

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. *Teori Technology Acceptance Model (TAM).*

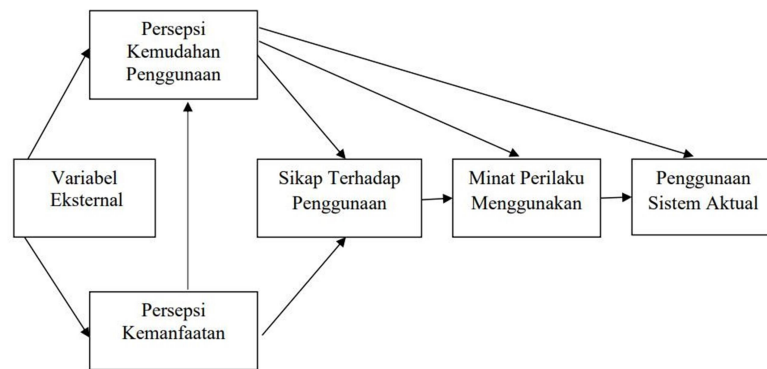
Teori *Technology Acceptance Model (TAM)*, yang dikembangkan oleh Davis (1989), digunakan dalam penelitian ini untuk menjelaskan bagaimana Mahasiswa menggunakan *QRIS* sebagai alat pembayaran. Teori ini berasal dari *Theory of Reasoned Action* dan *Theory of Planned Behavior*. Meskipun teori *TAM* adalah teori yang sederhana, ia telah terbukti mampu menjelaskan fenomena yang terjadi karena adopsi teknologi informasi pengukuran konstruk kemanfaatan persepsian (persepsian kemanfaatan) dan kemudahan penggunaan (persepsian kemudahan penggunaan) valid dan dapat diandalkan dalam berbagai situasi dan sistem informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Adams et al. (1992) mereplikasi temuan ini dengan mengembangkan *TAM* (Jogiyanto, 2007).

Tujuan dari penelitian yang menggunakan *TAM* sebagai dasar teorinya adalah untuk menjelaskan komponen apa yang menentukan tingkat penerimaan penggunaan komputer dan bagaimana pengguna akhir menggunakan teknologi. Selain itu, Davis et al. (1989) dan Nugroho (2012) menerapkan model konseptual *TAM* dalam praktik. Hasil ini menunjukkan tingkat minat dan penerimaan seseorang terhadap sistem informasi atau teknologi.

TAM memberikan kerangka dasar untuk penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna; model *TAM* memiliki enam variabel penting yang dapat membantu menjelaskan diterimanya sistem teknologi baru dalam masyarakat: persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, sikap terhadap penggunaan, minat menggunakan, dan penggunaan sistem aktual. Gambar berikut menunjukkan model.

Gambar 2. 1

Technology Acceptance Model (TAM)



Sumber: Jogyanto (2007)

Berdasarkan Gambar 2.1 terdapat enam konstruk yang mempengaruhi penerimaan teknologi. Enam konstruk tersebut adalah sebagai berikut :

1. Model *TAM* menggunakan variabel eksternal, yang menambahkan variabel lain untuk menjelaskan penerimaan teknologi seseorang.
2. Persepsi kemanfaatan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Oleh karena itu, jika seseorang merasa sistem informasi berguna, maka dia akan

menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang dipengaruhi oleh variabel eksternal seperti kemudahan persepsi, manfaat sikap, dan minat perilaku dalam penggunaan sistem aktual, maka dia akan merasa sistem informasi kurang berguna.

3. Persepsi kemudahan penggunaan adalah seberapa mudah seseorang menganggap menggunakan teknologi tertentu. Jika seseorang merasa sistem informasi mudah digunakan, mereka akan menggunakannya; sebaliknya, jika seseorang merasa sistem informasi sulit digunakan, mereka tidak akan menggunakannya.
4. Sikap terhadap penggunaan adalah perasaan seseorang tentang menggunakan sistem informasi yang telah ditentukan, baik positif maupun negatif.
5. Minat perilaku menggunakan adalah ketika seseorang ingin melakukan suatu perilaku tertentu. Jika seseorang ingin melakukannya, mereka akan melakukannya.
6. Seseorang melakukan penggunaan sistem aktual. Perilaku adalah bagaimana teknologi digunakan dalam sistem teknologi informasi.

