

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini dijelaskan landasan teori yang menjadi dasar mengenai permasalahan yang akan diteliti, penelitian terdahulu, hipotesis-hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini, dan kerangka penelitian.

#### 2.1 Adopsi Teknologi Informasi

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) telah mengubah cara dan peta bisnis dunia. Penggunaan *Internet dan Electronic Data Interchange (EDI)* untuk mendukung pertukaran informasi dan transaksi merupakan contoh. Banyak penelitian telah dilakukan untuk melihat difusi dan adopsi TI oleh kalangan bisnis (Wahid dan Iswari, 2007). Teknologi informasi dapat dilihat sebagai sebuah inovasi yang proses difusinya melibatkan dua sisi, yaitu sisi penawaran (*supply side*) dan sisi permintaan (*demand side*) (Tomatzky dan Fleischer, 1990). Menurut Rogers (1995) kecepatan difusi sebuah inovasi dipengaruhi oleh empat elemen, yaitu (1) karakteristik inovasi; (2) kanal komunikasi yang digunakan untuk mengkomunikasikan manfaat inovasi; (3) waktu sejak inovasi diperkenalkan; dan (4) sistem sosial tempat inovasi berdifusi.

##### 2.1.1 Sistem Informasi dan Teknologi Informasi

sebelum menyajikan perpektif strategis, penting adanya suatu pemahaman yang jelas tentang perbedaan istilah “sistem informasi” (SI) dan “teknologi informasi” (TI). Kedua istilah tersebut sering digunakan secara bergantian maka

penting untuk membedakan antara keduanya apabila suatu dialog terjadi antara staf bisnis dan staf SI, yang pada akhirnya dapat menghasilkan pengembangan strategi-strategi SI/TI yang berhasil. Harus diingat bahwa SI ada di dalam organisasi jauh sebelum kedatangan TI. TI secara spesifik mengacu pada teknologi *hardware*, *software*, dan jaringan telekomunikasi. Dengan demikian, baik yang nyata (*personal computer*, *server*, *router*, *switch*, dan kabel-kabel jaringan), maupun yang tidak nyata (semua jenis *software*) (Urumsah, 2014).

TI merupakan sarana untuk memfasilitasi, mengakuisisi, memproses, menyimpan, menyampaikan, dan membagi informasi. Di uni eropa, istilah *Information Communication and Technology* (ICT) umumnya digunakan sebagai pengganti istilah TI untuk mengenali pertemuan TI tradisional dengan telekomunikasi yang sering sekali terlihat sebagai area yang berbeda. Dijelaskan bahwa SI akan tetap berada pada suatu keadaan perkembangan dan perubahan secara berkesinambungan dalam merespon, baik terhadap inovasi teknologi maupun saling berinteraksi dengan manusia secara keseluruhan (Urumsah, 2014).

### **2.1.2 *Technology Acceptance Model (TAM)***

Davis, Bagozzi, dan Warshaw pada tahun 1989 mengusulkan model penerimaan teknologi ataupun *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan untuk menganalisis dan memahami aspek-aspek yang mempengaruhi penggunaan sistem teknologi informasi. Dengan membuktikan bahwa teori TAM merupakan model yang teoritis dalam memprediksi dan menjelaskan penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi informasi (Legris,

Ingham, dan Collerette, 2003). Berdasarkan definisi tersebut, TAM dapat digunakan untuk menjelaskan mengenai penerimaan maupun penolakan pada sistem teknologi informasi.

Keputusan pengguna mengenai bagaimana cara dan kapan mereka menggunakan sebuah teknologi baru ditunjukkan dengan adanya beberapa aspek yang berpengaruh pada model TAM. Terdapat 5 aspek yang dapat mempengaruhi pengguna dalam penggunaan sistem teknologi informasi ialah persepsi manfaat, persepsi kemudahan, sikap, minat perilaku, dan penggunaan sistem (Muntianah dkk, 2012). Persepsi manfaat dan kemudahan adalah faktor penentu dasar penerimaan penggunaan teknologi dalam model TAM.

Penelitian ini tidak sepenuhnya menjelaskan model TAM. Dengan menjelaskan *Net Benefit* sebagai faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi berbasis *financial technology* pada layanan OVO. *Net Benefit* merupakan faktor dasar yang diperhatikan pengguna pada saat pertama kali memutuskan untuk menggunakan suatu teknologi (Davis 1989). Sebagai manfaat dan kemudahan penggunaan layanan OVO adalah pertimbangan yang dijadikan bukti pelanggan dalam menggunakan layanan OVO. Aspek-aspek lainnya yang mungkin dapat mempengaruhi penerimaan penggunaan layanan OVO yaitu kecemasan penggunaan komputer (*computer anxiety*), sikap penggunaan komputer (*computer attitude*), ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*), dan kesesuaian (*compatibility*).

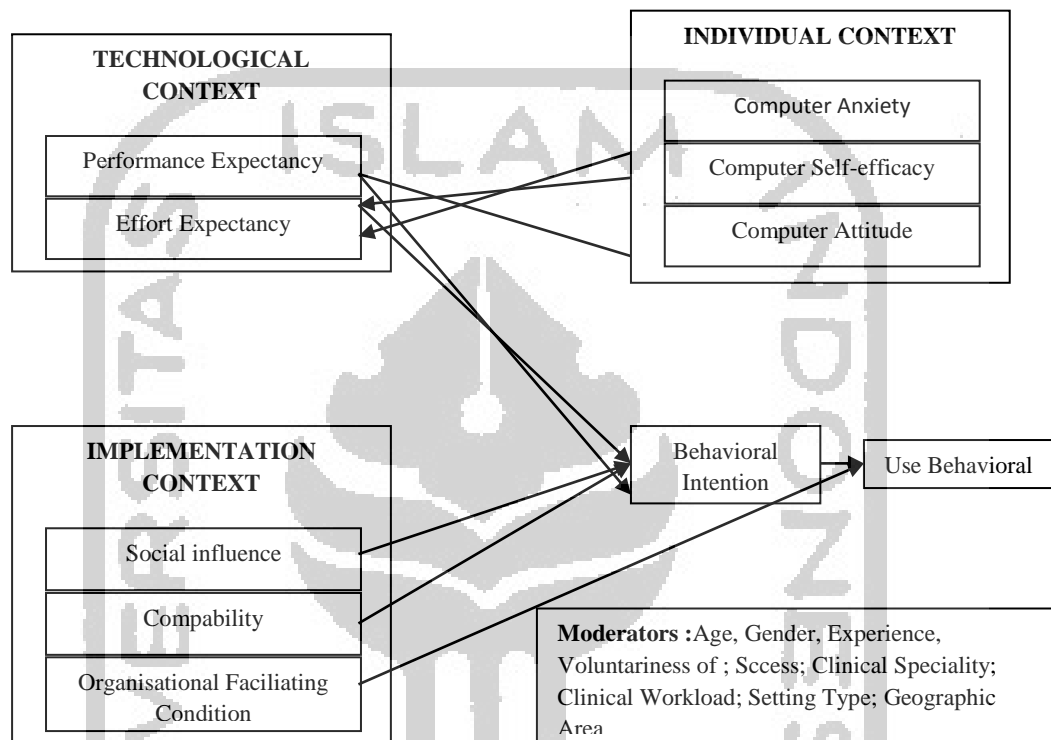
### **2.1.3 *Unfied Theory of Acceptance and Use of Technology2 (UTAUT2)***

