

BAB II

KAJIAN TEORI

A. LANDASAN TEORI

1. Persepsi Kemudahan

a. Pengertian Persepsi Kemudahan

Pengertian persepsi kemudahan adalah keyakinan seseorang bahwa dengan menggunakan teknologi akan mempermudah dalam melakukan aktivitasnya. Menurut Fusher dan Durlabhji menyatakan bahwa faktor- faktor seperti perasaan bahwa suatu sistem teknologi mudah digunakan dan perasaan bahwa seseorang dapat berinteraksi dengannya tanpa mengeluarkan banyak usaha untuk mempelajari dan menggunakannya (Miswanto et al., 2022)

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989. TAM merupakan model yang dikembangkan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi. (Miswanto et al., 2022). Menurut Davis dan Venkatesh (2000) kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan penggunaan dipersepsikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa dalam menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha yang keras (Pratama, 2020)

Kemudahan penggunaan suatu teknologi informasi diartikan sebagai seberapa mudah teknologi tersebut dipahami dan digunakan, sehingga mengurangi jumlah waktu dan tenaga yang diperlukan seseorang untuk mempelajari atau mengoperasikannya. (Astuti Yuni, 2019).

Jogiyanto (2009) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi adalah hal yang mudah. Secara definisi, Persepsi kemudahan adalah keyakinan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya (Wibowo et al., 2015)

Dari pembahasan di atas bahwa persepsi kemudahan adalah suatu yang diyakini oleh individu dalam pemanfaatan teknologi guna memperlancar dan mempermudah untuk mengerjakan suatu aktivitas. Orang yang percaya bahwa suatu sistem informasi mudah digunakan maka akan menggunakannya. Sebaliknya juga jika seseorang merasa bahwa sistem informasi sulit digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

b. Indikator Persepsi Kemudahan

Menurut Davis, beberapa indikator kemudahan penggunaan yaitu (Nopy Ernawati, 2020) :

1. Dapat dipahami (*understandable*)

Jika individu merasa bahwa teknologi mudah dipahami, mereka akan menganggap teknologi tersebut mudah digunakan begitupun sebaliknya.

2. Jelas (*clear*)

Sistem informasi yang digunakan untuk memudahkan pekerjaan pengguna. Oleh karena itu, individu percaya bahwa jika teknologi dianggap mudah digunakan dengan jelas, maka individu akan merasa nyaman menggunakannya. Sebaliknya, jika teknologi dianggap rumit, individu akan merasa bahwa teknologi tersebut tidak jelas dan tidak akan mudah digunakan.

3. Mudah digunakan (*easy to use*)

Kepercayaan individu terhadap teknologi meningkat ketika sistem informasi yang digunakan ramah pengguna. Hal sebaliknya juga terjadi ketika individu merasa teknologi tersebut menurun maka teknologi tersebut sulit digunakan dan kepercayaan individu terhadap teknologi tersebut akan berkurang.

4. Fleksibel (*flexible*)

Dengan sistem transaksi yang fleksibel informasi yang digunakan pelanggan mendapat kemudahan dalam mengatur dan memilih metode transaksi.

5. Dapat dikontrol (*controllable*)

Fitur informasi yang tersedia memungkinkan pengguna untuk dengan mudah mengontrol dan menyesuaikan sesuai dengan keinginan mereka.

6. Mudah dipelajari (*easy to learn*)

Sistem informasi yang mudah dipelajari oleh individu menunjukkan bahwa masyarakat menganggap teknologi tersebut mudah digunakan.

2. Persepsi keamanan

a. Pengertian Persepsi Keamanan

Persepsi keamanan merujuk pada sejauh mana individu merasa yakin bahwa teknologi yang digunakan untuk mengirimkan informasi sensitif, seperti data konsumen atau data transaksi keuangan, menjamin keamanan data tersebut (Desky et al., 2022)

Flavian dan Guinaliu berpendapat bahwa tingkat keamanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap faktor kepercayaan. Tingkat keamanan suatu lembaga ekonomi dalam hal penyimpanan data pribadi dan keamanan bertransaksi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga ekonomi tersebut. Mukhrejee dan Nath juga mendefinisikan bahwa kerahasiaan dan keamanan *website* adalah kunci utama dalam membangun kepercayaan dan mempengaruhi niat pengguna secara positif (Purwanto, 2020)

