

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Technology Acceptance Model (TAM)

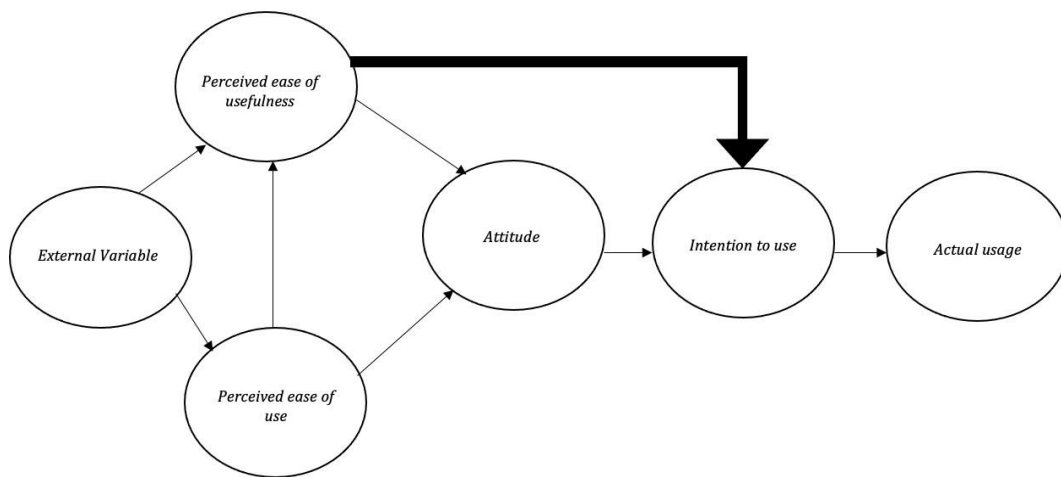
Salah satu teori yang dianggap sangat berpengaruh dalam menjelaskan bagaimana individu menerima dan menggunakan model penerimaan teknologi (TAM) adalah sistem teknologi. Davis memperkenalkan konsep Technology Acceptance (TAM), yang berasal dari konsep *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Fishbein dan Azjen (1980). TRA merupakan teori tindakan yang beralasan, yang mengatakan bahwa sikap dan perilaku seseorang dibentuk oleh tanggapan dan persepsi mereka terhadap berbagai hal. TAM pada dasarnya diciptakan untuk memahami bagaimana orang menggunakan teknologi.

TAM merupakan aplikasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), mengidentifikasi dua keyakinan sebagai variabel yang mempengaruhi sikap terhadap tujuan dan perilaku menggunakan teknologi informasi: kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan. Menurut kerangka TAM, niat seseorang untuk memanfaatkan teknologi mempengaruhi bagaimana mereka benar-benar menggunakannya.

Model *Technology Acceptance Model* (TAM) menyediakan kerangka dasar untuk meneliti pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan

pengguna. Kerangka TAM mencakup enam variabel penting yang dapat membantu menjelaskan penerimaan suatu sistem teknologi baru oleh masyarakat, yaitu persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, maka *Technology Acceptance Model* (TAM) sesuai untuk menjelaskan factor-faktor yang mempengaruhi penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran dengan menggunakan variable dari konsep dasar TAM yaitu manfaat dan kemudahan . Model ini disajikan pada gambar berikut.

Gambar 2. 1
Technology Acceptance Model



Sumber : Purbananda et al. (2022)

Berdasarkan gambar diatas terdapat enam konstruk yang mempengaruhi penerimaan teknologi yaitu:

1. Variabel eksternal dalam model TAM digunakan untuk memperluas model dengan menambahkan beberapa variabel yang dapat menjelaskan lebih lanjut

penerimaan individu terhadap penggunaan teknologi.