*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology2(UTAUT2)* ialah model teori yang dikembangkan oleh (Venkatesh *et al.*, 2003) dengan model penerimaan teknologi sebagai berikut:*Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Motivational Model (MM)*, *Theory of Planned Behavior (TPB)*, *Model Combining The Technology Acceptance Model and The Theory of Planned Behavior (C-TAM-TPB)*, *The Model of PC Utilization (MPCU)*, *The Innovation Diffusion Theory (IDT)*, dan *The Social Cognitive Theoary (SCT)*.

Venkatesh, et al. (2003) kemudian menggunakan teori-teori yang sudah ada sebelumnya untuk mengembangkan sebuah model gabungan baru yang terintegrasi. Model gabungan (*unified model*) ini kemudian mereka sebut dengan nama teori gabungan penerimaan dan penggunaan teknologi (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology2*) atau disebut dengan singkatannya yaitu UTAUT 2.

Pengembangan teori ini berlandaskan pada tiga argumen, yaitu setiap peneliti memiliki teknologi, populasi, dan budaya yang beragam maka kemungkinan akan muncul konstruk baru pada model teori ini karena perbedaan penelitian. Pengembangan kedua adalah penambahan konstruk baru karenadapat menyesuaikan dengan konsteks tertentu yang diiteliti. Kemudian pengembangan ketiga, dengan menambah prediktor eksternal terhadap kerangka model UTAUT2 (Venkatesh dkk., 2012). Oleh karenanya pada tahun 2012, Venkatesh et al., (2012) menyempurnakan model teori UTAUT2dengan tujuan memberikan model

kerangka yang lebih spesifik lagi untuk menjelaskan tentang penerimaan dan penggunaan sistem informasi teknologi (Pervan, Schaper dkk., 2006). Disajikan pada Gambar 2.1



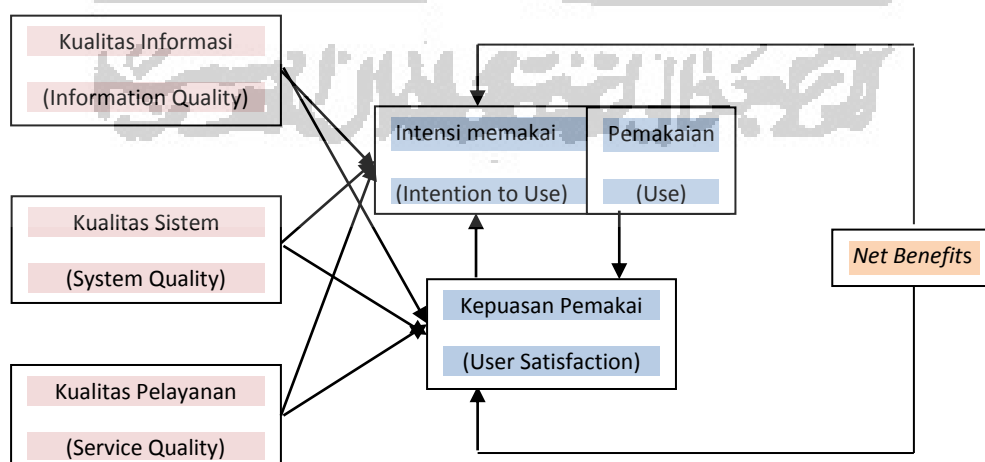
Gambar 2.1 Model UTAUT 2 Pervan, Schaper et al., (2006)

Menurut penelitian yang diajukan oleh (Pervan, Schaper dkk., 2006), penelitian ini tidak menggunakan karakter kebiasaan. Menurut Alalwan dkk, bahwa untuk menguji karakter kebiasaan, pelanggan harus memiliki pengalaman yang lama dalam menggunakan suatu teknologi dengan didasarkan pada kenyataan. kemudian, layanan OVO merupakan layanan baru yang belum banyak digunakan oleh masyarakat untuk menghasilkan kebiasaan dilihat dengan masih kurangnya volume transaksi dengan layanan OVO. Perluasan model UTAUT 2 yang baru didasarkan pada penelitian sebelumnya yang relevan dan terutama

didasarkan pada model UTAUT dan kerangka kerja untuk penerimaan teknologi yang diajukan oleh Venkatesh et., al.

