

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Sistem Pembayaran**

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, sistem merupakan sekelompok bagian-bagian yang saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas. Sistem merupakan suatu susunan yang terstruktur terdiri dari bagian-bagian atau komponen yang saling berkaitan dan terencana untuk mencapai tujuan yang sama. Sedangkan pembayaran merupakan perpindahan nilai dari antara dua belah pihak yang merupakan penjual dan pembeli. Proses pembayaran ini terjadi ketika seseorang membeli barang atau jasa dari orang lainnya.

Berdasarkan Bank Indonesia (2020c), sistem pembayaran adalah suatu sistem yang memuat seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melakukan pemindahan dana dalam melakukan suatu kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran terus berevolusi mengikuti evolusi uang dengan inovasi teknologi dan model bisnis, tradisi masyarakat dan kebijakan otoritas. Sistem pembayaran yang tersedia saat ini di Indonesia terdiri dari sistem pembayaran tunai (*cash-based*) dan sistem pembayaran nontunai (*cashless based*).

#### **2.1.1 Jenis-jenis Sistem Pembayaran**

##### **1) Pembayaran Tunai**

Sistem pembayaran tunai dilakukan dengan menggunakan alat transaksi yang disebut uang kartal. Uang kartal terdiri dari uang kertas dan uang logam. Pengedaran uang kartal merupakan suatu rangkaian kegiatan mengedarkan atau mendistribusikan uang di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

##### **2) Pembayaran Nontunai**

Sistem pembayaran nontunai dilakukan tanpa menggunakan uang tunai. Berdasarkan Bank Indonesia (2020c), cakupan sistem pembayaran nontunai dikelompokkan menjadi 2 jenis transaksi yaitu transaksi nilai besar (*wholesale*) dan transaksi ritel. Transaksi yang bersifat penting merupakan karakteristik transaksi nilai besar. Transaksi ini diproses menggunakan sistem Bank Indonesia *Real Time Gross*

*Settlement* dan Bank Indonesia *Scriptless Securities Settlement System*. Sedangkan transaksi ritel meliputi transaksi antar individu dengan nilai tiket size < Rp1 Miliar dengan karakteristik bernilai kecil dan relatif tinggi frekuensinya.

Alat pembayaran nontunai secara umum dibedakan menjadi tiga kategori, yakni berbasis kertas, berbasis kartu, dan berbasis elektronik. Berikut merupakan tiga kategori alat pembayaran nontunai:

### **1. Berbasis kertas**

#### **a. Cek**

Cek merupakan alat pembayaran nontunai yang berbentuk surat perintah pencairan dana nasabah. Pada cek akan tertera jumlah dana yang ditarik atas nama pemilik rekening atau nama lain yang ditunjuk. Selanjutnya, dana akan dicairkan oleh bank sesuai dengan jumlah yang tertera pada cek tersebut.

#### **b. Giro**

Giro merupakan alat transaksi nontunai yang berbasis bertas dalam bentuk surat perintah kepada bank sama seperti cek. Namun, giro tidak digunakan sebagai alat untuk mencairkan dana, melainkan digunakan untuk memindahbukukan sejumlah dana yang tertera pada giro dari rekening nasabah ke rekening nasabah lain.

#### **c. Nota debit**

Nota debit merupakan surat yang diterbitkan oleh bank untuk menagih utang seorang nasabah atau nasabah lain berdasarkan nominal dan waktu yang sudah ditentukan.

#### **d. Nota kredit**

Nota kredit diterbitkan oleh bank berupa surat yang dan digunakan untuk mengirim dan memindahkan dana nontunai oleh nasabah kepada nasabah lain melalui kliring.

### **2. Berbasis Kartu**

#### **a. Kartu Kredit**

Kartu kredit adalah menggunakan mekanisme utang sebagai alat pembayaran nontunai, mirip seperti nota debit namun kartu debit prosesnya lebih mudah dikarenakan menggunakan kartu.

**b. Kartu Debit**

Kartu debit merupakan alat pembayaran nontunai yang menggunakan mekanisme uang yang dikeluarkan langsung ditarik dari rekening nasabah.

**3. Berbasis Elektronik**

Alat pembayaran nontunai berbasis elektronik dikenal sebagai uang elektronik (*e-money*) dan dompet elektronik (*e-wallet*) yang praktis. Alat pembayaran non tunai ini dapat digunakan untuk transaksi dalam nominal yang tepat, sehingga tidak perlu menyiapkan atau menerima kembalian seperti transaksi tunai. Terdapat dua jenis pembayaran berbasis elektronik, yaitu berbasis kartu (*card based*) dan berbasis server (*server-based*).