2. Persepsi kemudahan tingkat di mana seseorang percaya bahwa menerapkan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja. dan mendefinisikan persepsi sebagai sejauh mana seseorang itu percaya bahwa penggunaan sistem teknologi tertentu akan lepas dari usaha. mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan, dimana seseorang percaya bahwa teknologi yang digunakan mudah dipahami
3. Persepsi kemanfaatan definisi seorang yang menggunakan program khusus untuk melakukan tugasnya lebih cepat. Dapat menghasilkan hasil yang lebih cepat dan menyenangkan dibandingkan tanpa menggunakan teknologi, baik fisik maupun nonfisik. Ketika seseorang percaya bahwa teknologi membantu kinerja mereka, mereka antusias menggunakannya.
4. Sikap terhadap penggunaan diartikan sebagai evaluasi afektif individu terhadap prospek menggunakan sistem informasi yang telah ditetapkan.
5. Minat dalam perilaku penggunaan merujuk pada dorongan individu untuk melakukan suatu tindakan tertentu. Sebuah perilaku akan terjadi ketika individu memiliki keinginan atau minat untuk melaksanakannya.
6. Penggunaan sistem aktual merujuk pada aktivitas yang dilakukan oleh individu. Dalam konteks teknologi informasi, perilaku ini mencakup penggunaan nyata dari teknologi yang bersangkutan.

Penggunaan QRIS UMKM merupakan salah satu teknologi yang mempermudah dalam bertransaksi pembayaran, sehingga memungkinkan para pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah untuk menerima pembayaran secara digital dengan lebih cepat dan efisien. Hal ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan pelanggan tetapi juga membantu meningkatkan transparansi dan keamanan dalam proses transaksi.

2.1.2 Teori Manfaat

Menurut Rahmawati (2023), persepsi kemanfaatan (*perceived use fulness*) adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan seberapa besar seseorang percaya menggunakan teknologi tertentu akan membantunya menyelesaikan lebih banyak tugas. Pengguna yang menggunakan aplikasi khusus untuk mempercepat tugas mereka adalah mereka yang merasakan manfaat. dapat menghasilkan hasil lebih cepat dan memuaskan daripada jika teknologi tidak digunakan, baik secara fisik maupun virtual. Ketika seseorang percaya bahwa teknologi dapat membantu mereka tampil lebih baik, mereka akan menggunakannya dengan penuh semangat. Sejauh mana seseorang percaya bahwa metode tertentu dapat meningkatkan kualitas output kerja dikenal sebagai kegunaan yang dirasakan. Dengan kata lain, diantisipasi bahwa menggunakan uang elektronik akan menguntungkan pengguna dan meningkatkan output dan kinerja mereka.

Mengidentifikasi enam aspek persepsi manfaat, antara lain efisiensi kerja, performa kinerja, peningkatan produktivitas, efektivitas, kemudahan pekerjaan, dan

manfaat keseluruhan. Oleh karena itu, Jelas dari temuan penelitian ini bahwa keuntungan pengguna dari menggunakan sistem uang elektronik termasuk dalam manfaat yang dirasakan. Ada beberapa manfaat menggunakan uang elektronik. seperti kecepatan dan ketelitian dalam bertransaksi, dapat digunakan untuk berbagai jenis transaksi dengan nilai kecil atau frekuensi tinggi, praktis, dan mudah digunakan. Keuntungan Ini membahas seberapa produktif dan efisien sistem dalam menyelesaikan pekerjaan sepenuhnya, yang meningkatkan kinerja pengguna sistem. Menurut beberapa definisi ini, tingkat kepercayaan pengguna dapat digunakan untuk menentukan manfaat teknologi. Keyakinan ini menunjukkan bahwa pengguna yakin bahwa sistem atau produk akan membuat tugas mereka lebih efektif dan efisien.

1. Indikator manfaat

Ada beberapa indikator manfaat sebagai berikut:

a. Penggunaan system mempercepat proses

Pemanfaatan uang elektronik menunjukkan keunggulan yang signifikan dalam aspek kecepatan proses. Sebagai contoh konkret, tentang penggunaan uang elektronik di jalan tol PT. Jasamarga melaporkan bahwa waktu transaksi dapat dipangkas menjadi hanya 4 detik, menggantikan proses yang sebelumnya memakan waktu lebih lama saat menggunakan uang kartal.

b. Penggunaan system meningkatkan efektifitas.