#### 2.1.4 Teori IS *SUCCES*

DeLone dan McLean (1992) mengembangkan sebuah model yang lengkap tetapi sederhana, yang disebut dengan nama Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (ISSuccess Model). Beberapa penelitian sebelumnya serta akibat perubahan peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang menyebabkan DeLone dan Mclean (2003) memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M Diperbarui (Updated D&M IS Success Model). Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam indikator kesuksesan sistem informasi tersebut adalah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), penggunaan informasi (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*Net Benefits*). Model kesuksesan DeLone dan McLean dapat dilihat pada Gambar 2.2



Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003)

## 2.2 *Financial Technology (Fintech)*

Menurut Bank Indonesia (2016), *Financial Technology* (Fintech) merupakan fenomena perpaduan antara teknologi dengan fitur keuangan yang mengubah model bisnis dan melemahnya *barrier to entry*. Pertumbuhan dan perkembangan *Fintech* dalam pemakaian pembayaran digital akan semakin lebih berkembang dan banyak diminati karena penggunaan yang efisien dari segi waktu dan kepuasan pribadi. *FinTech* telah menghasilkan hasil yang positif bagi pelaku usaha *e-commerce start-up*. Dalam layanan pembayaran digital, pemakaian internet memiliki peran yang sangat penting dan menjadi faktor penting dalam penggunaan pembayaran digital (Muhammad, 2018). *FinTech* adalah sebuah gabungan produk non-bank yang digabungkan dan digerakkan oleh teknologi, sehingga membuat lingkungan baru yang lebih kompetitif untuk mempermudah jasa keuangan (Dapp, 2014). Teknologi finansial adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa finansial, di mana istilah tersebut berasal dari kata "*financial*" dan "*technology*" (*FinTech*) muncul dalam banyak segi keuangan ritel dan pembayaran, infrastruktur pasar keuangan, manajemen investasi, asuransi, penyediaan kredit dan peningkatan modal.

## 2.3 *Perkembangan OVO*

PT Visionet Internasional merupakan perusahaan yang berkembang di bawah naungan perusahaan Lippo (bergerak di bidang digital *payment*), yang memiliki orientasi terhadap perkembangan *smart financial apps* bernama OVO, aplikasi ini mencoba menampung berbagai kepentingan terkait non tunai dan *mobile payment*. Aplikasi OVO kian memantapkan diri sebagai aplikasi transaksi,

demi menjaga dan meningkatkan transaksi pengguna. OVO merupakan sebuah produk dari sistem pembayaran *cashless* yang belakangan ini gencar diperkenalkan pada kalangan masyarakat.

OVO berkomitmen untuk memberikan pengalaman berbelanja lebih menguntungkan pada para pelanggannya. OVO mengklaim sudah memiliki ratusan rekan mercant, diantaranya Hypermart, Agoda, First Media, Maxx Coffee, Matahari Mall.com dan hampir semua gerai bisnis Lippo. Layanan OVO ini terbagi ke dalam dua kategori pengguna, OVO club (pengguna biasa) dan OVO premier.

## **2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan OVO**

### **2.4.1 Kecemasan Penggunaan Komputer (Computer Anxiety)**

Kecemasan penggunaan komputer menurut para ilmuwan yang mengacu pada emosional negatif mendefinisikan kecemasan penggunaan komputer sebagai perasaan gelisah atau khawatir ketika menggunakan dan mempertimbangkan penggunaan komputer. Kecemasan seperti ini biasanya dialami seseorang saat pertama kali menggunakan komputer (Brosnan, 1999 :12).

Sedangkan menurut Saade dan Kira (2009 : 87) mengemukakan bahwa, kecemasan penggunaan komputer berkaitan dengan kegagalan masa lalu dan keberhasilan saat ini berkaitan dengan perangkat keras atau perangkat lunak, dan tugas-tugas yang sedang diupayakan, termasuk penggunaan aplikasi komputer baru, semua faktor-faktor penentu negara dan jenis kecemasan individu mengalami. Mahar et.,al. (1997:98) mengemukakan kecemasan penggunaan komputer dapat diartikan sebagai penolakan terhadap perubahan. Penolakan dapat



berupa gejala atau sesuatu yang lain seperti ketakutan akan sesuatu yang tidak diketahui, ketakutan akan kegagalan, atau ketidakinginan untuk mengubah keadaan sekarang. Beberapa hasil penelitian memperlihatkan adanya kecemasan penggunaan komputer yang berhubungan dengan kegiatan penggunaan sistem informasi (Igbaria dan Parasuraman, 1989:6).

Mahar et.,al. (1997: 98) mengemukakan kecemasan penggunaan komputer dapat diartikan sebagai penolakan terhadap perubahan. Penolakan dapat berupa gejala atau sesuatu yang lain seperti ketakutan akan sesuatu yang tidak diketahui, ketakutan akan kegagalan, atau ketidakinginan untuk mengubah keadaan sekarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecemasan berkomputer memiliki dampak negatif terhadap penggunaan komputer. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dijelaskan bahwa kecemasan penggunaan komputer adalah ketakutan atau kecemasan yang mendalam atau berlebihan sehingga dapat mengakibatkan konsekuensi fisiologis bagi para penggunanya.

#### **2.4.2 Sikap penggunaan komputer (*Computer Attitude*)**

Sejumlah ahli mendefinisikan sikap penggunaan komputer, Menurut Rifa dan Gudono (1999: 64) sikap penggunaan komputer di artikan sebagai reaksi atau penilaian seseorang terhadap komputer berdasarkan kesenangan atau ketidak senangan terhadap komputer. Dalam hal ini terdapat sekelompok orang yang senang (optimis) dengan perkembangan dunia komputer. Di sisi lain sekelompok orang merasa tidak senang (pesimis) dengan perkembangan tersebut. Lyod dan Gressard (1984) dan Igbaria (1990) menunjukkan bahwa sikap pemakai individual

terhadap komputer mempunyai pengaruh terhadap keahlian individual atau pemakai komputer dan keberhasilan suatu sistem informasi.

Menurut Nickell dan Pinto (1986) terdapat tiga attitude yang ditunjukkan seseorang dalam menghadapi komputer yaitu *optimism*, *pessimism* dan *intimidation*. Optimisme seseorang akan muncul ketika menggunakan komputer, mereka merasa bahwa kehadiran komputer mampu meringankan setiap pekerjaan dan memberikan berbagai manfaat. Mereka percaya bahwa dengan adanya komputer dalam kehidupan manusia dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat, semua pekerjaan yang biasanya dilakukan oleh manusia dapat digantikan oleh komputer yang mampu memberikan hasil lebih akurat. Pada akhirnya muncul anggapan bahwa komputer merupakan suatu alat yang mampu membawa kehidupan manusia kedalam suatu era yang lebih maju.