2.1.2. *E-payment*

e-payment dalam bahasa Indonesia merupakan sistem pembayaran elektronik. Ini artinya transaksi keuangan dilakukan secara digital, tanpa menggunakan uang tunai atau cek fisik. *e-payment* memanfaatkan perangkat elektronik dan koneksi internet untuk memudahkan transfer dana antara pembayar dan penerima. *e-payment* adalah suatu sistem pembayaran yang menggunakan

alat elektronik sebagai media pertukaran untuk menyelesaikan transaksi keuangan (Tarantang et al. 2019).

e-payment adalah sistem pembayaran yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk melakukan transfer dana secara elektronik, R.B. Suhartono (2020).

Beberapa contoh *E-payment*:

1. Pembayaran *online* melalui website atau aplikasi
2. Pembayaran melalui *ATM*
3. Pembayaran melalui *POS (Point of Sale)*
4. Pembayaran melalui *m-banking*
5. Pembayaran melalui dompet digital

Pengembangan *e-payment* di Indonesia saat ini Pemerintah Indonesia sedang gencar mengembangkan *e-payment* untuk mendorong *cashless society* dan salah - satunya yang sangat populer dan sering digunakan adalah *QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)*: Standarisasi *QR code* untuk pembayaran digital.

2.1.3. *Quick Response Code Indonesian Standards (QRIS)*

Kode *QR* pembayaran terdiri dari modul hitam berbentuk titik atau kotak piksel dengan tiga penanda di sisi kiri atas, kanan atas, dan kiri bawah. Kode *QR* juga memiliki pola persegi dengan tiga penanda di sisi kiri atas, kanan atas, dan kiri bawah. Modul ini dapat menyimpan data dalam format abjad, identitas, dan

penanda. Menurut undang-undang Bank Indonesia yang mengatur *National Payment Gateway (NPG)*, *QRIS* ditetapkan sebagai standar nasional untuk transaksi *QR code Payments*. Transaksi *QRIS* menggunakan metode pembayaran atau sumber dana seperti kartu debit dan kredit, serta mata uang elektronik terdaftar (*server-based*).

Karakteristik unggul *QRIS* termasuk *universal*, yang berarti berlaku untuk semua kelas sosial dan dapat digunakan di dalam negeri maupun di luar negeri; mudah, yang berarti transaksi dapat diselesaikan dengan aman dan mudah dengan satu tangan; dan langsung, yang berarti transaksi dapat diselesaikan dengan cepat dan instan, mendukung pengoperasian sistem pembayaran yang efisien, (*QRIS*, 2020).

2.1.4. Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Kemudahan adalah sederhana. Karena sistem mudah digunakan, pengguna akan menggunakannya (Ersaningtyas, Ety, and Susanti 2019). Beberapa orang memiliki persepsi kemudahan penggunaan, yang berarti mereka akan lebih mudah bekerja, dan persepsi manfaat, yang berarti mereka akan lebih baik bekerja karena teknologi, (Davis et al., 1989).

Persepsi kemudahan penggunaan dalam menggunakan teknologi dipengaruhi beberapa faktor. Persepsi kemudahan penggunaan dalam menggunakan teknologi dipengaruhi beberapa faktor:

1. Faktor pertama berfokus pada teknologi itu sendiri, seperti pengalaman pengguna dengan teknologi sejenis.

2. Faktor kedua adalah reputasi teknologi yang diperoleh pengguna; ulasan yang baik tentang teknologi tersebut akan membuat pengguna lebih yakin untuk menggunakannya.
3. Faktor ketiga yang mempengaruhi persepsi pengguna tentang kemudahan menggunakan teknologi adalah ketersediaan mekanisme pendukung yang handal. Dengan memiliki mekanisme pendukung yang terpercaya, pengguna akan merasa nyaman dan yakin bahwa mereka akan memiliki bantuan jika ada masalah. Ini akan meningkatkan persepsi pengguna tentang kemudahan menggunakan teknologi..

