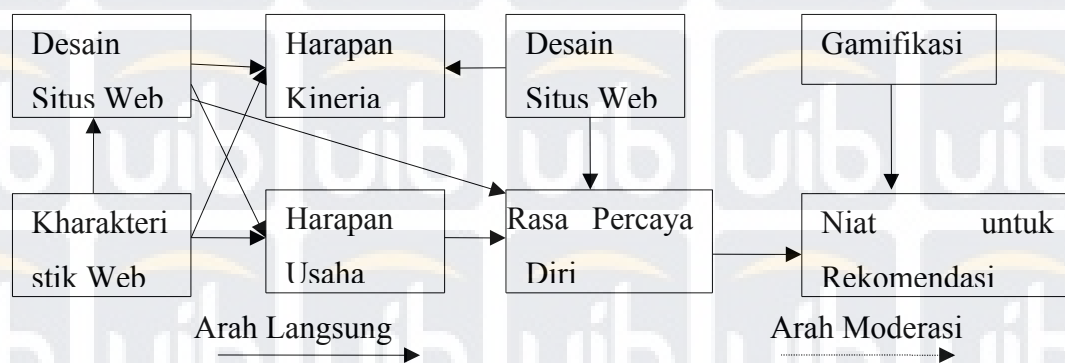
dalam Niat dan Adopsi *internet banking*: Memperluas UTAUT2 melalui Risiko,

Sumber : Alalwan *et al.*, (2018)

Aboobucker dan Bao (2018) penyesuaian budaya yang hilang dan budaya baru untuk mengembangkan keamanan dan privasi, pandangan dalam budaya, ancaman yang dirasakan, serta manfaat dari jejaringan teknologi. Penulis mengumpulkan 186 tanggapan valid dari nasabah yang memanfaatkan *internet banking* di daerah Sri Lanka. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa persepsi risiko, motivasi hendonik, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi, kebiasaan dan dimediasi oleh harapan kinerja, nilai harga, niat perilaku dan penggunaan sebagai variabel dependen.



Gambar 2.6 Apa yang menghalangi penerimaan nasabah terhadap *internet banking*? Keamanan dan privasi, risiko, kepercayaan, dan kegunaan situs web dan peran dari moderator, Sumber : Aboobucker dan Bao (2018)

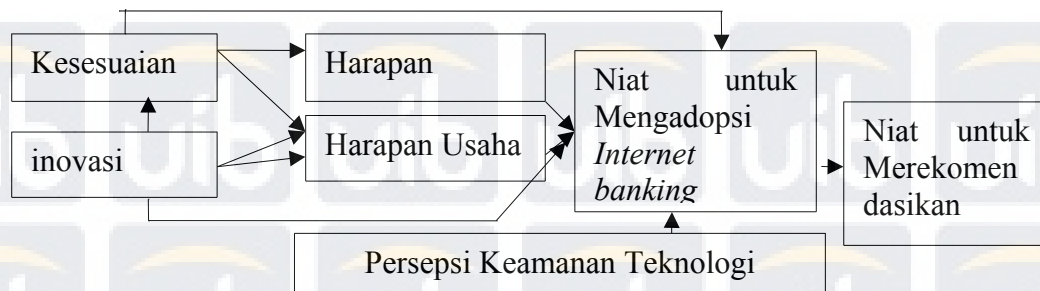


Gambar 2.7 Apakah pengaruh unsur-unsur gamifikasi? atas niat pengguna untuk mengadopsi dan niat untuk merekomendasikan *internet banking*?. Sumber : Rahi *et al.*, (2018)

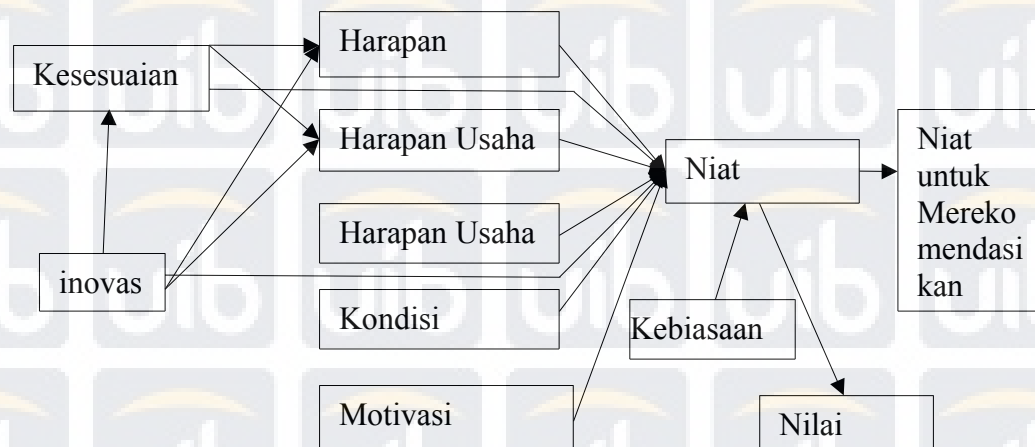
Penelitian yang dilakukan oleh Rahi *et al.*, (2018) penentuan dalam penggunaan *Internet banking* merupakan keputusan yang penting untuk bank dan pengguna dalam memastikan bahwa *Internet banking* dapat mempengaruhi perilaku individu dan membangun rasa ketertarikan untuk menggunakan teknologi baru. Sehingga terdapat hubungan antara niat pengguna dalam menggunakan *internet banking*. Peneliti menggunakan 398 responden *internet banking* untuk menguji validitas pengguna *internet banking* dari lima bank umum. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa karakter situs web,

percaya diri secara umum, gamifikasi dimediasi oleh desain situs web, harapan kinerja, harapan usaha, niat untuk mengadopsi *internet banking* dan niat untuk merekomendasikan sebagai variabel dependen.

Gamifikasi merupakan penggunaan mesin game dan ahli merangkai permainan dalam konteks bukan berupa permainan sehingga melibatkan orang yang disebut dengan pemain (Baptista dan Oliveira, 2017). Menurut Yang *et al.*, (2017), gamifikasi merupakan sistem yang menerapkan elemen merangkai permainan pada konteks bukan game untuk mempengaruhi sifat orang. Sehingga, dalam konteks *internet banking* mempelajari cara kerja elemen-elemen perangkaan permainan dan mekanisme dalam situs web *internet banking* yang dapat mempengaruhi niat dalam menggunakan permainan tersebut dan merekomendasikan permainan tersebut. Rahi *et al.*, (2018) untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan nasabah saat melakukan transaksi sehingga dapat dipenuhi oleh *Internet banking* untuk membantu nasabah melakukan transaksi yang lebih mudah, praktis dan cepat pada transaksi perbankan dalam *internet banking*. Transaksi melalui *internet banking* membantu mengurangi waktu, pekerjaan dan juga biaya yang lebih serta dapat memenuhi pelayanan nasabah. Dalam penelitian ini melibatkan 398 tanggapan yang valid melalui perkumpulan data yang sebenarnya. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa Kesesuaian, inovasi, keamanan teknologi yang dirasakan, gamifikasi dimediasi oleh harapan kinerja, harapan usaha, niat untuk merekomendasikan *Internet banking* dan niat untuk merekomendasikan sebagai variabel dependen.



Gambar 2.8 Peran UTAUT, DOI, keamanan teknologi dan elemen permainan dalam adopsi *internet banking*, Sumber : Rahi *et al.*, (2018)

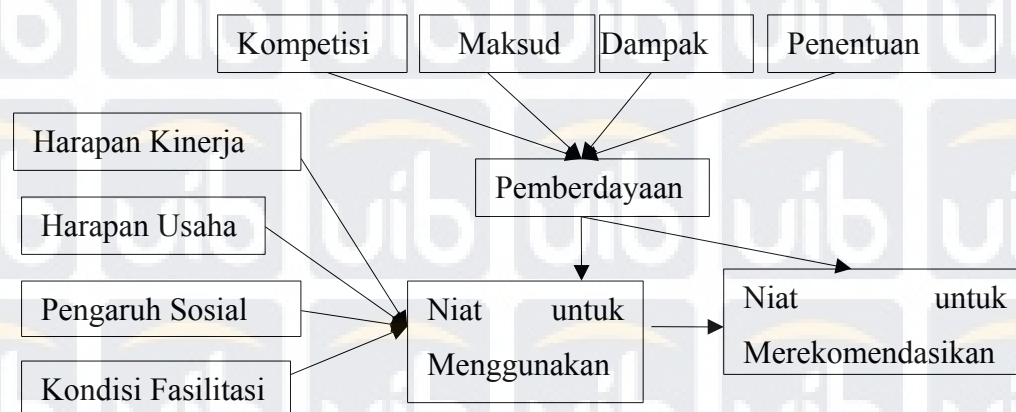


Gambar 2.9 Penerimaan dan penggunaan prediktor dari kebugaran teknologi dan niat untuk merekomendasikan, Sumber : Talukder *et al.*, (2018)

Penelitian yang dilakukan oleh Talukder *et al.*, (2018) dalam mengenali fasilitas yang dimiliki saat menggunakan teknologi dan niat dalam merekomendasikan teknologi. Penelitian melibatkan 392 responden di China. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa Kesesuaian, inovasi, keamanan teknologi yang dirasakan, gamifikasi oleh harapan kinerja, harapan usaha, niat untuk merekomendasikan *internet banking* dan niat untuk merekomendasikan sebagai variabel dependen.

Zolotov dan Oliveira (2018) tujuan menyelidiki cara pandangan nasabah menggunakan dan merekomendasikan peran serta dalam *internet*. Upaya

memperkuat data maka peneliti mengumpulkan data melalui sample sebanyak 210 responden yang disebarikan melalui undangan email yang berisi *hyperlink* ke database dalam pengguna yang terdaftar di sistem kota Madya, Portugis. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa kompetisi, maksud, dampak, penentuan diri, harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dimediasi oleh pemberdayaan, niat untuk menggunakan dan niat untuk merekomendasikan sebagai variabel dependen.