#### **2.4.3 Ekspektasi Kinerja (*Performance Ekspektancy*)**

Menurut Adenan (2015), Variabel yang dapat disebut sebagai kemampuan untuk memperoleh manfaat yang signifikan dengan menggunakan sebuah sistem adalah aspek ekspektasi kinerja. Ekspektasi kinerja diyakini bahwa seorang individu akan menggunakan SI apabila sistem tersebut dapat membantunya untuk meningkatkan kinerja (Handayani, 2007).

Venkatesh dkk (2003) mendefinisikan Ekspektasi Kinerja sebagai tingkat dimana seseorang percaya dengan penggunaan sistem tersebut akan membantu seseorang untuk memperoleh keuntungan kinerja dalam pekerjaannya. Dalam

konsep ini terdapat gabungan aspek-aspek yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya mengenai model penerimaan dan penggunaan teknologi.

Davis (1989) menyebutkan jika kemanfaatan (*usefulness*) adalah tingkatan dimana seseorang mempercayai bahwa penggunaan suatu subyek tertentu dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Dari beberapa penjelasan yang telah disampaikan di atas, dapat disimpulkan bahwa suatu teknologi informasi akan sangat berguna dan dapat meningkatkan kinerja dan prestasi kerja seseorang dengan mempercayai dan merasakan manfaatnya.

#### **2.4.4 Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)**

Handayani (2007) memaparkan bahwa ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan dalam penggunaan suatu sistem informasi. Sementara itu menurut Venkatesh et. al. (2003) mendefinisikan variabel ini sebagai tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem informasi. Kondisi ini menurut Venkatesh et. al. (2003) akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya. Sementara itu Hamzah (2009) mengemukakan bahwa kemudahan penggunaan sistem informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa nyaman bila bekerja dengan menggunakannya.

Venkatesh dan Davis (2010) mengatakan bahwa kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman

bila bekerja dengan menggunakannya. Menurut Adenan (2015), ekspektasi usaha mengacu pada seberapa mudah individu dalam menggunakan sebuah sistem informasi. ekspektasi usaha merupakan representasi dari tiga konstruk antara lain *consciousness of easy to use (Technology Acceptance Model)*, *systematic complexity (Model of Personal Computer Utilization)* dan *operating simplicity (Innovation Diffusion Theory)* (Adenan, 2015; Venkatesh dkk 2003). Chang (2012) menemukan bahwa sebuah aplikasi tersebut mudah digunakan apabila dapat diterima oleh penggunanya

#### **2.4.5 Kesesuaian (*Compatibilty*)**

Kesuaian adalah tingkat sebuah inovasi yang dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu, serta sesuai dengan kebutuhan orang-orang. Sebuah ide yang tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma di dalam sebuah sistem sosial, tidak akan diadopsi secepat seperti inovasi yang sesuai (Rogers, 1983). Kesesuaian layanan sistem informasi yang tinggi akan semakin menarik perhatian masyarakat individu untuk menggunakan layanan tersebut dibandingkan dengan layanan sistem informasi yang kurang kompatibilitas.

Rogers dan Shoemaker (1971) menjelaskan *compatibility* mengacu pada kesesuaian dengan nilai-nilai atau norma-norma pengadopsi potensial atau mungkin mewakili kesesuaian dengan praktek yang sudah ada pada pengadopsi. Definisi pertama berimplikasi pada macam-macam kesesuaian normatif atau kognitif (kesesuaian dengan apa yang dirasakan atau dipikirkan orang tentang

sebuah teknologi), sedangkan yang kedua pada kesesuaian yang bersifat praktis dan operasional (kesesuaian dengan apa yang dikerjakan orang).

## **2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Net Benefit***

### **2.5.1 Penggunaan layanan OVO**

DeLone dan McLean telah menyempurnakan model *IS Success* pada tahun 2003. Pada model yang baru, DeLone dan McLean melakukan perubahan, Perubahan yang dilakukan oleh DeLone dan McLean yaitu penambahan, salah satu diantaranya yaitu penggunaan (*use*). Penggunaan berfokus pada minat penggunaan aplikasi berbasis *financial technology* pada layanan OVO.

Penggunaan adalah tingkatan dan cara dimana pengguna memanfaatkan kemampuan dari suatu sistem informasi (DeLone dan McLean, 2016). DeLone dan McLean juga menyebutkan variabel penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Mengukur penggunaan dalam sistem informasi dapat dilihat dari berbagai perspektif. Dalam kasus sistem bersifat *voluntary* atau sukarela, penggunaan sistem yang sesungguhnya akan menjadi pengukuran kesuksesan yang cocok. Dalam kasus dimana sistem bersifat *mandatory* atau wajib, pengukuran dilakukan secara subjektif dengan menanyakan tentang persepsi penggunaan sistem kepada pengguna. Indikatornya terdiri dari *frequency of use* (frekuensi penggunaan) dan *nature of use* (sifat penggunaan).

### **2.5.2 Hasil Bersih(*Net Benefit*)**

Model *IS Success* memiliki tiga komponen yaitu : kualitas, penggunaan, dan dampak dari penggunaan (*Net Benefit*). Variabel manfaat bersih (*Net Benefit*)

merupakan dampak keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja baik secara individual maupun organisasi. Pilihan dampak apa yang harus diukur tergantung dari sistem yang dievaluasi dan tujuan penelitian. Indikatornya terdiri dari *improve knowledge sharing* (meningkatkan berbagai pengetahuan) dan *reduce information search time* (mengurangi waktu pencarian informasi). Dimensi keberhasilan *Net Benefit*, merupakan sejauh mana sebuah layanan berkontribusi terhadap pemangku kepentingan (DeLone dan McLean, 2003).