2.1.5. Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*)

Manfaat memiliki definisi manfaat. Menurut Jogiyanto (2019), persepsi manfaat adalah ketika seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan membantu mereka menyelesaikan tugas dengan lebih cepat. Prestasi dapat menghasilkan hasil yang lebih memuaskan dan lebih cepat daripada tanpa penggunaan teknologi fisik maupun nonfisik (Octanita et al., 2022). Mereka lebih suka menggunakan teknologi ketika mereka percaya bahwa itu meningkatkan kinerja mereka, (Rodiah and Melati 2020). Persepsi kemanfaatan dapat diukur dari beberapa faktor sebagai berikut:

1. Kegunaan mencakup beberapa dimensi, seperti membuat pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, dan dapat meningkatkan produktivitas.
2. Efektivitas mencakup beberapa dimensi, seperti dapat meningkatkan efektivitas dan meningkatkan kinerja pekerjaan.

Berdasarkan penjelasan di atas, persepsi kemanfaatan adalah apa yang pengguna sistem informasi anggap sebagai keuntungan yang dapat mereka rasakan secara langsung. Indikator persepsi kemanfaatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang diungkapkan oleh Davis (1989) dalam Jogiyanto (2007).

2.1.6. Persepsi risiko

Menurut Pride dan Ferrel (2015), persepsi risiko merupakan komponen psikologis yang memengaruhi keputusan pembelian. Persepsi Risiko (Perceived Risk) sering disebut dengan istilah "Persepsi Risiko" atau "Persepsi Risiko" dalam literatur tentang pemasaran dan perilaku konsumen. Menurut Khan et al. (2010), kemunculan risiko terjadi ketika ada kemungkinan lebih dari satu hasil akhir yang tidak diketahui. (Andhiny & Wibowo, 2015). Menurut definisi yang diusulkan oleh Bauer (1960), persepsi risiko adalah hal-hal yang dihadapi pembeli secara sadar atau tidak sadar saat mereka membuat keputusan pembelian.

Menurut Alalwan et al. (2017), Persepsi risiko terkait dengan barang atau jasa, atau ketidakpastian yang dihasilkan dari keputusan pembeli yang menghasilkan hasil yang tidak menguntungkan. Ketidakpastian konsumen adalah ketika mereka tidak dapat memprediksi akibat dari keputusan mereka untuk membeli atau menggunakan teknologi online. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dirgantara & Yogananda (2017), persepsi risiko memengaruhi minat untuk menggunakan instrumen uang elektronik. Menurut Pavlou (2003), persepsi risiko adalah persepsi tentang ketidakpastian dan konsekuensi tidak diinginkan dari penggunaan barang atau jasa.

Beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi risiko pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Berupa adanya risiko tertentu—Mengetahui informasi tentang risiko atau kerugian yang akan dialami saat menggunakan produk atau layanan.
2. Mengalami kerugian—Mengetahui kesalahan yang mungkin terjadi saat menggunakan produk atau layanan yang dapat merugikan pengguna.
3. Berpikir bahwa berisiko—Mengingat kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi sebagai konsekuensi negatif dari penggunaan produk atau layanan.

Berdasarkan penjelasan di atas, persepsi risiko didefinisikan sebagai keyakinan pengguna akan ketidakpastian dan akibat yang tidak diinginkan saat mereka melakukan transaksi dengan layanan. Pavlou (2003) mengungkapkan tiga indikator persepsi risiko dalam penelitian ini: adanya risiko tertentu, mengalami kerugian, dan merasa berisiko.