Gambar 2.10 Niat warga untuk menggunakan dan merekomendasikan e-partisipasi yang diambil dari UTAUT dan pemberdayaan warga, Sumber :

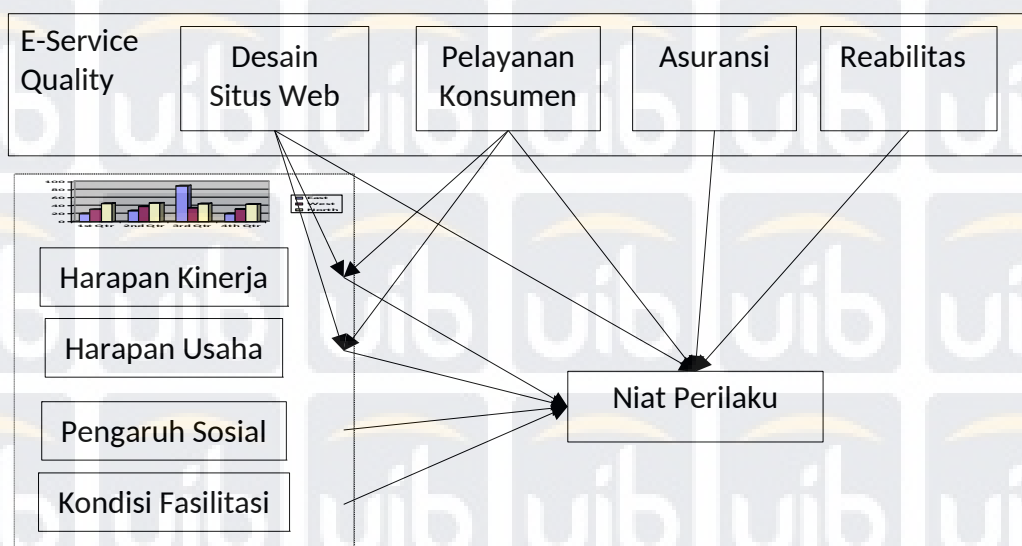
Zolotov dan Oliveira (2018)



Gambar 2.11 Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Menggunakan XYZ E-commerce Menggunakan Model UTAUT (Penerimaan Teknologi Terpadu dan Penggunaan Teknologi), Sumber : Mustaqim *et al.*, (2018)



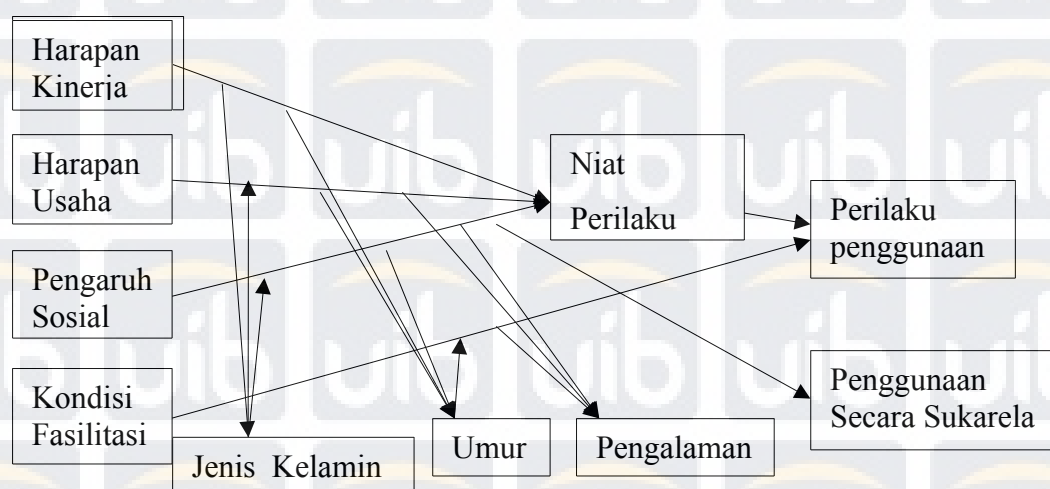
Penelitian yang dilakukan oleh Mustaqim *et al.*, (2018) dalam pengujian pada niat penggunaan *internet banking* mengumpulkan 100 data sebagai sampel untuk nasabah yang telah menggunakan *internet banking* di Indonesia. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, jenis kelamin, umur, pengalaman dan niat perilaku sebagai variabel dependen.



*Gambar 2.12* Integrasi model UTAUT di Indonesia konteks adopsi *internet banking* Peran mediasi kinerja harapan dan harapan usaha, Sumber: Rahi *et al.*, (2018)

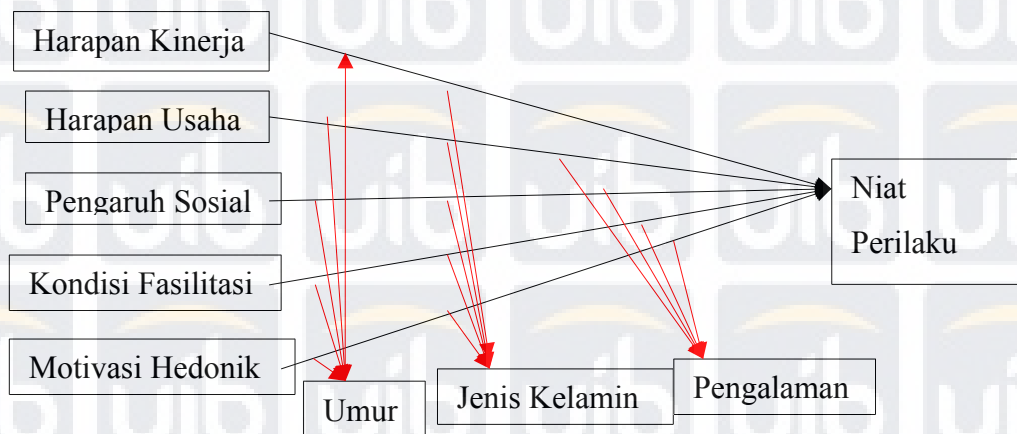
Rahi *et al.*, (2018) memastikan penentuan dalam menggunakan teknologi terpadu (UTAUT) beserta kualitas dalam pelayanan elektronik yang menunjukkan perubahan dalam niat pengguna menggunakan *Internet banking*. Peneliti mengumpulkan data sebanyak 498 sampel yang menggunakan *Internet banking*. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan niat perilaku sebagai variabel dependen.

Penelitian yang dilakukan oleh Oteh *et al.*, (2017) dalam tujuan memberikan perantara penghubung transaksi keuangan yang lebih luas melalui jaringan *internet* untuk memperoleh peluang. Maka dari itu, peneliti menggunakan sarana *internet banking*. Dalam penelitian tersebut melibatkan 120 responden dari Aba Selatan dan Utara. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi, jenis kelamin, umur, pengalaman, sukarela penggunaan dimediasi oleh niat perilaku dan perilaku penggunaan sebagai variabel dependen.



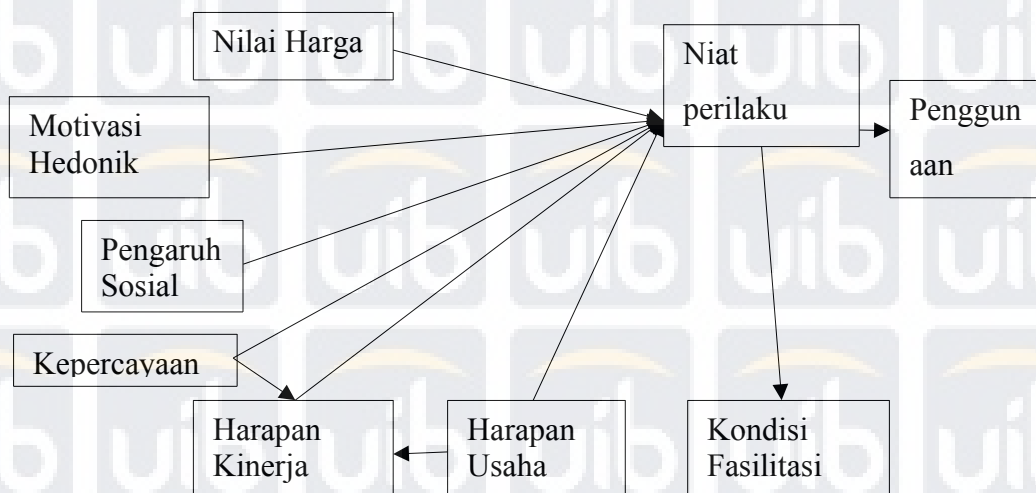
Gambar 2.13 Adopsi dan Penggunaan Saluran E-Banking di Nigeria: Implikasi untuk Pendalaman Inklusi Keuangan, Sumber : Oteh *et al.*, (2017)

Penelitian yang diteliti oleh Madigan *et al.*, (2017) mengenai cara adaptasi dari teori terpadu dalam menerima dan menggunakan teknologi untuk menyelidiki pengaruh dari penerimaan sistem transportasi jalan otomatis. Dalam penelitian tersebut melibatkan 315 pengguna demonstrasi responden di kota Trikala. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi, motivasi hendonik, umur, jenis kelamin, pengalaman dan niat perilaku sebagai variabel dependen.



Gambar 2.14 Apa yang mempengaruhi keputusan untuk menggunakan transportasi otomatis publik? Menggunakan UTAUT untuk memahami penerimaan publik terhadap sistem transportasi jalan otomatis, Sumber :

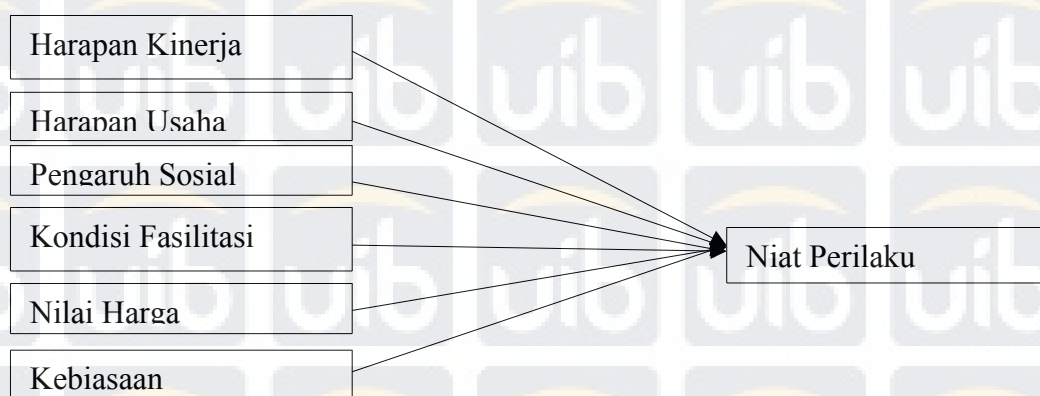
Madigan *et al.*, (2017)



Gambar 2.15 Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* oleh pelanggan bank Yordania: Mengembangkan UTAUT2 melalui kepercayaan, Sumber : Alalwan *et al.*, (2017)

Penelitian yang dilakukan oleh Alalwan *et al.*, (2017) untuk mengetahui pengaruh niat perilaku dalam mengadopsi *Internet banking* yang dilakukan di

bank Yordania. Serta model yang telah direkomendasikan dalam penerimaan dan penggunaan teknologi berdasarkan kepercayaan. Dalam penelitian tersebut, data yang dikumpulkan sebanyak 343 peserta. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa nilai harga, motivasi hedonik, pengaruh sosial, kepercayaan, harapan kinerja, harapan usaha, kondisi fasilitasi dimediasi oleh niat perilaku dan penggunaan sebagai variabel dependen.