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian yang menyebutkan penggunaan teknologi dengan dasar teori UTAUT2. Dan beberapa diantaranya meneliti tentang kecemasan penggunaan komputer, sikap penggunaan komputer, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan kesesuaian. Penelitian-penelitian tersebut diuraikan sebagaimana berikut ini :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penelitian Terdahulu	Variabel		Metode, Sampel, dan Alat Analisis	Hasil
		Variabel Independen	Variabel Dependen		
1.	Diana (2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ekspektasi kinerja</li> <li>Ekspektasi Usaha</li> <li>Pengaruh sosial</li> <li>Kondisi pendukung</li> <li>Motivasi hedonis</li> <li>Nilai harga</li> <li>Tingkat kepercayaan</li> <li>Persepsi keamanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minat penggunaan electronic money</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metode : Kuantitatif</li> <li>Sampel : Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat Indonesia yang menggunakan produk <i>e-money</i> yang dikeluarkan oleh 26 perusahaan yang sudah memiliki izin resmi dari BI</li> <li>Alat : <i>SmartPLS</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dalam penelitian ini Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi pendukung, motivasi hedonis, nilai harga, tingkat kepercayaan, dan persepsi keamanan memiliki pengaruh positif terhadap minat penggunaan e-money</li> </ul>
2.	Sudibyanto, (2013)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengaruh kecemasan penggunaan komputer</li> <li>Pengaruh sikap penggunaan komputer</li> <li>Pengaruh efikasi diri komputer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minat dalam berbisnis online</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metode : Metode Kuantitatif</li> <li>Smpel : 30 mahasiswa yang merupakan mahasiswa akuntansi S1 Fakultas Ekonomi UNY.</li> <li>Alat : SPSS 17.0</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hasil penelitian <i>Computer Anxiety</i>, <i>Computer Attitude</i>, dan <i>Computer Self Efficacy</i> secara bersama-sama memunjukkan pengaruh positif terhadap Minat dalam berbisnis secara <i>online</i></li> </ul>

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Penelitian Trdahulu	Variabel		Metode, Sampel, dan Alat	Hasill
		Variabel Independen	Variabel Dependen	Analisis	
2.	Sudibyanto, (2013)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaruh kecemasan penggunaan komputer</li> <li>• Pengaruh sikap penggunaan komputer</li> <li>• Pengaruh efikasi diri komputer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minat dalam berbisnis online</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode : Metode Kuantitatif</li> <li>• Smpel : 30 mahasiswa yang merupakan mahasiswa akuntansi S1 Fakultas Ekonomi UNY.</li> <li>• Alat : SPSS 17.0</li> </ul>	pada mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas
3.	Phonthanukitith aworn (2015)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Khasiat yang dirasakan</li> <li>• Persepsi kemudahan penggunaan</li> <li>• Kesesuaian</li> <li>• Norma subjektif</li> <li>• Risiko yang dirasakan</li> <li>• Persepsi kepercayaan</li> <li>• Biaya yang dirasakan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niat Pengguna untuk Mengadopsi Layanan Pembayaran Selular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode : Kuantitatif.</li> <li>• Sampel : Pedelitian ini berfokus pada konsumen di Thailand, sebanyak 256 pengguna ponsel yang telah berpengalaman menggunakan layanan <i>Mobile Payment</i>.</li> <li>• Alat : <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil dari analisis mengungkapkan bahwa variabel persepsi konsumen terhadap penggunaan, kemudahan penggunaan, dan resiko yang dirasakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada niat penggunaan layanan <i>M-Payment</i>.</li> </ul>



Tabel 2.1 Lanjutan

No	Penelitian Trdahulu	Variabel		Mettode, Sampel, dan Alat Analisis	Hasill
		Variabel Independen	Variabel Dependen		
3.	Phonthanukitith aworn (2015)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Khasiat yang dirasakan</li> <li>• Persepsi kemudahan penggunaan</li> <li>• Kesesuaian</li> <li>• Norma subjektif</li> <li>• Risiko yang dirasakan</li> <li>• Persepsi kepercayaan</li> <li>• Biaya yang dirasakan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niat Pengguna untuk Mengadopsi Layanan Pembayaran Selular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode : Kuantitatif.</li> <li>• Sampel : Pedelitian ini berfokus pada konsumen di Thailand, sebanyak 256 pengguna ponsel yang telah berpengalaman menggunakan layanan <i>Mobile Payment</i>.</li> <li>• Alat : <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Namun hasil sebaliknya di tunjukkan pada variabel persepsi kepercayaan, norma subjektif, dan biaya yang dirasakan memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan layanan <i>M-Payment</i>.</li> <li>• Dampak kesesuaian merupakan faktor yang paling signifikan yang mempengaruhi niat perilaku terhadap penggunaan layanan <i>M-Payment</i>.</li> </ul>
4.	Schaper; Pervan(2007)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecemasan penggunaan komputer</li> <li>• Efikasi diri penggunaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informasi dan penerimaan teknologi komunikasi dan pemanfaatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode : model yang diusulkan kuanitatif, kualitatif dan longitudinal yang substansial.</li> <li>• Sampel : pada penelitian ini</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekspektasi usaha, dan kesesuaian menunjukkan pengaruh positif terhadap niat penggunaan terapis.</li> </ul>

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Penelitian Terdahulu	Variabel		Metode, Sampel, dan Alat Analisis	Hasil
		Variabel Independen	Variabel Dependen		
4.	Schaper; Pervan(2007)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Komputer</li> <li>Sikap penggunaan komputer</li> <li>ekspektasi kinerja</li> <li>ekspektasi usaha</li> <li>pengaru sosial</li> <li>Kecemasan</li> <li>kesesuain, dan</li> <li>kondisi fasilitas organisasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>informasi dan penerimaan teknologi komunikasi dan pemanfaatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>didapat sebanyak 6.453 terapis kerja Australia untuk memberikan data cross-sectional mengenai niat perilaku dan penerimaan TIK dan masaaahnya.</li> <li>Alat : PLS <i>analysis with bootstraping</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Namun pada ekspektasi knerja, pengruh sosial, sikap penggunaan komputer dan intensitas perilaku pada teknologi informasi dan komunikasi tidak ada pengaruh yang signifikan.</li> </ul>
5.	Jati (2012)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengaruh ekspektasi kinerja</li> <li>Pengaruh ekspektasi usaha</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemanfaatan dan penggunaan sistem e-ticket pada biro perjalanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metode : Kuantitatif</li> <li>Sampel : adalah karyawan bagian ticketing pada biro perjalanan dan travel agency masing-masing berjumlah 10 orang</li> <li>Alat : alat yang digunakan adalah Program SPSS 17</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi.</li> <li>Ekspektasi usaha mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi</li> </ul>