Efektivitas diperoleh melalui penggunaan menemukan menggunakan uang elektronik menjadi nyaman saat melakukan pembayaran. Pelanggan tidak lagi

diharuskan mengeluarkan uang. cukup dengan menyerahkan uang elektroniknya. Dengan demikian, nominal uang elektronik akan secara otomatis berkurang sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayarkan. Lebih lanjut, transaksi tersebut dapat tercatat tanpa kesulitan dalam memberikan uang kembalian.

c. Penggunaan sistem bermanfaat bagi individu

Pengguna mendapatkan keuntungan langsung dari penggunaan uang elektronik, terutama karena efisiensi dan kecepatannya.

d. Penggunaan sistem menambah tingkat produktifitas individu

Kecepatan dan efisiensi uang elektronik memungkinkan prosedur pembayaran yang cepat dan mudah, menghilangkan kebutuhan untuk pekerjaan tambahan selama transaksi. Akibatnya, orang bebas melakukan kegiatan lain selama prosedur transaksi.

2.1.3 Teori Kemudahan

Menurut Chairunnisa (2023) persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) merujuk pada tingkat jaminan yang dimiliki seseorang bahwa menggunakan teknologi tidak membutuhkan banyak pekerjaan. Tingkat di mana seseorang percaya bahwa menerapkan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja. dan mendefinisikan persepsi sebagai sejauh mana seseorang itu percaya bahwa penggunaan sistem teknologi tertentu akan lepas dari usaha.

Definisi persepsi kemudahan penggunaan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa suatu teknologi dapat digunakan tanpa kesulitan merupakan suatu bentuk kepercayaan terhadap proses pengambilan keputusan. Secara ringkas, jika seseorang percaya bahwa sistem teknologi mudah digunakan, hal ini mencerminkan keyakinannya dalam proses pengambilan keputusan.

Dapat simpulan dari beberapa kriteria ini, orang dapat mengatakan bahwa jika sistem teknologi dianggap tidak merepotkan dan mudah dipahami, maka kemungkinan konsumen akan mengadopsinya. Sebaliknya, jika sistem tersebut dianggap merepotkan dan sulit dipahami, maka kepercayaan konsumen untuk menggunakannya akan menurun.

1. Indikator Kemudahan

Ada beberapa indikator kemudahan sebagai berikut:

1. Mudah dipelajari

Ketika suatu sistem dirancang sedemikian rupa sehingga konsumen dapat menggunakannya dengan mudah tanpa memerlukan usaha tambahan untuk memahaminya.

2. Mudah digunakan

Ketika suatu sistem dapat dengan mudah melaksanakan apa yang diinginkan pengguna sesuai dengan kebutuhan konsumen.

2. Jelas dan mudah dimengerti

Ketika pengguna sistem tidak mengalami kebingungan dan tampilan sistem mudah dipahami dengan cepat.

3. Mudah dioperasikan

Ketika sistem dapat dioperasikan dengan mudah sesuai dengan mudah sesuai dengan keperluan dan tujuannya, sehingga memfasilitas penggunaannya.

2.1.4 Teori Keputusan Penggunaan Uang Elektronik

a. Pengertian keputusan

Keputusan merujuk pada tahap akhir dalam proses berpikir mengenai suatu masalah atau permasalahan untuk menentukan tindakan yang harus diambil guna mengatasi situasi tersebut, dengan memilih salah satu opsi yang tersedia. pengambilan keputusan konsumen merupakan proses integrasi yang melibatkan penggunaan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih pilihan perilaku dan memilih salah satu di antaranya.