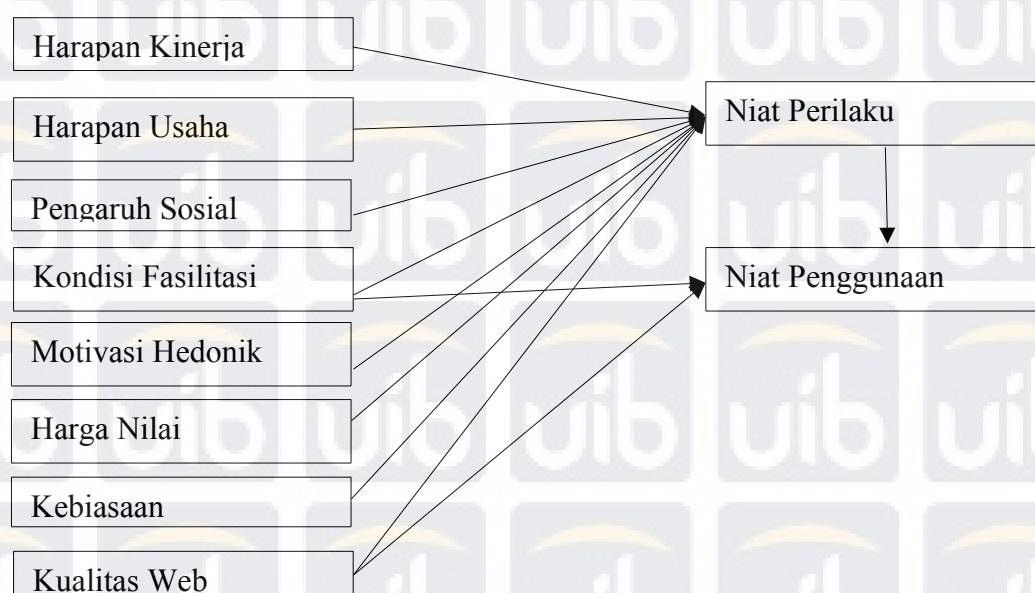


*Gambar 2.16* Menyelidiki Penggunaan Dompot Ponsel di Indonesia Menggunakan UTAUT2 Pendekatan melalui Perspektif Konsumen, Sumber : Megadewandanu *et al.*, (2016)

Penelitian yang dilakukan oleh Megadewandanu *et al.*, (2016) dalam mengetahui sifat dan alasan menerima penggunaan dari teknologi dompet ponsel. Dalam penelitian tersebut melibatkan 372 responden yang telah menggunakan dompet ponsel di Indonesia. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi, nilai harga, kebiasaan dan niat perilaku sebagai variabel dependen.

Penelitian yang dilakukan oleh Mahfuz *et al.*, (2016) dalam meneliti model asli yang telah diperluas berdasarkan kualitas situs web untuk mengetahui pengaruh dalam menggunakan dan menerima teknologi melalui

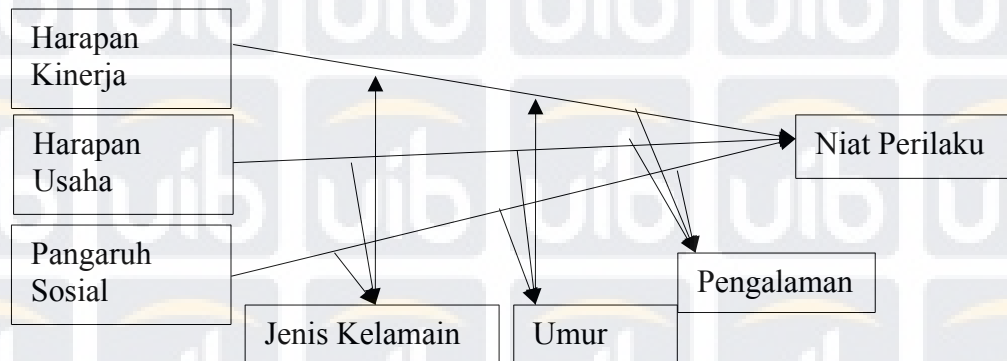
kepercayaan menggunakan layanan *internet banking* di Bangladesh. Untuk mengetahui efek dari kualitas *website* dalam pelayanan *internet banking*, keakuratan, secara *real time*, dan servis yang berkualitas. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi, motivasi hedonik, harga nilai, kepercayaan, kualitas web dimediasi oleh niat perilaku dan niat penggunaan sebagai variabel dependen.



*Gambar 2.17* Pengaruh Situs Web Terhadap Adopsi Layanan *M-Banking* di Bangladesh: Menerapkan Model UTAUT2 Menggunakan PLS Sumber : Mahfuz *et al.*, (2016)

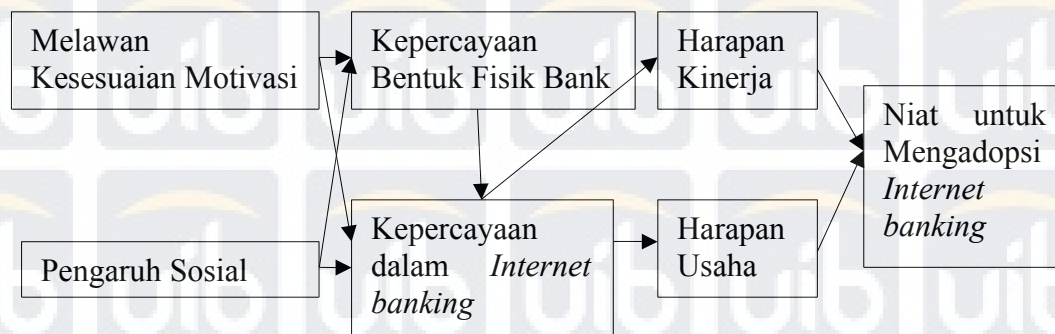
Penelitian yang dilakukan oleh Madigan *et al.*, (2016) dalam upaya meneliti bentuk ide dari sistem transportasi otomatis untuk memperluas pengetahuan dan penyebab dari penerimaan, penggunaan sistem transportasi jalan otomatis. Pada penelitian tersebut melibatkan 349 tanggapan yang dikumpulkan dalam penduduk serta pengunjung La Rochelle, Prancis dan Lausanne, Swiss. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa harapan kinerja,

harapan usaha, pengaruh sosial, jenis kelamin, umur, pengalaman dan niat perilaku sebagai variabel dependen.



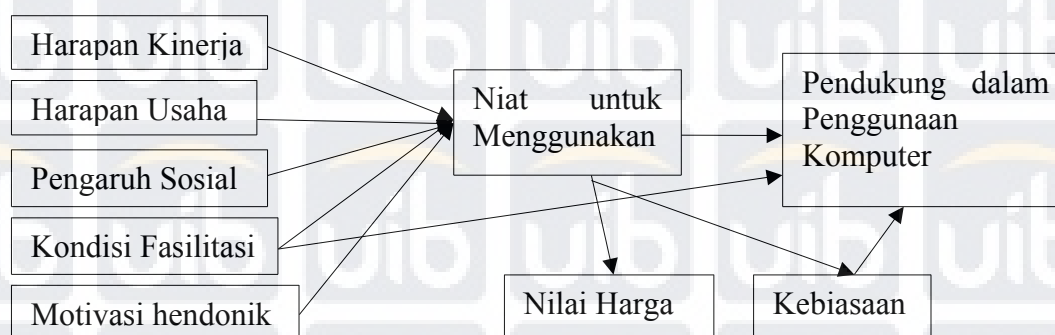
*Gambar 2.18* Penerimaan Sistem Transportasi Jalan Otomatis (SEN): sebuah adaptasi dari model UTAUT Sumber : Madigan *et al.*, (2016)

Penelitian yang dilakukan oleh Chaouali *et al.*, (2016) yang bertujuan untuk menerangkan kesesuaian teori dalam perhitungan, pengaruh sosial, kepercayaan dalam mendapatkan kepercayaan nasabah dalam memenuhi inti dari pelayanan *internet banking*. Penelitian tersebut melibatkan 245 responden. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa melawan kesesuaian motivasi, pengaruh sosial dimediasi oleh kepercayaan bentuk fisik bank, kepercayaan dalam *internet banking*, harapan kinerja, harapan usaha dan niat untuk mengadopsi *internet banking* sebagai variabel dependen.



*Gambar 2.19* Interaksi Konter - Motivasi Konformitas, Pengaruh Sosial, dan Kepercayaan pada Niat Pelanggan untuk Mengadopsi Layanan *internet banking*: Kasus Negara Berkembang Sumber : Chaouali *et al.*, (2016)

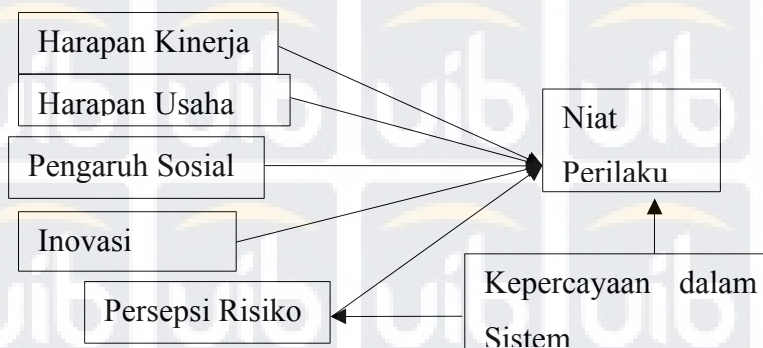
Penelitian yang dilakukan oleh Ali *et al.*, (2016) bertujuan agar pelajar dapat menawarkan teknologi sehingga dapat diterima dan digunakan teknologi tersebut untuk diterapkan pada rumah sakit dan pariwisata. Penelitian tersebut didukung oleh 222 siswa yang diperoleh melalui email kampus yang mendukung kolaborasi kelas dalam rumah sakit dan pariwisata. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa melawan kesesuaian motivasi, pengaruh sosial dimediasi oleh kepercayaan bentuk fisik bank, kepercayaan dalam *internet banking*, harapan kinerja, harapan usaha dan niat untuk mengadopsi *internet banking* sebagai variabel dependen.