2.1.7. Minat Penggunaan (*Behavioral Intention*)

Menurut Jogiyanto (2007), minat penggunaan adalah suatu keinginan seseorang atau alasan untuk melakukan perilaku tertentu jika mempunyai keinginan yang kuat untuk melakukannya. Marangi et. Al (2021), Keinginan individu untuk menggunakan suatu sistem tertentu yang didasari oleh persepsi individu terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan sistem tersebut maupun

persepsi risiko yang bergantung pada tinggi dan rendahnya resiko yang dihadapi seseorang pada penggunaan sistem teknologi. Sementara menurut Jati (2012), minat penggunaan pada informasi teknologi menjadi tingkat niat atau keinginan individu dalam penggunaan teknologi yang terus menerus dapat dikatakan bahwa ia mendapat akses terhadap informasi teknologi.

Minat penggunaan akan berpengaruh pada persepsi risiko seseorang terhadap penggunaan sistem teknologi, yang bergantung pada seberapa tinggi atau rendah risiko yang dihadapi seseorang. Semakin tinggi risiko yang dihadapi seseorang, maka minat penggunaan sistem teknologi akan semakin rendah, dan sebaliknya. Menurut (Priambodo and Prabawani 2016), minat untuk menggunakan terdiri dari beberapa indikator, antara lain:

1. Keinginan untuk menggunakan ketertarikan terhadap sistem informasi sehingga muncul rasa penasaran dan keinginan untuk menggunakan produk uang elektronik.
2. Selalu mencoba menggunakan usaha yang dilakukan untuk terus menggunakan uang elektronik.
3. Menjadi keterbiasaan dan kenyamanan dalam penggunaan uang elektronik sehingga merasa ingin menggunakannya lebih lama lagi di masa mendatang.

Berdasarkan penjelasan di atas, keinginan untuk menggunakan *E-wallet* sebagai alat pembayaran adalah alasan untuk menggunakannya. Indikator minat (Priambodo and Prabawani 2016), yang berarti keinginan untuk menggunakan,

terus mencoba, dan terus menggunakan, ditunjukkan oleh sistem informasi yang digunakan dalam penelitian ini.

2.2. Riset Sebelumnya dan Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan judul penelitian tentang pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan risiko terhadap minat pengguna *e-payment QRIS* pada Mahasiswa akuntansi di Universitas Cenderawasih.

2.2.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan *QRIS*.

Penelitian ini memanfaatkan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang merupakan salah satu teori yang lazim digunakan untuk menjelaskan penerimaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh para pengguna. Teori tersebut dirumuskan oleh Fred D. Davis pada tahun 1989, yang memiliki enam konstruk eksternal dan salah satunya adalah persepsi kemudahan penggunaan pada konstruk ke tiga.

Persepsi kemudahan penggunaan menunjukkan tingkat di mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu tidak akan memerlukan banyak usaha. Apabila seseorang percaya bahwa suatu teknologi itu mudah untuk digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya, (Ersaningtyas, Ety, and Susanti 2019).

Penelitian yang dilakukan Ningsih et al. (2021), menyatakan bahwa persepsi pemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan uang elektronik berbasis *QRIS* dikalangan Mahasiswa UPI

Y.A.I, penelitian (Rahmawati and Murtanto 2023), menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *QRIS*.

Durry (2022), yang menyatakan bahwa kemudahan layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan transaksi menggunakan *QRIS*. Begitu juga dengan penelitian (Irvianti, Hasanah, and Nafidzi 2023), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *QRIS*.

Mengacu pada hal tersebut, maka hipotesis yang dilakukan untuk diuji adalah sebagai berikut:

H1: Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat pengguna *E-payment QRIS* pada Mahasiswa Universitas Cenderawasih

2.2.2 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Minat Menggunakan *QRIS*

Penelitian ini memanfaatkan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang merupakan salah satu teori yang lazim digunakan untuk menjelaskan penerimaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh para pengguna. Teori tersebut dirumuskan oleh Fred D. Davis pada tahun 1989, yang memiliki enam konstruk eksternal dan salah satunya adalah persepsi manfaat yang terdapat pada konstruk ke dua.