Definisi "*Consumer buyer behavior refers to the buying behavior of final consumers individuals and households that buy goods and services for personal consumption*" dapat diartikan sebagai perilaku keputusan pembelian yang mencakup tingkah laku pembelian akhir dari konsumen, baik secara individu maupun dalam rumah tangga, yang membeli barang dan jasa untuk kebutuhan konsumsi pribadi.

Dengan merujuk pada kesimpulan dari pemikiran ini adalah bahwa pengambil keputusan harus memilih satu opsi dari berbagai pilihan yang layak. Ketika seseorang harus memilih antara menggunakan atau tidak menggunakan, maka

ia harus membuat keputusan. Konsumen sering kali harus mengambil berbagai keputusan terkait aktivitas kehidupan sehari-hari tanpa menyadari bahwa mereka sedang melakukan suatu keputusan.

b. Indikator Keputusan Penggunaan

Tahapan dalam proses pengambilan keputusan ada lima, diantaranya:

1) Pengenalan Masalah

Proses pengenalan dimulai ketika pembeli menyadari adanya masalah atau kebutuhan. Kebutuhan tersebut dapat muncul akibat faktor internal atau eksternal. Pemasar harus mampu mengenali kondisi yang menjadi pemicu kebutuhan khusus dengan mengumpulkan informasi dari pelanggan yang berbeda. Mereka juga mampu menciptakan teknik pemasaran yang menarik konsumen. Motivasi yang meningkat di antara pelanggan menjadi hal penting agar calon pembeli memberikan perhatian yang lebih serius terhadap produk atau layanan yang ditawarkan.

2) Pencarian Informasi

Konsumen yang merasa perlu akan terdorong untuk mencari informasi tambahan. Dengan mengumpulkan data, konsumen tersebut akan memperoleh pengetahuan mengenai merek saingan dan atribut setiap merek. Untuk menciptakan strategi yang menarik secara kompetitif, perusahaan juga harus mengidentifikasi merek lain yang ada di benak konsumen.

3) Evaluasi Alternatif

Prinsip-prinsip dasar ini akan membantu kita dalam memahami tahapan evaluasi konsumen. Pertama, konsumen berupaya memenuhi kebutuhan mereka. Kedua, konsumen mencari keuntungan khusus dari dipandang oleh konsumen sebagai kumpulan atribut dengan beragam kemampuan dalam memberikan manfaat yang dapat memuaskan kebutuhan tersebut. solusi produk. Ketiga, konsumen memandang setiap produk sebagai himpunan atribut yang memiliki kemampuan berbeda dalam memberikan manfaat yang dapat memenuhi kebutuhan mereka.

4) Keputusan Penggunaan

Dalam fase evaluasi, konsumen mengembangkan preferensi terhadap merek-merek yang termasuk dalam pilihan mereka. Selain itu, konsumen dapat membentuk niat untuk menggunakan merek yang paling disukai. Terkadang, konsumen mungkin tidak perlu secara resmi mengevaluasi setiap merek dalam beberapa situasi. Sebaliknya, faktor-faktor yang campur tangan dapat memengaruhi keputusan akhir.

5) Perilaku pasca penggunaan

Pelanggan mungkin merasakan disonansi setelah menggunakan produk karena mereka menyadari beberapa aspek yang mengganggu atau terdengar. aspek positif tentang merek lain. Mereka akan tetap waspada terhadap informasi yang

mendukung keputusan mereka. Oleh karena itu, komunikasi pemasaran harus menyediakan keyakinan dan penilaian yang memperkuat pilihan konsumen serta membantu mereka merasa puas dengan merek yang dipilih.