*Gambar 2.20* Penilaian penerimaan siswa dan penggunaan komputer didukung kolaboratif kelas kamar kesehatan dan sekolah pariwisata Sumber : Ali *et al.*, (2016)

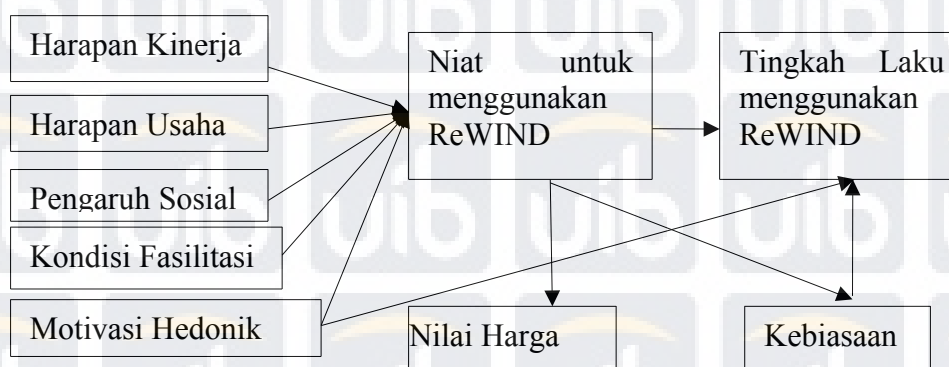
Penelitian yang dilakukan oleh Slade *et al.*, (2015) bertujuan menerapkan teori kesatuan untuk menerima dan menggunakan teknologi. Diperluas dengan petunjuk yang berkaitan pada nasabah mengetahui penyebab yang mempengaruhi *non* nasabah dalam menggunakan parlemen jarak jauh di Inggris. Variabel

independen yang digunakan pada penelitian ini berupa harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, inovasi, kepercayaan dalam sistem dimediasi oleh persepsi risiko dan niat perilaku sebagai variabel dependen.



Gambar 2.21 Adopsi Model Konsumen Niat Pembayaran Mobile Jarak Jauh di Inggris: Memperluas UTAUT dengan Inovasi, Risiko, dan Kepercayaan Sumber : Slade *et al.*, (2015)

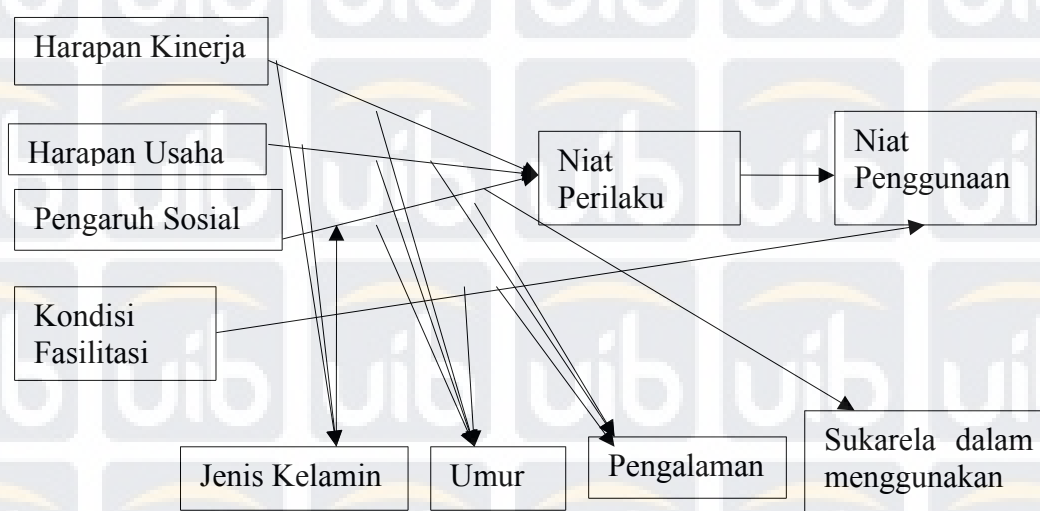
Penelitian yang dilakukan oleh Nair *et al.*, (2015) menjelaskan penyebab yang mempengaruhi penggunaan dan penerimaan pelajar mengenai *lecture capture system* -ReWIND di universitas Malaysia melalui teori dalam penerimaan dan penggunaan teknologi. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi, motivasi hedonik, nilai harga, kebiasaan dimediasi oleh niat menggunakan ReWIND dan tingkah laku menggunakan ReWIND sebagai variabel dependen.





*Gambar 2.22* Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan ReWIND validasi teori *unified* diperpanjang dari penerimaan dan penggunaan teknologi. Sumber : Nair *et al.*, (2015)

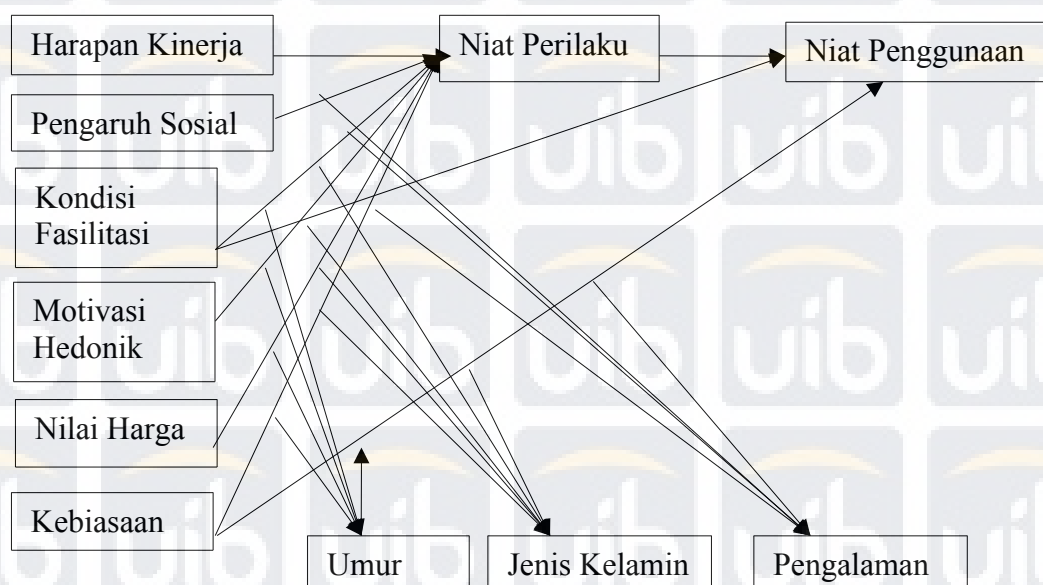
Penelitian yang dilakukan oleh Decman (2015) bertujuan untuk memantau kriteria yang sesuai dalam teori penerapan dan penggunaan teknologi secara jelas dan lengkap dalam lingkungan *e-learning* yang terdapat dalam pendidikan tinggi dan untuk meneliti pengaruh jenis kelamin dan pelajar yang sebelumnya telah menggunakan teknologi tersebut. Pengumpulan data menggunakan hasil kuisisioner dari 228 siswa dari semua pelajar (siswa berprestasi) yang berusia 18 atau 19 tahun. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi, jenis kelamin, umur, pengalaman, sukarela dalam menggunakan dimediasi oleh niat perilaku dan niat penggunaan sebagai variabel dependen.



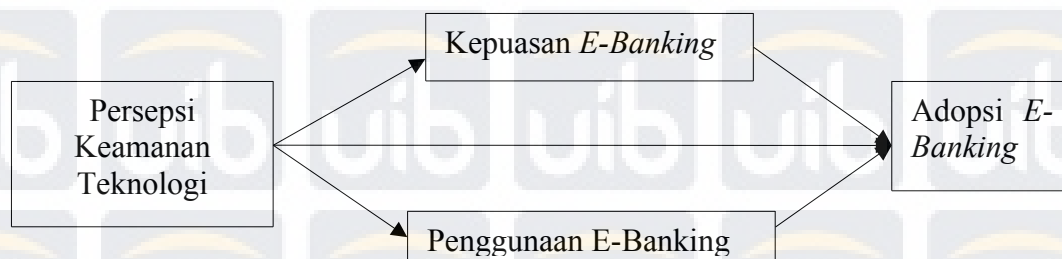
*Gambar 2.23* Permodelan pembelajaran *e-learning* dalam lingkungan pendidikan: Pengaruh pendidikan sebelumnya dan gender. Sumber : Decman (2015)

Penelitian yang dilakukan oleh Baptista dan Oliveira (2015) tujuan membantu melakukan penyediaan cara melakukan transaksi dengan jarak dan

biaya yang lebih praktis serta murah, dalam studi ini juga menerima untuk membantu wilayah terpencil dalam melakukan transaksi keuangan secara mudah melalui penerimaan dan penggunaan teknologi terpadu. Sampel yang di ambil sebanyak 252 melalui undangan email *hyperlink*. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa harapan kinerja, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi, motivasi hedonik, nilai harga, kebiasaan, umur, jenis kelamin, pengalaman dimediasi oleh niat perilaku dan niat penggunaan sebagai variabel dependen

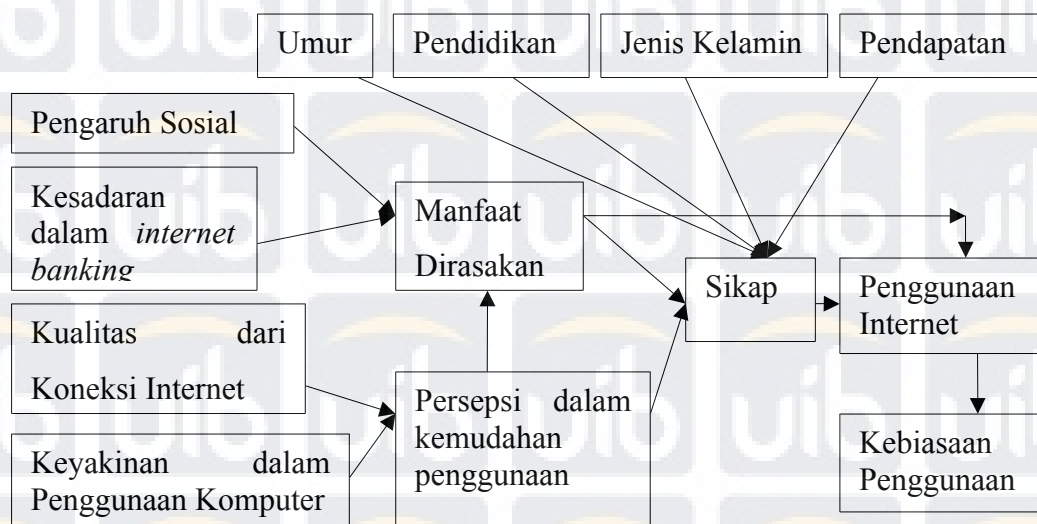


Gambar 2.24 Memahami *mobile banking*: Teori penerimaan yang terpadu dan penggunaan teknologi yang dikombinasikan dengan moderator budaya. Sumber : Baptista dan Oliveira (2015).