Menurut Park dan Kim, jaminan keamanan dapat meningkatkan rasa percaya diri seseorang. Hal ini karena jika keamanan terjamin, maka kekhawatiran penyalahgunaan data pribadi yang dimasukan dan penipuan transaksi bisa berkurang. Mereka yang bersedia mengungkapkan informasi pribadi dan melakukan transaksi kemungkinan besar akan puas dengan Tingkat jaminan yang diberikan oleh lembaga tersebut (Zulfian, 2020). Dalam sistem transaksi *online* keamanan adalah upaya perlindungan yang dilakukan oleh lembaga untuk melindungi informasi konsumen dan data transaksi keuangan dari penyalahgunaan yang tidak bertanggung jawab..

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah keamanan, hal ini mengacu pada keamanan data pribadi pengguna yang diberikan pada aplikasi *e-wallet*. keamanan sebagai faktor risiko bagi konsumen yang percaya akan informasi mereka tidak akan diungkap kan, serta disalahgunakan oleh pihak lain (Setiawan et al., 2022).

b. Indikator persepsi keamanan

Menurut Raman Arasu dan Viswanathan indicator keamanan ada dua yaitu (Farohi, 2017) :

- 1) Jaminan keamanan mempunyai peran penting dalam mengurangi rasa khawatir konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan penyalahgunaan data pribadi dan penyalahgunaan transaksi.

2) Kerahasiaan data

Kerahasiaan data mengacu pada upaya suatu institusi untuk melindungi privasi pengguna. Hal ini sangat penting karena jika data jatuh ke tangan yang salah dan disalah gunakan dapat menyebabkan kerugian bagi pemilik informasi tersebut. Oleh karena itu, data konsumen perlu dilindungi dan kerahasiaannya harus dijaga.

Menurut (Prasetyani, 2019). keamanan adalah kemampuan dalam mengendalikan dan menjaga keamanan data transaksi dalam proses jual beli *online* dan Indikator faktor keamanan adalah keberhasilan (*privacy*), pengelolaan data pribadi, memberi keyakinan akan jaminan keamanan.

Berdasarkan definisi yang dipaparkan di atas menunjukan bahwa faktor keamanan berperan penting terhadap pengambilan keputusan dalam melakukan transaksi *online*. Terutama pengguna *e-wallet* DANA yang tentunya membuat kepercayaan pelanggan bahwa data informasi/ identitas tentang dirinya aman dan terpercaya.

3. Keputusan Penggunaan

a. Keputusan Penggunaan

Keputusan umumnya dibuat untuk memecahkan masalah. Dalam rangka memecahkan permasalahan menggunakan suatu proses yang menyatukan pemikiran, memori, dan pemrosesan informasi dan penilaian secara evaluatif. Menurut Peter dan Olson Keputusan penggunaan merupakan proses integrasi yang digunakan untuk

menggabungkan pengetahuan dan mengevaluasi dua atau lebih alternatif dan memilih satu diantaranya. Hasil proses integrasi tersebut adalah keputusan kognitif yang menunjukkan niat berperilaku itu sendiri merupakan rencana untuk melakukan satu perilaku atau lebih (Aprilia & Susanti, 2022)

b. Indikator Keputusan Penggunaan *e-wallet*

Indikator merupakan suatu yang bisa diukur, dalam mengukur variabel Keputusan penggunaan *e-wallet* yang perlu diketahui indikatornya terlebih dahulu. Menurut Kotler (Aprilia & Susanti, 2022) indikator Keputusan pembelian adalah sebagai berikut :

1) Kemantapan pada produk

Kualitas produk yang baik akan membangun kepercayaan konsumen sehingga nantinya bisa menjadi penunjang dalam kepuasan konsumen dalam produk itu sendiri.

2) Kebiasaan dalam menggunakan produk atau jasa

Pengulangan secara terus menerus dalam melakukan pembelian produk yang sama dalam kurun waktu tertentu

3) Merekomendasikan kepada orang lain

Merekomendasikan disini dapat diartikan sebagai menyarankan, mengajak atau menganjurkan dalam pembelian produk tersebut kepada orang lain.

4) Melakukan penggunaan ulang

Seseorang akan melakukan penggunaan ulang dalam produk tersebut sehingga memutuskan untuk membeli lagi.