2.2 Riset Sebelumnya dan Pengembangan Hipotesis

2.2.1 Pengaruh Manfaat Terhadap Keputusan UMKM Menggunakan QRIS

Menurut Rahmawati (2023) persepsi manfaat (*perceived use fulness*) adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan seberapa besar seseorang percaya menggunakan teknologi tertentu akan membantunya menyelesaikan lebih banyak tugas. Pengguna yang menggunakan aplikasi khusus untuk mempercepat tugas mereka adalah mereka yang merasakan manfaat. dapat menghasilkan hasil lebih cepat dan memuaskan dari pada jika teknologi tidak digunakan, baik secara fisik maupun virtual. Ketika seseorang percaya bahwa teknologi dapat membantu mereka tampil lebih baik, mereka akan menggunakannya dengan penuh semangat. Sejauh mana seseorang percaya bahwa metode tertentu dapat meningkatkan kualitas output kerja dikenal sebagai kegunaan yang dirasakan. Dengan kata lain, diantisipasi bahwa menggunakan uang elektronik akan menguntungkan pengguna dan meningkatkan output dan kinerja mereka.

Penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yang merupakan salah satu teori umum untuk menjelaskan penerimaan dan penggunaan teknologi informasi oleh pengguna. Teori ini dirumuskan oleh Fred D. Davis pada

tahun 1989 dan memiliki enam konstruk eksternal, salah satunya adalah persepsi manfaat penggunaan yang terdapat pada konstruk kedua.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah menghasilkan kesimpulan bahwa persepsi kemanfaatan berhubungan positif dengan keputusan untuk menggunakan sistem teknologi. Berdasarkan penelitian Rangkuti (2021) dan Rahmawati & Murtanto (2023) persepsi manfaat dan kemudahan memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS. Sedangkan penelitian Rahniarti (2022) dan Namira (2022) persepsi manfaat dan kemudahan memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS di UMKM. Sementara penelitian Kamilah & Haryati (2024) dan Nikmah (2023) persepsi manfaat dan kemudahan memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS.

Merujuk paparan yang ada, penjabaran hipotesis yang dimunculkan yakni:

H1: Persepsi manfaat (X1) memiliki dampak positif dan signifikan terhadap keputusan UMKM untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran.

2.2.2 Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan UMKM Menggunakan QRIS

Menurut Chairunnisa (2023) persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) merujuk pada tingkat jaminan yang dimiliki seseorang bahwa menggunakan teknologi tidak membutuhkan banyak pekerjaan. Tingkat dimana seseorang percaya bahwa menerapkan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja. dan mendefinisikan

persepsi sebagai sejauh mana seseorang itu percaya bahwa penggunaan sistem teknologi tertentu akan lepas dari usaha.

Definisi persepsi kemudahan penggunaan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa suatu teknologi dapat digunakan tanpa kesulitan merupakan suatu bentuk kepercayaan terhadap proses pengambilan keputusan. Secara ringkas, jika seseorang percaya bahwa sistem teknologi mudah digunakan, hal ini mencerminkan keyakinannya dalam proses pengambilan keputusan.

Penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yang merupakan salah satu teori umum untuk menjelaskan penerimaan dan penggunaan teknologi informasi oleh pengguna. Teori ini dirumuskan oleh Fred D. Davis pada tahun 1989 dan memiliki enam konstruk eksternal, salah satunya adalah persepsi kemudahan penggunaan yang terdapat pada konstruk ketiga.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah menghasilkan kesimpulan bahwa persepsi kemanfaatan berhubungan positif dengan keputusan untuk menggunakan sistem teknologi. Berdasarkan penelitian Simatupang & Ramadhani (2023) dan Purbananda et al.(2022) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan mempengaruhi positif terhadap penggunaan QRIS sedangkan persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan QRIS. Pada penelitian Rahmawati & Arfiansyah (2023) dan Ulya et al. (2023) menunjukan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS. Jati et al. (2023) dan Erwinsyah et al. (2023)

menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap QRIS.

Kemudian penelitian Chairunnisa (2023) dan Pangesti, et al., (2024) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan QRIS. Setiawan & Mahyuni (2020) dan Alam (2023) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap QRIS. Santika et al. (2022) dan Mahyuni & Setiawan (2021) telah menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap QRIS.