Gambar 2.25 Dampak Persepsi Keamanan pada *E-Trust*, *E-Satisfaction* dan Adopsi Perbankan Elektronik di Nigeria: Tinjauan Konseptual Sumber : Salimon *et al.*, (2015)

Penelitian yang dilakukan oleh Salimon *et al.*, (2015) dalam tujuan untuk melakukan penelitian terhadap alasan dari penyebab dalam penggunaan untuk meningkatkan hubungan dari pemakaian *internet banking* dan rasa kepercayaan yang dimiliki oleh nasabah. Penelitian dilakukan dalam Nigeria. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa keamanan yang dirasakan dimediasi oleh kepuasan *e-banking*, penggunaan *e-banking* dan adopsi *e-banking* sebagai variabel dependen.

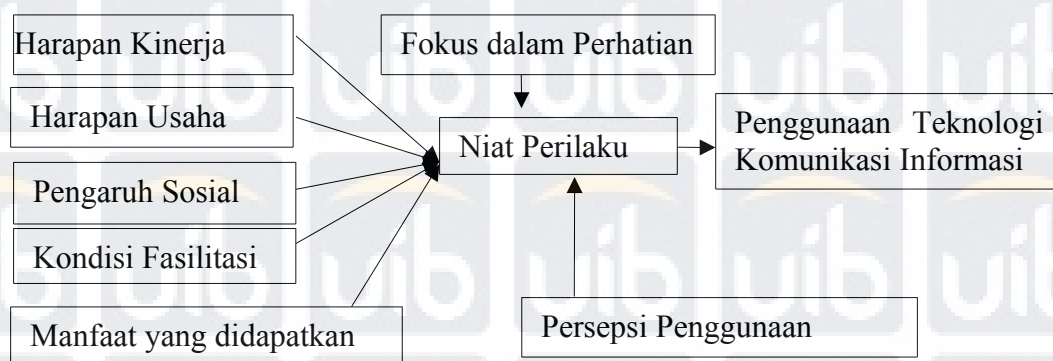


Gambar 2.26 Adopsi *Internet banking* di India Pendekatan pemodelan persamaan struktur. Sumber : Sharma dan Govindaluri(2014)

Penelitian yang dilakukan oleh Sharma dan Govindaluri (2014) yang bertujuan untuk mempelajari penyebab yang mempengaruhi penggunaan *internet banking* dalam perkotaan. Penelitian tersebut melibatkan 344 hasil kuesioner yang dituju pada pengguna *internet banking*. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa pengaruh sosial, kesadaran dalam *internet banking*, kualitas

koneksi *internet*, keyakinan dalam penggunaan komputer, umur, pendidikan, jenis kelamin, pendapatan dimediasi oleh manfaat yang dirasakan, persepsi dalam kemudahan penggunaan, sikap, penggunaan *internet* dan kebiasaan penggunaan sebagai variabel dependen.

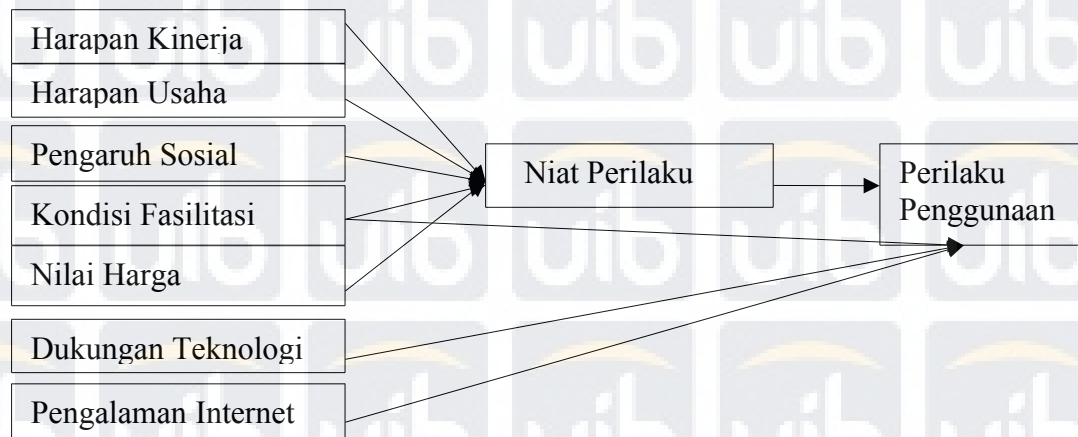
Penelitian yang dilakukan oleh Alwahaishi dan Snasel (2013) menerapkan dan mengembangkan penggunaan teknologi informasi komunikasi melalui pandangan budaya dan teknologi. Dalam penelitian tersebut melibatkan 238 data yang didapat melalui responden *online* di Arab Saudi. Variabel independen digunakan pada penelitian ini berupa harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi, nilai yang diterima, fokus dalam perhatian, persepsi penggunaan dimediasi oleh niat perilaku dan penggunaan teknologi komunikasi informasi sebagai variabel dependen.



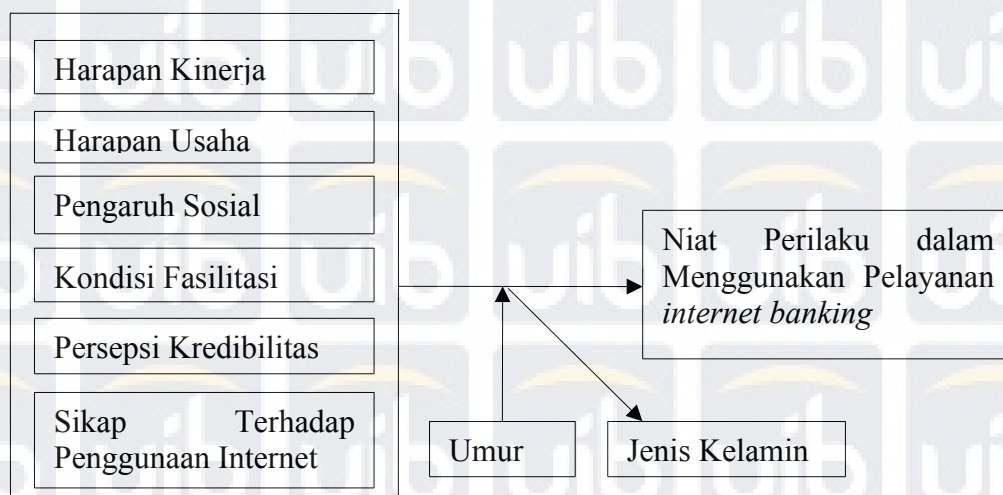
*Gambar 2.27* Penerimaan dan Penggunaan Informasi dan Komunikasi oleh Konsumen Teknologi: Model Teoritis Berbasis UTAUT dan Aliran. Sumber : Alwahaishi dan Snasel (2013)

Penelitian yang dilakukan oleh Fuksa (2013) dalam menggabungkan *internet* dan telepon seluler untuk mengembangkan tingkat penggunaan dan hal menerima penggabungan yang dilakukan antara *internet* dan seluler. Data yang dianalisis melalui 972 pria dan 1028 wanita di Latvia. Variabel independen yang

digunakan pada penelitian ini berupa harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi, nilai yang di terima, fokus dalam perhatian, persepsi penggunaan dimediasi oleh niat perilaku dan penggunaan teknologi komunikasi informasi sebagai variabel dependen.



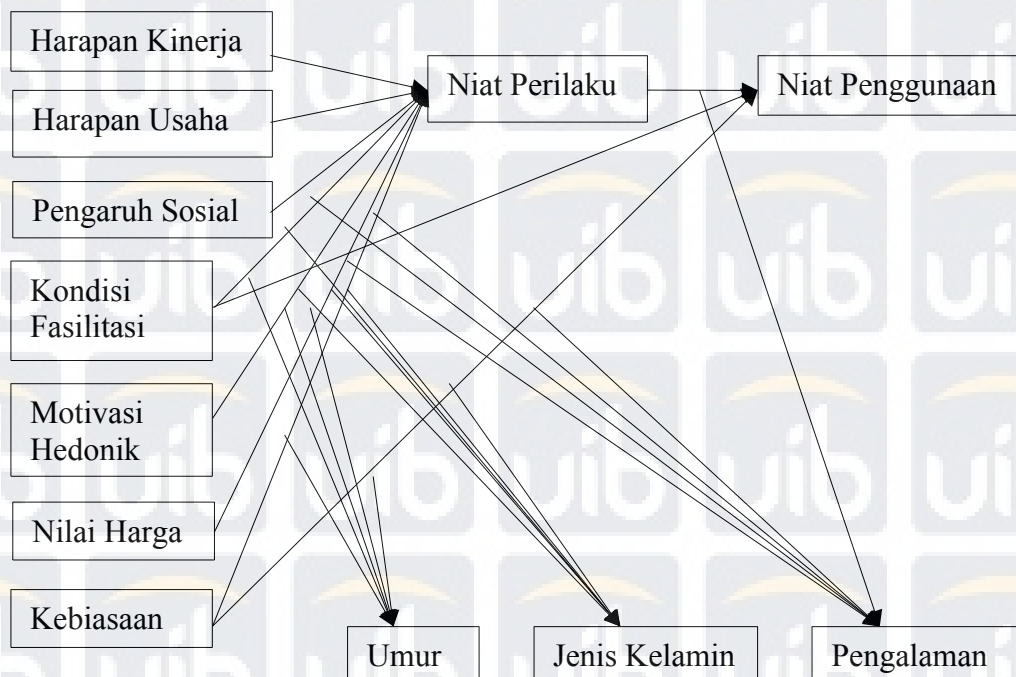
Gambar 2.28 Teknologi dan dampak pengembangan layanan seluler terhadap seluler penggunaan *internet* di Latvia. Sumber : Fuksa (2013)