4. *E-Wallet* (Dompet Digital)

E-wallet didefinisikan sebagai mata uang digital yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pembelian dengan mudah dan dapat digunakan untuk transaksi dalam berbagai kegiatan lainnya. (Faridhal, 2017)

E-Wallet termasuk alat pembayaran kartu, dan juga dapat digunakan sebagai media penyimpanan saldo untuk pembayaran. *e-wallet* atau dompet digital dapat memudahkan transaksi karena konsumen tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar secara langsung dan dapat melakukan pembayaran hanya dengan memiliki saldo pada dompet digital (Kesuma & Nurbaiti, 2023).

a. Jenis- jenis *e-wallet* (Dompet Digital)

Berikut beberapa jenis *e-wallet* ini yang ada di Indonesia menurut (Lestari, 2023) Yaitu :

a) OVO (Grabpay)

Setelah sebelumnya dibekukan oleh Bank Indonesia, *e-wallet* Grab kini kembali dapat diakses melalui aplikasi Grab. Saldo Grab Pay pengguna akan otomatis terhubung dengan fitur OVO setelah aktivasi OVO. OVO diterima di 70% pusat pembelanjaan di Indonesia, termasuk kafe, bioskop, taman hiburan, dan supermarket

b) GoPay

Saat ini saldo *GoPay* dapat digunakan untuk berbagai layanan di aplikasi Go-Jek untuk membayar tarik *GoRide*, memesan makanan, mengisi pulsa dan layanan lainnya. Bahkan, kini bisa melakukan banyak hal dengan fitur *Go-Pay*. Pasalnya, aplikasi Go-Jek sudah menawarkan beragam layanan yang mencakup kebutuhan sehari-hari masyarakat.

c) DANA

Dana adalah aplikasi dompet digital yang telah disetujui sebagai Lembaga Keuangan Digital (LKD) oleh Bank Indonesia dan juga memungkinkan penggunaan uang elektronik dan dompet elektronik. Aplikasi DANA terhubung di Pendaftaran Kependudukan dan pencatatan sipil, sehingga masa *approvalnya* pun bisa dipersingkat. Aplikasi dana bisa digunakan untuk membayar tagihan dan belanja di berbagai *merchant*. Bahkan terhubung dengan ATM Bersama, serta BPJS Kesehatan. Oleh karenanya, bisa dibilang aplikasi *e-wallet* ini berbeda dan lebih fleksibel.

d) Link Aja

Layanan ini merupakan aplikasi yang memungkinkan kita untuk bertransaksi layaknya uang tunai di tokoh afiliasi Bank Mandiri dan Bank Telkomsel. Selain itu aplikasi ini juga dapat melakukan keperluan lain seperti pengiriman uang dan tarik tunai.

e) Sakuku

Ada dua jenis *e-wallet* sakuku dan sakuku plus. Pengguna sakuku memiliki batas saldo maksimum sebesar Rp 2 juta, sementara pengguna sakuku plus dapat menyimpan hingga Rp 10 juta di saldo akun mereka. Selain itu, pengguna sakuku plus dapat membagi tagihan atau menarik uang tunai dari rekeningnya.

5. DANA

DANA adalah startup Indonesia di bidang teknologi finansial yang menyediakan infrastruktur untuk memungkinkan masyarakat melakukan pembayaran dan transaksi digital tanpa uang tunai atau kartu, baik *online* maupun *offline*, dengan cepat, praktis, dan aman. Dompot Digital DANA mengusung konsep *open-platform*, yang berarti aplikasi DANA dapat digunakan di berbagai *platform*, baik *offline* maupun *online*, namun tetap terintegrasi. Dengan konsep *open-platform* ini, DANA dapat terhubung dengan berbagai metode pembayaran lainnya dan dapat dimanfaatkan di berbagai sektor, termasuk pendidikan, layanan publik, layanan sosial, hingga pedagang kaki lima. DANA juga sudah tersedia di beberapa platform dan aplikasi seperti Bukalapak, TIX ID, dan BBM, serta akan segera hadir di berbagai *merchant* lainnya. (Idayanti & Ulandari, 2023)

6. Generasi Z

Generasi Z merupakan generasi pertama yang mengenal teknologi sejak usia dini. Generasi muda saat ini masuk kategori gen