Merujuk paparan yang ada, penjabaran hipotesis yang dimunculkan yakni:

H2: Persepsi kemudahan (X2) berdampak positif dan cukup signifikan terhadap keputusan UMKM untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran.

2.2.3 Pengaruh Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Keputusan UMKM Menggunakan QRIS

Sikap penggunaan merujuk pada evaluasi individu terhadap keinginan untuk menggunakan sistem teknologi. Ini berkaitan dengan preferensi pengguna terhadap penggunaan suatu objek. Oleh karena itu, salah satu faktor yang dapat memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan sistem teknologi adalah sikap positif atau negatif terhadap penggunaan tersebut. Semakin tinggi evaluasi pribadi terhadap manfaat teknologi informasi bagi diri sendiri, semakin besar pula keinginan pengguna untuk menggunakan QRIS dalam pembayaran.

Penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yang merupakan salah satu teori umum untuk menjelaskan penerimaan dan penggunaan teknologi informasi oleh pengguna. Teori ini dirumuskan oleh Fred D. Davis pada tahun 1989 dan memiliki enam konstruk eksternal, salah satunya adalah persepsi kemudahan dan persepsi manfaat penggunaan yang terdapat pada konstruk.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang positif antara persepsi kemudahan dalam penggunaan sistem teknologi dengan keputusan untuk mengadopsi sistem tersebut. Menurut penelitian Rangkuti (2021) dan Rahmawati & Murtanto (2023) persepsi manfaat dan kemudahan memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS. Sedangkan penelitian Rahniarti (2022) dan Namira (2022) persepsi manfaat dan kemudahan memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS di UMKM.

Sementara penelitian Kamilah & Haryati (2024) dan Nikmah (2023) persepsi manfaat dan kemudahan memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS. Kemudian penelitian penelitian Rahmawati & Arfiansyah (2023) dan Ulya et al. (2023) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan Qris.

Merujuk paparan yang ada, penjabaran hipotesis yang dimunculkan yakni:

H3: Persepsi manfaat (X_1) dan Kemudahan (X_2) diyakini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan UMKM untuk menggunakan QRIS

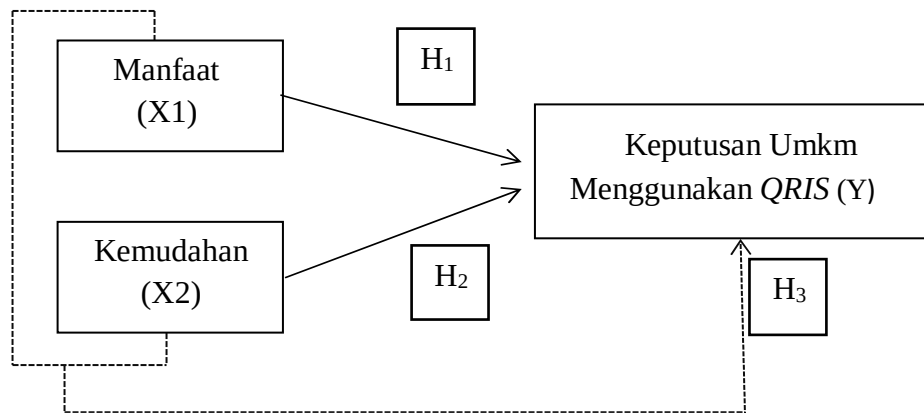
sebagai metode pembayaran.

2.3 Model Penelitian

Model Penelitian adalah gagasan penelitian yang dikembangkan berdasarkan sikap peneliti sendiri untuk memfasilitasi melakukan penelitian pada kesempatan yang jarang terjadi Gambar berikut menampilkan kerangka pemikiran yang digunakan:

***Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan UMKM Di Kota Jayapura
Menggunakan QRIS Sebagai Metode Pembayaran***

***Gambar 2. 2
Model Penelitian***



Sumber: Rahniarti (2022)

Keterangan: —————> : Pengaruh Secara Parsial
- - - - -> : Pengaruh Secara Simulta