Gambar 2.29 Jenis Kelamin dan Pengaruh Usia Terhadap Penerimaan *Internet banking* : Budaya Perbandingan antara Amerika Serikat dan Malaysia. Sumber : Yuen, Y. Y. (2013)

Penelitian yang dilakukan oleh Yuen, Y. Y. (2013) tujuan membantu dunia perbankan untuk mendapatkan keuntungan dalam dunia perusahaan *internet*

*banking* dan untuk menambah wawasan dalam perilaku dan preferensi nasabah dengan cara merekomendasikan strategi yang sesuai sehingga dapat mempertahankan penggunaan *internet banking*. Dalam penelitian tersebut melibatkan 1200 data kuisisioner pengguna *internet banking* dari berbagai kota di Amerika Serikat dan Malaysia. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi, nilai yang di terima, fokus dalam perhatian, persepsi melalui ketidakseriusan dimediasi oleh niat perilaku dan penggunaan teknologi komunikasi informasi sebagai variabel dependen.

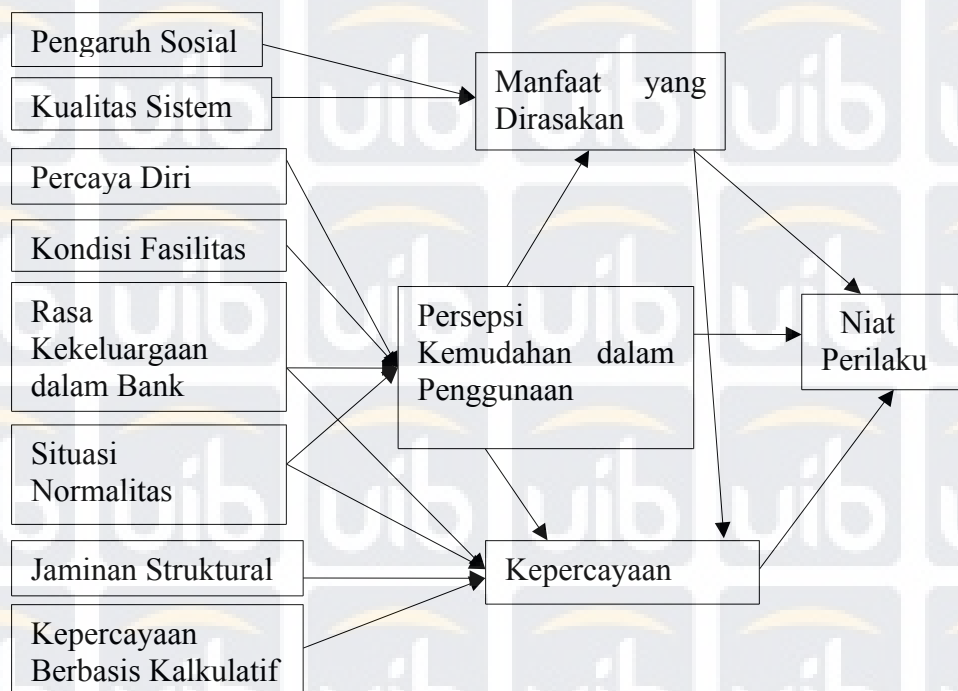


*Gambar 2.30* Penerimaan dan Penggunaan Konsumen Mengenai Teknologi Informasi: Memperdalam Pengertian Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi  
Sumber : Venkatesh *et al.*, (2012)

Venkatesh *et al.*, (2012) penelitian dalam meneliti kekompakan penerimaan dan penggunaan teknologi (UTAUT) pada pembelajaran dan

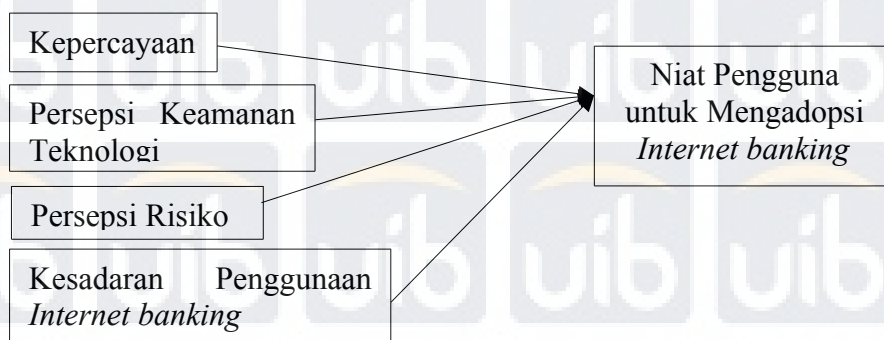
penggunaan teknologi yang diterima oleh konteks konsumen. Pada penelitian tersebut melibatkan 1.512 respon dari konsumen. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, motivasi hedonik, nilai harga, kebiasaan, umur, jenis kelamin, pengalaman dimediasi oleh niat perilaku dan niat penggunaan sebagai variabel dependen.

Penelitian yang dilakukan oleh Gu *et al.*, (2009) dalam menguji dan memastikan penentuan dalam menggunakan *mobile banking*. Data penelitian didukung oleh kuesioner sebanyak 30 nasabah yang telah menggunakan *mobile banking* di Korea. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa pengaruh sosial, kualitas sistem, percaya diri, kondisi fasilitas, rasa kekeluargaan dalam bank situasi normalitas, jaminan struktural, kepercayaan berbasis kalkulatif dimediasi oleh manfaat yang dirasakan, persepsi kemudahan dalam penggunaan, kepercayaan dan niat perilaku sebagai variabel dependen.

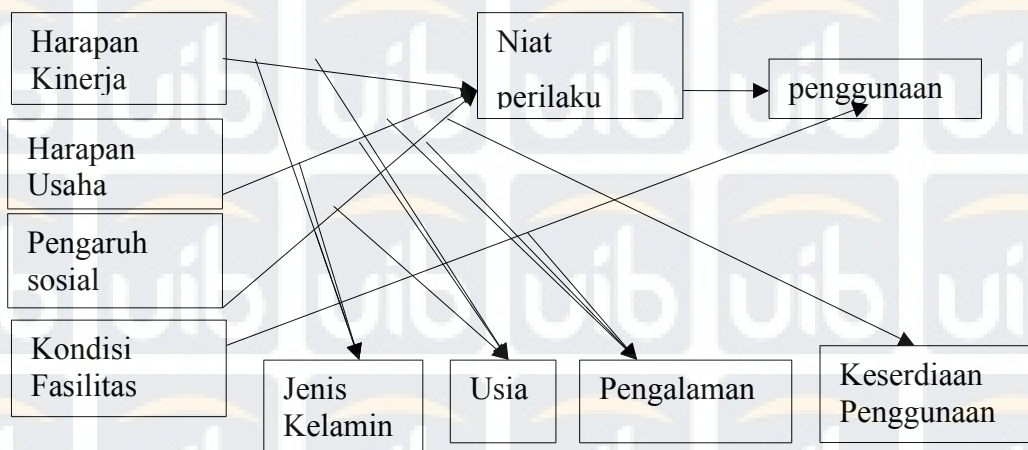


*Gambar 2.31* Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Investor Individual: Sebuah Studi Empiris Pasar Keuangan Pakistan Sumber : Gu *et al.*, (2009)

Afghani dan Yulianti (2016) penelitian yang dilakukan untuk mengetahui efek dari kepercayaan, risiko yang diketahui, keamanan, dan pengetahuan mengenai penggunaan *internet banking* pada perbankan BRI Surabaya. Data tersebut dikumpulkan menggunakan metode *convenience* dan data tersebut dituju kepada nasabah perbankan BRI Surabaya yang menggunakan fasilitas *internet banking*. Melalui penyebaran kuisisioner, terkumpul 90 data yang diperoleh dan dinyatakan *signifikan* melalui pengujian SPSS.



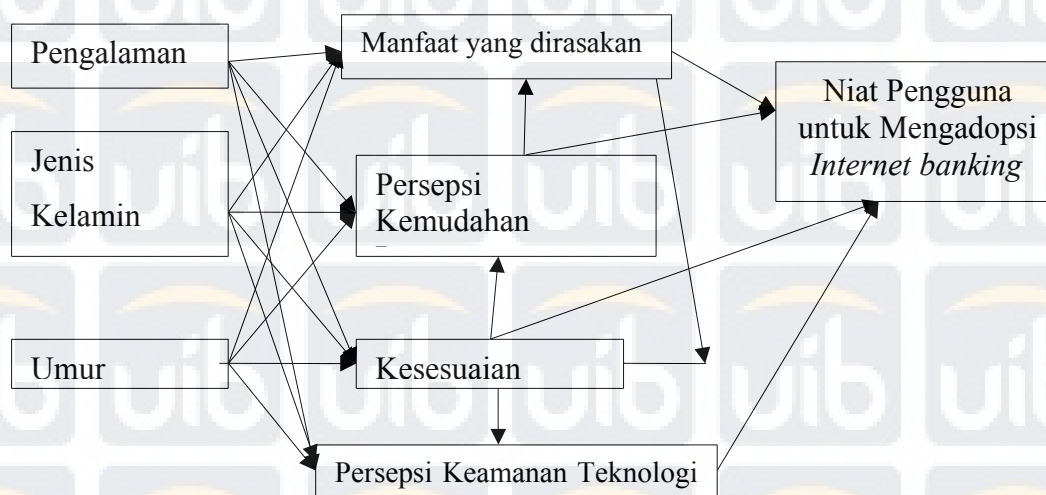
*Gambar 2.32* Pengaruh kepercayaan, keamanan, persepsi risiko, serta kesadaran nasabah terhadap adopsi *internet banking* di Bank BRI Surabaya Sumber : Afghani dan Yulianti (2016)





*Gambar 2.33* Pemahaman Penggunaan *Internet banking* : Gabungan teori dalam Penerimaan Penggunaan Teknologi Informasi dan Risiko dari Aplikasi yang dirasakan. Sumber : Martins *et al.*, (2014)

Martins *et al.*, (2014) dalam penelitian tersebut memahami penentuan utama dari penggunaan *internet banking* yang membantu kepentingan perbankan dan pengguna. Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, mengembangkan konseptual yang mengkombinasikan teori dari penerimaan dan pemakaian teknologi informasi (UTAUT) melalui penerimaan risiko yang dapat menjelaskan niat perilaku and perilaku penggunaan dari *internet banking*. Sebagai pengujian peneliti mengumpulkan data responden sebanyak 249 kasus yang telah valid. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa pengaruh sosial, harapan kinerja, harapan usaha, kondisi fasilitas dimediasi oleh niat perilaku dan penggunaan sebagai variabel dependen.