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Penelitian Terdahulu	Variabel		Metode, Sampel, dan Alat Analisis	Hasil
		Variabel Independen	Variabel Dependen		
6.	Oliveira dkk, (2016)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ekspektasi kinerja, Ekspektasi usaha</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minat penggunaan dan minat merekomendasikan <i>Mobile Payment</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metode : metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, dengan menyebar kuesioner.</li> <li>Sampel : pada penelitian ini terdapat sampel sebanyak 301 Responden, yang disebar secara online di Portugal Eropa</li> <li>Alat : Structural Equation Modeling (SEM).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, inovasi, kesesuaian, dan persepsi keamanan teknologi berpengaruh signifikan secara langsung dan tidak langsung terhadap minat penggunaan dan minat merekomendasikan <i>mobile payment</i>.</li> <li>Ekspektasi usaha, kondisi pendukung, motivasi hedonis, nilai harga, tidak signifikan terhadap minat penggunaan <i>M-payment</i>.</li> </ul>
7.	Deby dkk, (2015)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kecemasan penggunaan komputer</li> <li>Sikap penggunaan komputer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keahlian menggunakan komputer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metode: Kuantitatif</li> <li>Sampel : Mahasiswa teknik informatika sebanyak 60 orang</li> <li>Alat : SPSS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kecemasan penggunaan komputer yang terdiri dari <i>computer fear</i> dan <i>computer anticipation</i> berpengaruh signifikan terhadap keahlian mahasiswa dalam</li> </ul>

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Penelitian Terdahulu	Variabel		Metode, Sampel, dan Alat Analisis	Hasil
		Variabel Independen	Variabel Dependen		
7.	Deby dkk, (2015)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecemasan penggunaan komputer</li> <li>• Sikap penggunaan komputer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keahlian menggunakan komputer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode : Kuantitatif</li> <li>• Sampel : Mahasiswa teknik informatika sebanyak 60 orang</li> <li>• Alat : SPSS</li> </ul>	<p>Menggunakan komputer.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikap penggunaan komputer yang terdiri dari <i>computer optimism</i> memiliki pengaruh positif sedangkan untuk <i>computer pesimism</i> memiliki pengaruh yang negatif terhadap keahlian mahasiswa dalam menggunakan komputer</li> </ul>
8.	Mustaqim, dkk (2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaruh Sosial</li> <li>• Ekspektasi Kinerja</li> <li>• Ekspektasi Usaha</li> <li>• Pengaruh Sosial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penggunaan E-Commers XYZ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode : Kuantitatif</li> <li>• Sampel : Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling. Dengan pengambilan anggota sampel dari populasi yang sudah ada dan dipilih secara acak</li> <li>Alat : <i>Software</i> Statistik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekspektasi kinerja (PE) berpengaruh positif terhadap niat seseorang untuk menggunakan e-commerce XYZ (BI)</li> <li>• Ekspektasi usaha (EE) berpengaruh secara positif terhadap niat seseorang untuk menggunakan e-commerce XYZ (BI).</li> </ul>

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Penelitian Terdahulu	Variabel		Metode, Sampel, dan Alat Analisis	Hasil
		Variabel Independen	Variabel Dependen		
9.	kurniawati (2014)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persepsi kemudahan penggunaan</li> <li>• Khasiat yang dirasakan</li> <li>• Sikap terhadap penggunaan</li> <li>• Kesesuaian</li> <li>• Mobilitas Individu</li> <li>• Niat untuk menggunakan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaruh Penggunaan <i>Onesmile</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Model : Kuantitatif</li> <li>• Sampel : Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 120 responden.</li> <li>• Alat : <i>Equation Modelling (SEM)</i> dan <i>software AMOS</i> versi 22.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil uji model struktural juga menunjukkan bahwa <i>perceived compatibility</i> mobile application tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan aplikasi <i>mobile</i>.</li> </ul>
10.	Agustine (2009)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekspektasi Kinerja,</li> <li>• Ekspektasi Usaha,</li> <li>• Faktor Sosial,</li> <li>• Kepuasan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penggunaan SI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode : Metode Purposive Sampling</li> <li>• Sampel : terdapat jumlah sampel sebanyak 120 responden.</li> <li>• Alat : software SPSS 13</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Ekspektasi kinerja, Ekspektasi usaha, faktor sosial dan kepuasan pemakai berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi.</li> </ul>

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Penelitian Terdahulu	Variabel		Mettode, Sampel, dan Alat Analisis	Hasill
		Variabel Independen	Variabel Dependen		
11.	Wulandari (2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenyamanan</li> <li>• Kualitas Informasi</li> <li>• Keamanan</li> <li>• Privasi</li> <li>• Kepercayaan</li> <li>• Kualitas Koneksi Internet</li> <li>• Kegunaan</li> <li>• Kemudahan</li> <li>• Penggunaan Layanan Go-Pay</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaruh Penggunaan dan Manfaat Aplikasi Go-Pay</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode : Kuantitatif</li> <li>• Sampel : terdapat jumlah sampel sebanyak 220 pengguna.</li> <li>• Alat : alat yang digunakan adalah aplikasi <i>SmartPLS</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenyamanan dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kegunaan maupun kemudahan pada layanan Go-Pay.</li> <li>• Penggunaan layanan Go-Pay berpengaruh signifikan terhadap <i>net benefit</i>.</li> <li>• Keamanan dan privasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kegunaan maupun kemudahan.</li> <li>• Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kegunaan.</li> </ul>

## **2.7 Pengembangan Hipotesis**

### **2.7.1 Konteks Individu**

Dari konteks individu model penelitian ini menjelaskan dua variabel yang meliputi kecemasan penggunaan komputer dan sikap penggunaan komputer. Bukti empiris dari UTAUT menunjukkan bahwa baik kecemasan penggunaan komputer maupun sikap penggunaan komputer mampu memberikan dampak yang signifikan kepada masyarakat terhadap niat dan perilaku dalam menggunakan layanan OVO.