Z adalah generasi yang lahir tahun 1997-2012. Generasi Z ini memiliki ciri terbiasa menggunakan teknologi digital sejak usia muda dan merasa nyaman dengan internet dan media sosial. (Fadilah et al., 2024) Generasi Z yang mengenal teknologi tersebut hadir dalam bentuk komputer atau media elektronik lainnya seperti telepon seluler, jaringan internet, bahkan aplikasi media sosial. Generasi Z tumbuh dengan web sosial, berorientasi digital, dan teknologi adalah identitas mereka. Generasi Z berbeda dengan generasi sebelumnya, perbedaan paling mencolok antara Gen Z dan Gen lainnya adalah penggunaan ponsel. (Firamadhina & Krisnani, 2021)

B. TELAAH PUSTAKA

Pembahasan dalam penelitian ini merujuk pada penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh (Pratama, 2020) dengan metode kuantitatif, pengambilan sampel menggunakan Teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan Teknik analisis *Partial Least Square* dengan bantuan program *Smart PLS*. hasil analisis data menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pelanggan. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Pratama yaitu subjek, lokasi dan Teknik analisis data.

2. Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh (Nopy Ernawati, 2020) peneliti ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, metode pengolahan data menggunakan program SmartPLS 3.0 (*Partial Least Square*). Populasi dari penelitian ini adalah para pengguna sistem pembayaran digital OVO di Jakarta yang berusia 17 sampai 25 tahun. Sampel ditentukan berdasarkan metode *Purposive Sampling*, dengan sampel sebanyak 67 responden. Sampel yang dipakai yaitu pengguna OVO di Jakarta utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Nopy Erawanti. Pada peneliti ini peneliti memilih variabel persepsi kemudahan, metode analisis data yang digunakan yaitu berbeda, dan subjeknya pun berbeda.
3. Penelitian sebelumnya telah diteliti oleh (Saraswati & Mardhiyah, 2022) penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian ini terdiri dari masyarakat pengguna *e-money* di wilayah kecamatan Medan baru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan sebesar 27,1 % terhadap minat penggunaan *e-money* dan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan sebesar 40 % terhadap minat penggunaan. Perbedaan pada penelitian ini yaitu pada pendekatan, tahun, objek, subjek, dan teknik analisis data.
4. Peneliti sebelumnya telah diteliti oleh (Desvronita, 2021) Faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan sistem pembayaran *e-wallet* menggunakan *technology acceptance* model. Metode penelitian ini yang digunakan yaitu metode *technology acceptance* model (TAM).

Jenis dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan kuesioner sedangkan populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna sistem pembayaran *e-wallet* di daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, kepercayaan dan sikap pengguna berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan sistem pembayaran *e-wallet* pada pengguna sistem pembayaran *e-wallet* di Daerah Yogyakarta. Perbedaan penelitian yaitu terletak pada subjek, lokasi dan teknik pengambilan sampel.

5. Peneliti sebelumnya telah diteliti oleh (Suhendry, 2022) Penelitian ini termasuk jenis penelitian *explanatory* dengan menggunakan metode sampling aksidental yang dipadukan dengan metode *snowball* sampling. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas yaitu faktor *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived security*, *social influence*, dan *promotion* dan variabel terikat yaitu minat penggunaan *e-wallet* DANA. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan pengumpulan data melalui kuesioner di kota Pontianak. Hasil dari penelitian ini menyebutkan persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap minat menggunakan layanan *e-wallet*. Hal tersebut menunjukkan persepsi kemudahan tidak selalu berpengaruh pada keputusan penggunaan *e-wallet*. Perbedaan penelitian ini yaitu lokasi, waktu, responden.

6. Peneliti sebelumnya telah diteliti oleh (kesuma, 2023). Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer yang diperoleh dari kuesioner. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa- mahasiswi di kota medan berjumlah 100 responden. Menggunakan teknik analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* Dana secara simultan. Hasil penelitian secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh (kesuma, 2023). Pada peneliti ini peneliti memilih variabel bebas yaitu persepsi kemudahan dan keamanan hal itu membuat teori yang dibahas berbeda juga. Penelitian ini menggunakan metode analisis linier berganda yang diolah dengan aplikasi SPSS 26. Penentuan subjek penelitian juga berbeda.

C. HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis merupakan sebuah dugaan sementara yang paling memungkinkan dan masih harus dicari sebenarnya hubungan variabel dalam penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh secara parsial kemudahan terhadap keputusan *penggunaan e-wallet* DANA di kalangan generasi Z.