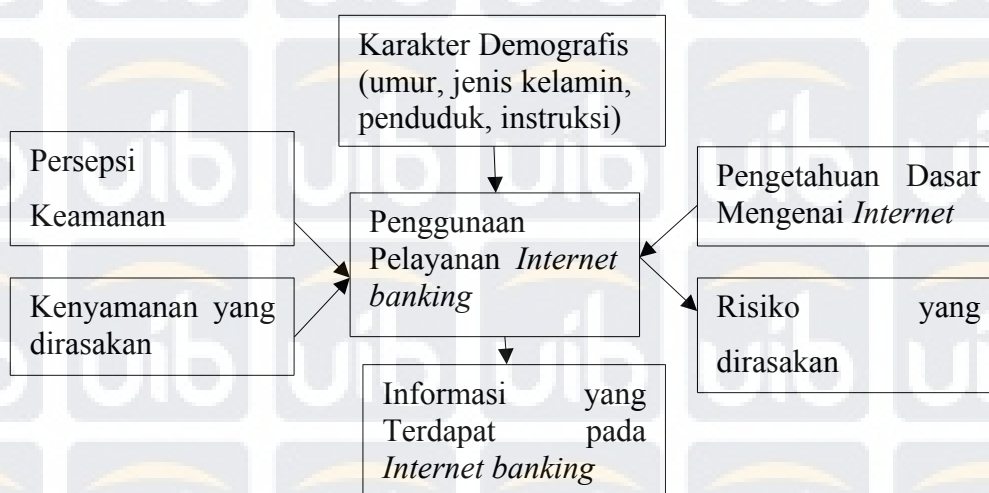


*Gambar 2.34* Ekstensi Model TAM melalui IDT dan Keamanan atau Privasi dalam Mengadopsi *Internet banking* di Yunani Sumber : Giovanis *et al.*, (2012)

Giovanis *et al.*, (2012) penelitian untuk mengetahui penyebab dari pengaruh penggunaan layanan internet pada bangsa Yunani. Penelitian tersebut

melibatkan 280 responden yang ditargetkan untuk melakukan wawancara, terdapat 68 responden tidak dapat menyelesaikan wawancara sehingga data yang dikumpulkan sebanyak 212 tanggapan. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa pengalaman, jenis kelamin, umur dimediasi oleh manfaat yang dirasakan, persepsi kemudahan, kesesuaian, persepsi keamanan teknologi dan niat pengguna untuk mengadopsi *internet banking* sebagai variabel dependen.

Nasri, W. (2011), penelitian dalam mengamati penyebab penggunaan *internet banking* di Tunisia. Dalam pengamatan menggunakan model teoritis. Jumlah responden yang terkumpul sebanyak 253 responden di Tunisia. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa persepsi keamanan, kenyamanan yang dirasakan, karakter demografis, informasi *internet banking*, pengetahuan dasar *internet*, risiko yang dirasakan dan penggunaan pelayanan *internet banking* sebagai variabel dependen.

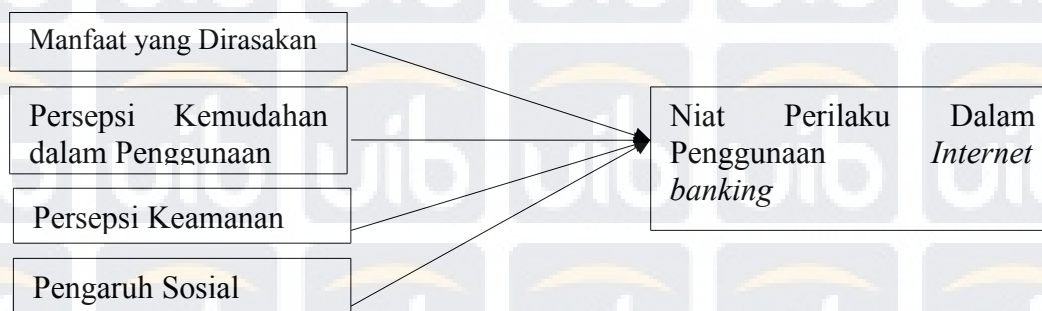


Gambar 2.35 Penyebab Pengaruh Penggunaan *Internet banking* di Tunisia

Sumber : Nasri, W. (2011).

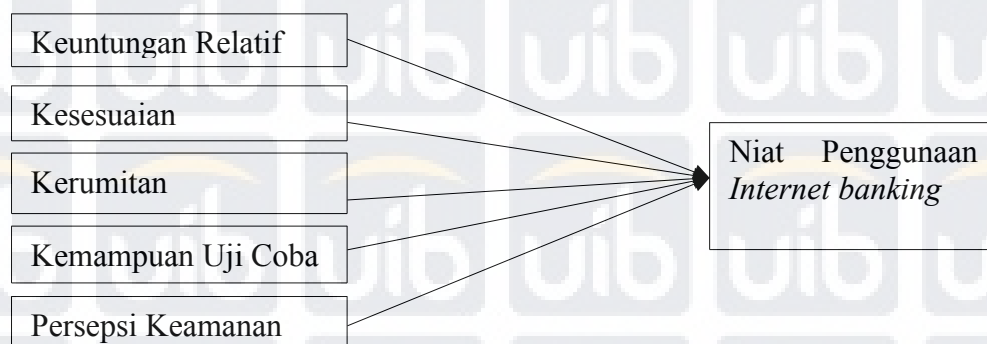
Patel Kiran J. dan Patel Hiren J. (2016) Tujuan Penelitian ini untuk memvalidasi *Technology Acceptance Model (TAM)* dan mengetahui penyebab

dalam mengadopsi *internet banking* di Gujarat. pendekatan *Extended TAM* menghubungkan pandangan dalam sisi keamanan dan pengaruh sosial dalam penggunaan *internet banking*. Penelitian melibatkan 284 responden dalam mendukung penelitian yang diteliti dalam menggunakan *internet banking*. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa manfaat yang dirasakan, persepsi kemudahan dalam penggunaan, persepsi keamanan, pengaruh sosial, dan niat perilaku dalam penggunaan *internet banking* sebagai variabel dependen.



Gambar 2.36 Penggunaan Layanan *Internet banking* di Gujarat : Perpanjangan TAM dalam Pengaruh Persepsi Keamanan dan Sosial. Sumber : Patel Kiran J.

dan Patel Hiren J. (2016).



Gambar 2.37 *Internet banking* di Sri Lanka – Kepedulian Nasabah Sumber : Pratheesh. N, Pretheeba P. (2019).

Pratheesh. N, Pretheeba P. (2019) penelitian tersebut bertujuan menganalisis penggunaan *internet banking* di Sri Lanka. Penelitian melibatkan

300 data yang disebarkan kepada pengguna *internet banking* di Sri Lanka. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berupa keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemampuan uji coba, persepsi keamanan, dan niat penggunaan *internet banking* sebagai variabel dependen.

## 2.2 Definisi Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang menampilkan hasil, kriteria, konsekuensi dari penelitian dan bersifat terikat sehingga membutuhkan jaringan dari variabel bebas untuk terbentuk variabel terikat Sugiyono (2017) Variabel dependen pada penelitian yang digunakan adalah niat pengguna untuk merekomendasikan *internet banking*. Niat penggunaan untuk merekomendasi *internet banking* dinyatakan sangat mempengaruhi perkembangan dalam membantu untuk melakukan transaksi menjadi lebih cepat dan praktis dari pada perbankan manual (Aboobucker dan Bao, 2018). Rahi *et al.*, (2018) menyelidiki peranan teori dalam penerimaan dan menggunakan teknologi terpadu (ATAUT) dalam lingkungan penggunaan *Internet banking*. Peneliti menyimpulkan niat penerimaan yang tinggi pada penggunaan *internet banking* mempengaruhi niat pengguna untuk merekomendasikan teknologi dalam sosial jaringan (Baptista dan Oliveira 2015).

## 2.3 Hubungan antar Variabel

Sejak awal, peneliti menguji dalam konteks organisasi (Venkatesh *et al.*, 2012). Oleh karena itu, diperpanjang (UTAUT2) dengan menambahkan tiga konstruksi inti yaitu: hedonik motivasi, nilai harga dan kebiasaan. Rincian konstruksi ini adalah sebagai berikut:

### **2.3.1 Hubungan antara Harapan Kinerja dan Niat Pengguna untuk Mengadopsi *Internet Banking***

Harapan kinerja (PE) didefinisikan sebagai sejauh mana persepsi pengguna tentang kinerja unggul oleh penggunaan *internet banking* dalam kepercayaan yang tertanam pengguna bahwa menggunakan *internet banking* akan membantu mencapai keuntungan dalam melakukan transaksi pada perbankan (Rahi *et al.*, 2018). Ekspektasi kinerja pada model lain digambarkan sebagai manfaat yang dirasakan, keuntungan relatif, harapan hasil dan motivasi ekstrinsik. Menurut Alalwan *et al.*, (2014) ekspektasi kinerja dianggap sebagai istilah utilitas ditemui dalam penggunaan *internet banking*. Harapan kinerja diartikan pada tingkat pengukuran penggunaan *internet banking* dalam pencapaian kemudahan pekerjaan Alalwan *et al.* (2018).

### **2.3.2 Hubungan antara Harapan Usaha dan Niat Pengguna untuk Mengadopsi *Internet Banking***

Rahi *et al.*, (2018) menjelaskan ekspektasi usaha sebagai tingkat kemudahan terkait dengan penggunaan *internet banking*. Studi sebelumnya telah mengkonfirmasi bahwa ekspektasi usaha berpengaruh positif atas niat pengguna Rahi *et al.*, (2018). Penelitian yang dilakukan oleh Alalwan *et al.*, (2016) penerimaan penggunaan pada *internet banking* berkaitan pada niat penggunaan *internet banking* melalui alur inovatif.