Persepsi manfaat merupakan suatu tahapan yang dalam hal ini ketika seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem informasi akan membantu menambah prestasi kerjanya, (Davis,1989). Penelitian yang dilakukan

menjelaskan bahwa persepsi manfaat (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna (Y). (Putri, Hatta, and Indraswono 2023), menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap penggunaan *QRIS* berhasil mendapatkan dukungan. (Komang Waheni et al. 2023), persepsi manfaat mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Minat menggunakan layanan uang elektronik.

Penelitian Ningsih et al. (2021), menyatakan bahwa persepsi manfaat (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan uang elektronik berbasis *QRIS* (Y) dikalangan Mahasiswa UPI Y.A.I, begitu juga dengan penelitian yang menyatakan bahwa persepsi manfaat terdapat pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *QRIS*.

Konsumen cenderung menggunakan *QRIS* jika mereka percaya bahwa pembayaran menjadi lebih cepat dan mudah dengan *QRIS*. *QRIS* juga membuat pembayaran lebih fleksibel dan efisien karena konsumen tidak perlu membawa banyak uang tunai untuk kebutuhan mereka.

Hipotesis yang diuji adalah sebagai berikut: Semakin banyak keuntungan yang mereka dapatkan dari melakukan transaksi pembayaran menggunakan *QRIS*, semakin sering mereka menggunakannya.

H2: Persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat pengguna *e-payment QRIS* pada Mahasiswa Universitas Cenderawasih.

2.2.3 Pengaruh Risiko Terhadap Minat Penggunaan *QRIS*

Meskipun risiko bukan merupakan konstruk utama dalam teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Fred D. Davis, beberapa peneliti telah mengintegrasikan konstruk risiko ke dalam model *TAM* sebagai faktor eksternal yang dapat mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun *TAM* telah terbukti efektif dalam menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi baru, namun perlu mempertimbangkan faktor-faktor eksternal seperti risiko untuk mendapatkan pemahaman yang lebih tentang proses penerimaan teknologi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rakracantha dan Palvia (2021), risiko didefinisikan sebagai "persepsi pengguna tentang potensi kerugian yang mungkin timbul dari menggunakan teknologi tertentu". Dalam penelitian mereka tentang adopsi *e-payment* di Thailand, risiko dianggap sebagai faktor eksternal yang mempengaruhi minat perilaku (*behavioral intention*) dalam model *TAM*.

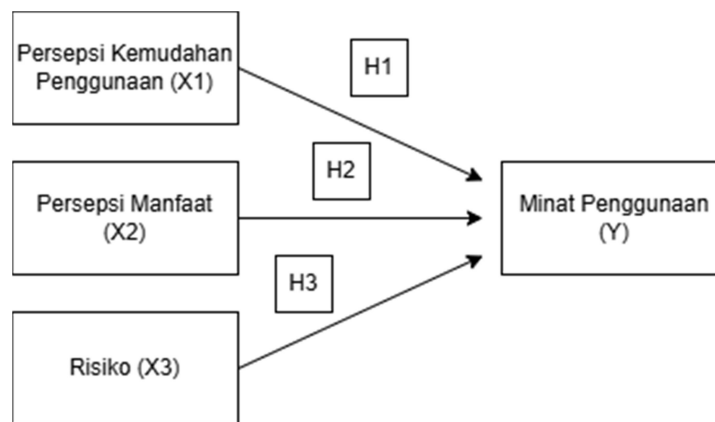
Sari & Sasmita (2021) menemukan bahwa persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *E-wallet*. Penelitian (Laloan, Wenas, and Loindong 2023) menunjukkan bahwa resiko (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna (Y). Ningsih et. a (2021) menyatakan bahwa risiko memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan uang elektronik berbasis *QRIS* dikalangan Mahasiswa UPI Y.A.I. (Rodiah and Melati 2020) menyatakan bahwa Persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan *E-wallet*. Mengacu pada hal tersebut, maka hipotesis yang dilakukan untuk diuji adalah sebagai berikut:

H3: Risiko berpengaruh minat pengguna terhadap *e-payment QRIS* pada Mahasiswa Universitas Cenderawasih.

2.3 Model Penelitian

Gambar 2. 2

Model Penelitian



Sumber: (Trifena Ekawaty, 2022)