Kemudahan menggambarkan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Saraswati

& Mardhiyah, 2022). Menurut Davis dan Venkatesh (2000) kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan penggunaan di persepsikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa dalam menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha yang keras.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Pratama, 2020). Menyatakan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pelanggan.

Maka dari itu, berdasarkan keterkaitan teori diatas dengan variabel kemudahan, berarti dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

Ha : kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* DANA di Kalangan Generasi Z.

Ho : kemudahan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* DANA di kalangan Generasi Z.

2. Pengaruh secara parsial keamanan terhadap Keputusan penggunaan *e-wallet* DANA di kalangan generasi Z.

Persepsi keamanan merupakan derajat keyakinan seseorang bahwa teknologi yang digunakan untuk mengirimkan informasi yang sensitif seperti data konsumen dan data transaksi finansial terjamin keamanannya (Harjoni Desky, Rina Murinda, 2022).

Menurut Park dan Kim, jaminan keamanan dapat meningkatkan rasa percaya diri seseorang. Hal ini karena jika keamanan terjamin maka kekhawatiran penyalahgunaan data pribadi yang dimasukkan dan penipuan transaksi bisa berkurang. Mereka yang bersedia mengungkapkan informasi pribadi dan melakukan transaksi kemungkinan besar akan puas dengan tingkat jaminan yang diberikan oleh lembaga tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Zulfian, 2020). Menyatakan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan.

Maka dari itu, berdasarkan keterkaitan teori diatas dengan variabel keamanan, berarti dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

Ha : keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan *e-wallet* DANA di Kalangan Generasi Z.

Ho: kemudahan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan *e-wallet* DANA di Kalangan Generasi Z.

3. Pengaruh secara simultan persepsi kemudahan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* DANA di kalangan Generasi Z

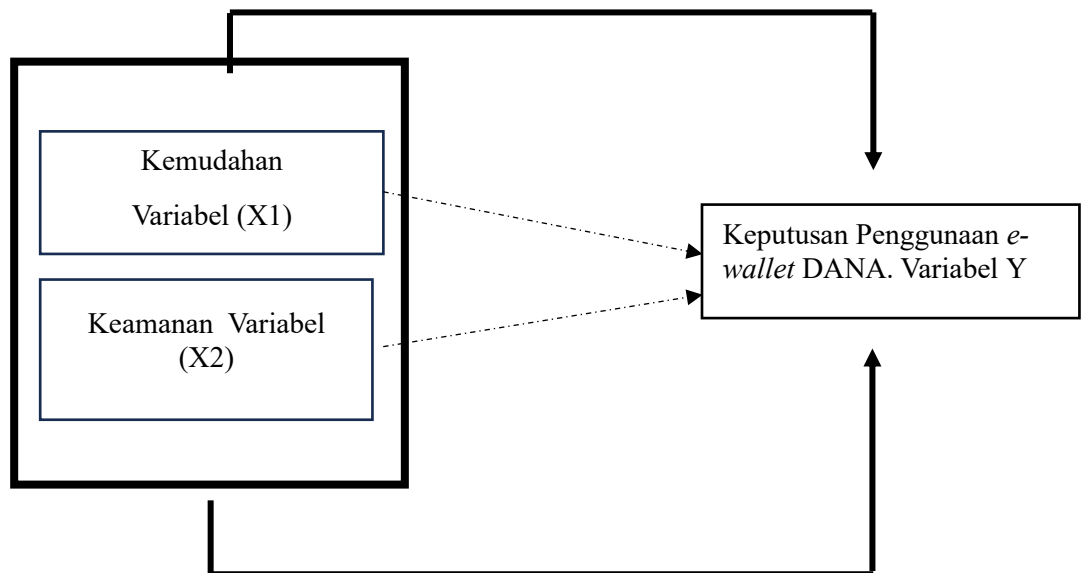
Ha: kemudahan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* DANA di Kalangan Generasi Z

Ho : Kemudahan dan keamanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* DANA di kalangan generasi Z.

D. KERANGKA PEMIKIRAN

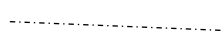
Berdasarkan penjelesan diatas, model penelitian dapat dilihat melalui kernaangka berfikir sebagai berikut :

Gambar 2. 1 Kerangka berfikir



Keterangan :

 : berpengaruh secara simultan

 : berpengaruh secara parsial