### **2.3.3 Hubungan antara Pengaruh Sosial dan Niat Pengguna untuk Mengadopsi *Internet Banking***

Pengaruh sosial berasal dari norma subyektif, faktor sosial dan citra. Pengaruh sosial didefinisikan sebagai efek dari faktor lingkungan, misalnya pendapat teman-teman pengguna, kerabat (Rahi *et al.*, 2018). Chaouali *et al.*, (2016) menjelaskan pengguna percaya pada pengguna lain yang telah yang dikenal oleh calon pengguna sehingga calon pengguna akan lebih tertarik untuk menggunakan produk atau layanan tersebut. Demikian pula hasil penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh *et al.*, (2012) menyimpulkan pengaruh tersebut terjadi secara independen dari segi perbedaan demografis dalam penerimaan penggunaan *internet banking*.

#### **2.3.4 Hubungan antara Kondisi Fasilitas dan Niat Pengguna untuk Mengadopsi *Internet Banking***

Kondisi fasilitasi berasal dari persepsi kontrol dan kompatibilitas perilaku. Memfasilitasi kondisi dijelaskan sebagai efek dari infrastruktur organisasi dan teknis untuk mendukung penggunaan *internet banking*, seperti pengetahuan pengguna, kemampuan, dan sumber daya (Rahi *et al.*, 2018). Penulis seperti, Venkatesh *et al.*, (2012) menyatakan bahwa kondisi fasilitas mengacu pada persepsi konsumen tentang sumber daya dan dukungan yang tersedia untuk melakukan perilaku. Dalam konteks *internet banking*, Martins *et al.*, (2014) menemukan pengaruh signifikan dari kondisi fasilitas pada niat pengguna untuk mengadopsi *internet banking*.

#### **2.3.5 Hubungan antara Motivasi hedonis dan Niat Pengguna untuk Mengadopsi *Internet Banking***

Motivasi hedonis didefinisikan sebagai kesenangan yang diperoleh dengan menggunakan teknologi. Telah ditemukan menjadi konstruk penting dalam

menentukan adopsi teknologi (Venkatesh *et al.*, 2012). Hedonik motivasi telah memainkan peran penting dalam platform pembayaran elektronik. Penelitian sistem informasi, Motivasi hedonis telah dilihat sebagai kenikmatan yang dirasakan pengguna sedangkan dalam konteks konsumen ditemukan sebagai penentu penting niat pengguna untuk mengadopsi teknologi (Venkatesh *et al.*, 2012). penemuan pendukung dalam motivasi hedonis memberikan peran kuat dalam keputusan penggunaan *internet banking* yang telah di uji kepada pelanggan Yordia untuk menggunakan telebanking (Alalwan *et al.*, 2016). Slade *et al.*, (2015) menyatakan motivasi hedonis terbukti memiliki nilai signifikan terhadap niat perilaku dalam penggunaan *internet banking*.

### **2.3.6 Hubungan antara Nilai Harga dan Niat Pengguna untuk Mengadopsi**

#### ***Internet Banking***

Nilai harga didefinisikan sebagai *trade-off* kognitif konsumen antara manfaat yang dirasakan pada teknologi dan biaya moneter untuk menggunakannya (Venkatesh *et al.*, 2012). Dalam riset pemasaran, biaya moneter dikonseptualisasikan bersama dengan kualitas produk atau layanan untuk menentukan nilai yang dirasakan dari produk atau layanan (Rahi *et al.*, 2017).

Nilai harga pengaruh signifikan terhadap adopsi konsumen dari teknologi baru.

Misalnya, layanan pesan singkat populer di Cina karena harga SMS yang lebih murah dibandingkan jenis layanan lainnya (Venkatesh *et al.*, 2012). Nilai Harga dianggap memiliki dampak positif pada niat pelanggan ketika dirasakan manfaat menggunakan teknologi lebih besar daripada biaya moneter (Venkatesh *et al.*,

2012). Dalam keuangan sektor, nilai harga dipelajari dalam konteks pembayaran *mobile* oleh Oliveira *et al.*, (2016). Dalam pengaturan *internet banking*, peneliti

mengasumsikan bahwa nilai harga memiliki dampak positif pada niat pengguna untuk mengadopsi *internet banking*.

### **2.3.7 Hubungan antara Kebiasaan dan Niat Pengguna untuk Mengadopsi**

#### ***Internet Banking***

Kesadaran lingkungan memainkan peran penting dalam proses pengambilan keputusan konsumen yang diberikan pengaruh signifikan dari sikap lingkungan terhadap niat untuk menggunakan teknologi. Peran kebiasaan dalam teknologi Penggunaan telah diidentifikasi sebagai penentu penting yang mempengaruhi penggunaan teknologi (Venkatesh *et al.*, 2012). Kebiasaan telah ditemukan berpengaruh signifikan pada niat penggunaan *internet banking* (Baptista dan Oliveira 2015).

### **2.3.8 Hubungan antara Persepsi Keamanan Teknologi dan Niat Pengguna untuk Mengadopsi *Internet Banking***

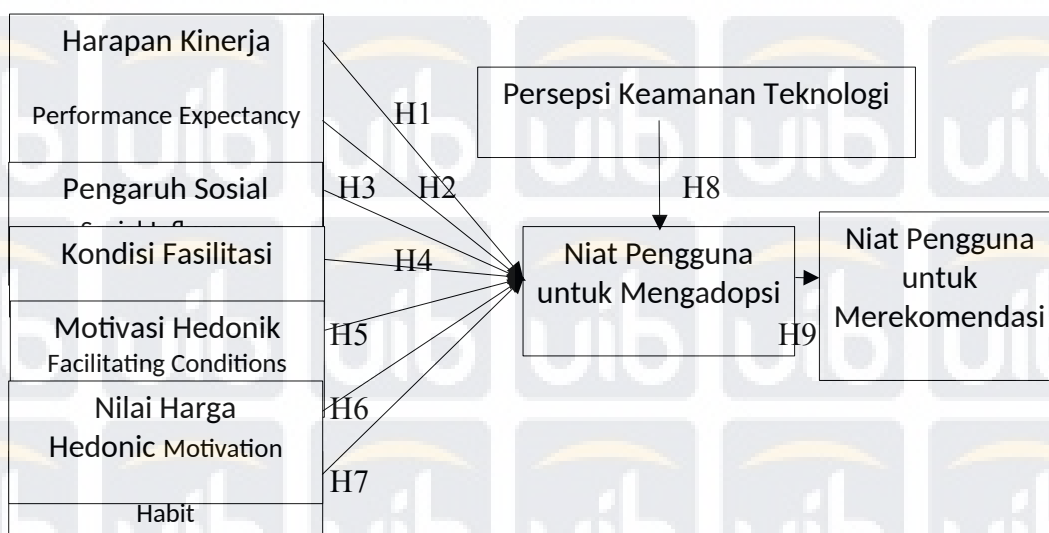
Oliveira *et al.*, (2016) menyatakan keamanan teknologi yang alami memiliki pengaruh positif dalam konsumen untuk menggunakan pembayaran melalui seluler. Maka konsumen menyimpulkan penggunaan *internet banking* aman untuk digunakan sehingga mendorong pengguna lain unruk menggunakan *internet banking*. Martin *et al.*, (2014) dalam konteks ini dapat dikatakan terdapat ketidak jaminan dalam penggunaan *internet banking* tersebut karena produk yang digunakan bersifat tidak terlihat secara langsung dan tidak berwujud serta tidak adanya interaksi anatar manusia. Rahi *et al.*,(2018) teknologi yang diketahui dipercaya memiliki keamanan "kesan pembeli mengenai penjual langsung dirasa tidak dapat melindungi informasi dan transaksi penjual".



### 2.3.9 Hubungan antara Niat Pengguna untuk Mengadopsi *Internet Banking* dan Niat Pengguna untuk Merekomendasikan *Internet Banking*

Nasabah yang telah menggunakan *internet banking* dan memiliki nilai positif pada saat menggunakannya, maka akan merekomendasikan kepada orang lain (Miltgen *et al.*, 2013). Nasabah dengan niat penerimaan terhadap teknologi yang tinggi, akan lebih menerima niat untuk mempengaruhi dan merekomendasikan kepada pengguna lainnya (Oliveira *et al.*, 2018). Hong dan Yang, (2009) menemukan bahwa perusahaan teridentifikasi adanya pengaruh positif dalam niat merekomendasikan *internet banking*.

#### 2.4 Model Penelitian dan Perumusan Hipotesis



**Gambar 2.38** Model persamaan struktural untuk mengevaluasi niat pengguna untuk mengadopsi *internet banking* dan niat untuk merekomendasikan teknologi, Sumber : Rahi *et al.*, (2018)

Hipotesis menjadi salah satu peran penting untuk menghubungkan variabel rumusan masalah yang diteliti. Pada penelitian ini peneliti merumuskan terdapat tujuh hipotesis yang akan diuji pengaruh masing-masing variabel independen

terhadap variabel dependen, hipotesis-hipotesis tersebut diadopsi peneliti dari dua penelitian sebelumnya. Dengan mengambil model penelitian Rahi *et al.*, (2018) dan Oliveira *et al.*,(2018).

#### Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keterikatan Penggunaan Jasa *Internet banking*

- H1 : Harapan kinerja berpengaruh signifikan pada niat untuk mengadopsi *internet banking*
- H2 : Harapan usaha berpengaruh signifikan pada niat untuk mengadopsi *internet banking*
- H3 : Pengaruh sosial berpengaruh signifikan pada niat untuk mengadopsi *internet banking*
- H4 : Kondisi fasilitasi berpengaruh signifikan pada niat untuk mengadopsi *internet banking*
- H5 : Motivasi hedonik berpengaruh signifikan pada niat untuk mengadopsi *internet banking*
- H6 : Nilai harga berpengaruh signifikan pada niat untuk mengadopsi *internet banking*
- H7 : Kebiasaan berpengaruh signifikan pada niat untuk mengadopsi *internet banking*
- H8 : Persepsi keamanan teknologi berpengaruh signifikan pada niat untuk mengadopsi *internet banking*
- H9 : Niat untuk mengadopsi *internet banking* berpengaruh signifikan pada niat untuk merekomendasikan *internet banking*