#### **2.7.1.1 Kecemasan Penggunaan Komputer (*Computer Anxiety*)**

Kecemasan penggunaan komputer adalah kecenderungan seseorang untuk menjadi susah, khawatir atau ketakutan mengenai penggunaan komputer dimasa sekarang dan dimasa yang akan datang. Desai dan Richards (2000) mendefinisikan Kecemasan penggunaan komputer merupakan tekanan psikologis yang dialami oleh seseorang dikarenakan pemahaman terhadap teknologi, aplikasi dan metode operasinya.

Kecemasan penggunaan komputer dapat diartikan sebagai sifat individu yang mengalami kegalisan kecemasan terhadap adanya komputer. Konsep kecemasan penggunaan komputer merupakan turunan dari teori yang dikembangkan oleh Heinsen et al. (1987). Dan kecemasan yang tergabung sebagai anteseden dengan keyakinan kegunaan dan kemudahan penggunaan (Venkatesh & Davis, 2000: 27). Bahkan menurut Trisnawati (2000) bahwa tipe stress tertentu karena *computer anxiety* berhubungan dengan kepercayaan yang negatif mengenai komputer, masalah-masalah dalam menggunakan komputer atau penolakan

terhadap komputer. Sementara itu seseorang merasa perlu melakukan antisipasi terhadap kegelisahan yang muncul dengan adanya komputer. Antisipasi tersebut dapat dilakukan dengan menerapkan ide-ide pembelajaran yang menyenangkan (*anticipation*) terhadap komputer. Dapat disimpulkan bahwa penelitian menyebutkan niat perilaku mengacu pada pengguna individu untuk lebih mengantisipasi dalam penggunaan teknologi informasi.

**H1 : Kecemasan penggunaan komputer mempunyai pengaruh negatif terhadap penggunaan layanan OVO.**

#### **2.7.1.2 Sikap Penggunaan Komputer (*Computer Attitude*)**

Fishbein (1967) mendefinisikan sikap penggunaan komputer sebagai berikut : *“attitudes is a mental and state of readiness, organized through experience exerting and directive or dynamic influence upon the individuals responses to all objects and situation which related”*. Definisi tersebut menjelaskan bahwa sikap merupakan suatu mental dan pengetahuan perasaan yang diperoleh melalui pengalaman yang kadang mendorong adanya respon individual terhadap objek atau situasi yang saling berkaitan.

Sikap penggunaan komputer menunjukkan reaksi atau penilaian seseorang terhadap komputer berdasarkan kesenangan atau ketidaksenangannya terhadap komputer. Sikap penggunaan komputer merupakan pengembangan teori yang dilakukan oleh Nickel dan Pinto (1986). Dengan menunjukkan bahwa sikap pemakai individual terhadap komputer mempunyai pengaruh terhadap keahlian individual atau pemakai komputer dan keberhasilan suatu sistem informasi. Sikap



pemakai terhadap komputer mempunyai pengaruh terhadap keyakinan kemampuan diri dan kinerja individual yang bersangkutan. (Heinssen et al, 1987).

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa computer attitude adalah reaksi atau penilaian seseorang terhadap komputer berdasarkan kesenangan atau ketidaksenangannya terhadap komputer.

**H2 : Sikap penggunaan komputer mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan layanan OVO.**

### **2.7.2 Konteks Teknologi**

Pentingnya persepsi dalam evaluasi individu terhadap penerimaan teknologi untuk mengambil keputusan secara obyektif dan relevan yang merupakan fokus penyelidikan ke dalam konteks penerimaan teknologi dalam penelitian ini. Dijelaskan dalam konteks teknologi meliputi dua variabel yaitu ekspektansi kinerja dan ekspektansi usaha.

#### **2.7.2.1 Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*)**

Ekspektasi Kinerja adalah variabel yang dapat disebut sebagai kemampuan untuk memperoleh manfaat yang signifikan setelah menggunakan sebuah sistem (Adenan, 2015). Venkatesh, et al. (2003) mendefinisikan Ekspektasi Kinerja (*performance expectancy*) sebagai tingkat dimana seseorang mempercayai dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu orang tersebut untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan.

Faktor tersebut dirumuskan berdasarkan 3 konstruk pada model atau teori sebelumnya yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use-PEOU*) dari model TAM, kompleksitas dari model *of PC utilization* (MPCU), dan kemudahan penggunaan dari teori difusi inovasi (IDT) (Venkatesh, et al. 2003). Dari beberapa penjelasan yang telah disampaikan di atas, dapat disimpulkan bahwa seseorang mempercayai dan merasakan dengan menggunakan layanan sistem informasi akan sangat berguna dan dapat meningkatkan kinerja dan prestasi kerja.

**H3 : Ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan layanan OVO.**

#### **2.7.2.2 Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*)**

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya. Faktor tersebut dirumuskan berdasarkan 3 konstruk pada model atau teori sebelumnya yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use-PEOU*) dari model TAM, kompleksitas dari model *of PC utilization* (MPCU), dan kemudahan penggunaan dari teori difusi inovasi (IDT) (Venkatesh, et al. 2003). Davis, et al. (1989) mengidentifikasi bahwa kemudahan pemakaian mempunyai pengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi.

Venkatesh dan Davis (2000) mengatakan bahwa Kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman

bila bekerja dengan menggunakannya. Kompleksitas yang dapat membentuk konstruk ekspektasi usaha didefinisikan oleh Rogers dan Shoemaker dalam Venkatesh, et al. (2003) adalah tingkat dimana inovasi dipersepsikan sebagai sesuatu yang relatif sulit untuk diartikan dan digunakan oleh individu. Thompson, et al. (1991) menemukan adanya hubungan yang negatif antara kompleksitas dan pemanfaatan teknologi informasi.

Davis (1989) memberikan beberapa indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi, yaitu: TI sangat mudah dipahami, TI mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh penggunanya, keterampilan pengguna akan bertambah dengan menggunakan TI, dan TI tersebut sangat mudah untuk dioperasikan. Dari beberapa penjelasan yang telah disampaikan di atas, pengguna layanan OVO dipercayai dapat mudah dipahami dan mudah dalam hal pengoperasiannya yang akan menimbulkan manfaat dalam penggunaan layanan OVO tersebut dan seterusnya akan menggunakan layanan OVO.

**H4 : Ekspektasi Usaha mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan layanan OVO.**

### **2.7.3 Konteks Implementasi**

Konteks implementasi disini menjelaskan mengenai pelaksanaan atau penerapan suatu rencana yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang telah disusun agar masyarakat mampu menerima adanya perubahan teknologi yang semakin pesat. Dalam konteks implementasi terdapat satu variabel yaitu *compatibility*(kesesuaian) yang akan menimbang suatu perilaku individu dalam mengambil keputusan untuk menggunakan suatu informasi teknologi.

Dalam model penelitian ini, kesesuaian didefinisikan sebagai tingkat dimana suatu inovasi dianggap konsisten, karena harus mempertimbangkan sebuah pengalaman dengan suatu kebutuhan seorang individu dimasa mendatang.

### **2.7.3.1 Kesesuaian (*Compatibility*)**

Kesesuaian merupakan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan konsisten dengan nilai-nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu, serta sesuai dengan kebutuhan orang-orang yang potensial sebagai pengguna. Sebuah ide yang tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma di dalam sebuah sistem sosial, tidak akan diadopsi secepat seperti inovasi yang sesuai (Rogers, 1983).

Rogers dan Shoemaker (1971) menjelaskan kesesuaian mengacu pada nilai-nilai atau norma-norma pengadopsi potensial atau mungkin mewakili kesesuaian dengan praktek yang sudah ada pada pengadopsi. Definisi pertama berimplikasi pada macam-macam kesesuaian normatif atau kognitif (kesesuaian dengan apa yang dirasakan atau dipikirkan orang tentang sebuah teknologi), sedangkan yang kedua pada kesesuaian yang bersifat praktis dan operasional (kesesuaian dengan apa yang dikerjakan orang). Artinya penggunaan suatu teknologi akan dipengaruhi oleh nilai yang dianut seseorang dalam kesehariannya untuk dapat terus digunakan dan dimanfaatkan.

**H5 : Kesesuaian mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan *financial technology* (OVO).**

#### **2.7.4 Pengaruh Penggunaan Layanan OVO terhadap *Net Benefit***

Konsep pengalaman pengguna disajikan oleh Norman dkk, (1995) yang menyatakan bahwa pengalaman pengguna yang sukses, yaitu memastikan kepuasan permintaan pelanggan tanpa melecehkan dan membuat bosan para pengguna; menyediakan produk yang sederhana dan elegan bagi pelanggan untuk digunakan dengan senang hati dan bahagia; menyenangkan dan mengejutkan para pengguna. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Ke dan Su (2018) yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi perpustakaan *mobile* memiliki efek mediasi dari hubungan antara ketiga kualitas, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap *net benefit*.

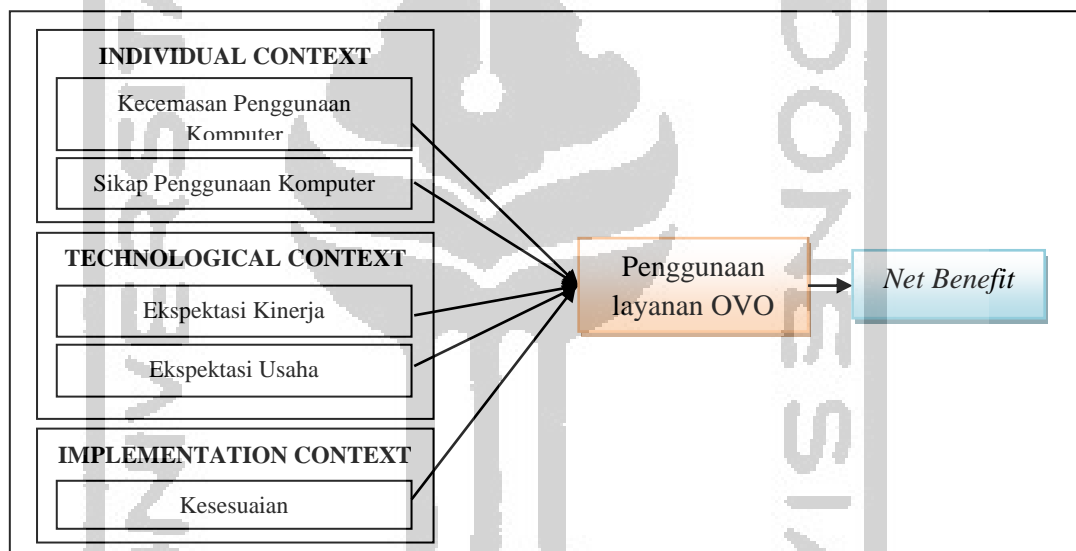
Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian penggunaan layanan OVO memiliki pengaruh signifikan terhadap *net benefit*. Dengan demikian hipotesis dirumuskan sebagai berikut :

**H6 : Penggunaan Layanan OVO berpengaruh positif terhadap *Net Benefit*.**

#### **2.8 Kerangka Penelitian**

Model kerangka penelitian pada penelitian ini merupakan gabungan dari penelitian terdahulu yaitu dengan menggabungkan 2 teori dari Pervan et al, (2007) dan menggunakan konsep UTAUT2 sebagai teori dasar penelitian. Maka hubungan antar variabel yang akan diuji dalam penelitian ini adalah *computer anxiety*(kecemasan penggunaan komputer), *computer attitude*(sikap penggunaan komputer), *performance expectancy*(ekspektasi kinerja), *effort expectancy*

(ekspektasi usaha), dan *compatibility* (kesesuaian) terhadap kepuasan penggunaan layananOVO. Dari kerangka penelitian yang mengacu pada penelitian terdahulu dan hipotesis yang telah dirumuskan diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian variabel independen berikut sebagai faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi digital berbasis *Financial Technology* pada layanana OVO, serta pengaruh penggunaan aplikasi digital berbasis *Financial Technology* pada layanan OVO terhadap *benefit* dapat dilihat pada Gambar 2.3:



**Gambar 2.3 Model Kerangka Penelitian**