**a. Berbasis kartu (*card-based*)**

Uang elektronik berbentuk seperti kartu debit atau kartu kredit, namun fungsi dari *e-money* berbasis kartu ini hanya bisa untuk melakukan transaksi pembayaran. Adapun contoh dari *e-money* berbasis kartu ini antara lain BRIZZI, Tapcash, Flazz dan lain sebagainya. *E-money* biasa digunakan pula untuk membayar parkir, e-toll, hingga tiket transportasi umum seperti, KRL atau bus.

**b. Berbasis server (*server-based*)**

Pada alat pembayaran nontunai berbasis server ini dikenal dengan *e-wallet* atau dompet digital. Untuk menggunakan *e-wallet*, pengguna hanya perlu mengakses internet menuju server bank dan menginstal aplikasi dompet digital di *smartphone*. Ada beberapa contoh *e-wallet* antara lain Ovo, Gopay, Shopeepay, Dana, dan lainnya. Untuk mengisi saldo *e-wallet* dapat melakukan top up melalui bank. Selain itu terdapat juga *mobile banking* dan *internet banking* yang merupakan alat pembayaran tunai berbasis server. Berbeda dengan *e-wallet* yang berdiri sendiri, *mobile banking* dan *internet banking* merupakan layanan perbankan. Namun keduanya memiliki kegunaan yang sama, yaitu untuk mendukung pembayaran *cashless*.

**c. QR Code dan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)**

Di era modern saat ini pembayaran nontunai berkembang sangat pesat, masyarakat harus beadaptasi dengan kegiatan transaksi keuangan secara digital (*Financial Technology*). Menurut Sekarsari et al, (2022) perdagangan secara elektronik (*e-commerce*) menjadi pemicu berkembangnya teknologi finansial sehingga memunculkan gagasan layanan baru yaitu transaksi keuangan digital. Akses teknologi dalam pembayaran digital semakin meningkat dan menciptakan layanan baru yang saat ini dikenal dengan dompet digital (*e-wallet*) sebagai penerus uang elektronik (*e-money*). Dompet digital (*e-wallet*) memungkinkan masyarakat untuk menyimpan sejumlah dana pada jumlah nominal tertentu di dalam aplikasi yang dapat diakses melalui *gadget*, salah satunya telepon genggam (*handphone*). Di Indonesia terdapat beberapa aplikasi *e-wallet*, misalnya Go-Pay, Ovo, LinkAja, Dana dan masih banyak lagi. Pembayaran menggunakan *e-wallet* di nilai memiliki beberapa kelebihan yaitu praktis, nyaman dan aman.

Tahapan pembayaran dengan *e-wallet* cukup sederhana, pihak penjual/*merchant* cukup menyediakan *Quick Response (QR) code* dan pembeli hanya perlu melakukan *scan*/pengunduhan *QR Code* tersebut. *Quick Response (QR) Code* merupakan inovasi dari perkembangan teknologi yang digunakan sebagai metode pembayaran pada *e-wallet* (Ruslan et al., 2019). Kode QR adalah *barcode* dua dimensi yang dapat menyimpan data (Mayanti, 2020). Sistem pembayaran QR Kode tanpa menggunakan uang tunai atau kartu yang cara kerjanya dengan *scanning* kode yang sudah disediakan oleh pihak *merchant*. Namun, dikarenakan ada beberapa macam aplikasi *e-wallet* maka *merchant* harus menyediakan beberapa layanan kode QR. Hal ini menyebabkan *merchant* dan konsumen merasa tidak efisien untuk melakukan pemindaian kode QR, karena masing-masing kode QR memiliki syarat dan ketentuan yang berbeda beda.

Untuk memperbaiki sistem pembayaran non tunai, Bank Indonesia berinovasi dengan meluncurkan produk yaitu *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) (Sekarsari, Indrawati and Subarno, 2022). QRIS merupakan standar *QR Code* pembayaran untuk sistem pembayaran di Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada tanggal 17 Agustus 2019 (ASPI, 2021). Mulai tanggal 1 Januari 2020, Bank Indonesia mulai mewajibkan untuk semua *merchant* menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). QRIS dapat digunakan untuk pembayaran melalui aplikasi uang elektronik (*e-money*), dompet digital (*e-wallet*) dan *mobile banking*. QRIS memiliki karakteristik UNGGUL yang memiliki kepanjangan antara lain:

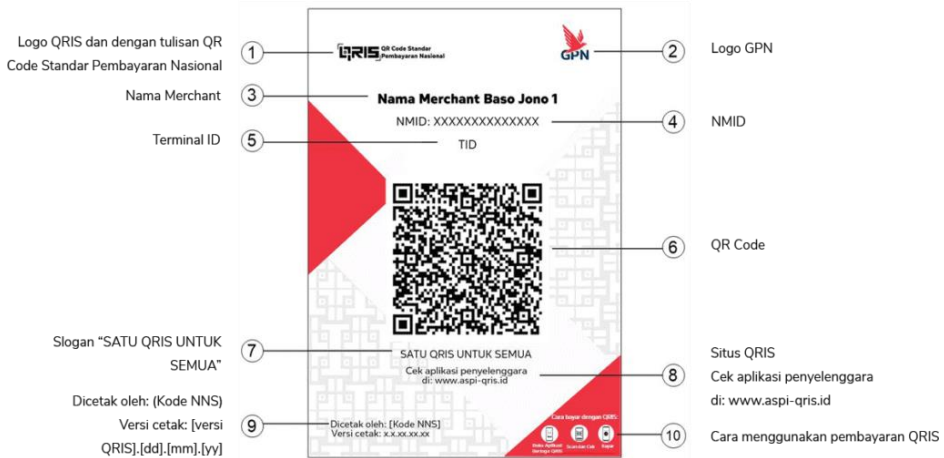
- a. **Universal.** QRIS menerima pembayaran dari semua aplikasi pembayaran yang menggunakan *QR Code*.
- b. **Gampang.** QRIS diciptakan dengan tujuan mempermudah *merchant* dan masyarakat dalam melaksanakan transaksi.
- c. **Untung.** QRIS memberikan keuntungan pada pembeli karena dapat menggunakan aplikasi pembayaran QR apapun untuk membayar dan bagi *merchant* cukup memiliki 1 akun untuk menerima semua pembayaran *QR code*
- d. **Langsung.** Proses pembayaran dengan menggunakan QRIS tidak membutuhkan waktu lama, setelah scan *QR code* maka dana pembeli langsung terproses ke *merchant*.

Berdasarkan ketentuan Bank Indonesia yang tertulis dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran (PADG QRIS), menyatakan bahwa seluruh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) wajib menggunakan QRIS. Dengan tersedianya QRIS yang merupakan kombinasi dari banyak kode QR dari berbagai PJSP dapat membuat proses

transaksi pembayaran jauh lebih cepat, mudah, murah, aman dan handal.

## 2.2 Desain Resmi *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

Dalam pengaplikasiannya, QRIS memiliki desain resmi yang tertulis dalam Buletin ASPI No: 3/III/2021 dan dipublikasi oleh Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI, 2021). Buletin ini merupakan bagian dari Pedoman Umum Standar Nasional *QR Code Indonesia Standard Merchant Presented Mode (QRIS MPM)* dan diterbitkan sebagai acuan teknis bagi seluruh PJSP dalam menampilkan QRIS MPM untuk diterapkan pada berbagai media. Tampilan desain resmi QRIS ditunjukkan pada Gambar 1.



**Gambar 1. Desain Resmi QRIS (ASPI, 2021)**

## 2.3 Kelebihan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

Standarisasi *QR Code* dengan QRIS memberikan manfaat bagi konsumen dan bagi merchant. Berdasarkan publikasi Bank Indonesia (2020), berikut merupakan manfaat QRIS:

a) Bagi pembeli:

1. Sistem pembayaran yang cepat dan kekinian
2. Tidak perlu mengambil dan membawa uang tunai
3. Tidak perlu bingung dengan banyaknya QR yang terpasang
4. Aman karena semua PJSP yang merupakan penyelenggara QRIS memiliki izin dan diawasi oleh Bank Indonesia

b) Bagi *merchant*/penjual

1. Dapat meningkatkan penjualan karena menerima pembayaran berbasis QR apapun
2. Meningkatkan branding
3. Kekinian
4. Lebih praktis karena hanya perlu menggunakan satu QRIS
5. Mengurangi biaya pengelolaan
6. Dapat menghindari uang palsu
7. Tidak repot menyediakan uang kembalian
8. Riwayat/catatan transaksi yang masuk otomatis sudah tersedia dan bisa dilihat setiap saat
9. Bisa menjadi solusi untuk memisahkan uang untuk usaha dan personal
10. Dapat mempermudah rekonsiliasi dan berpotensi mencegah tindak kecurangan pembukuan transaksi tunai
11. Dapat membangun informasi kredit profile untuk memudahkan memperoleh kredit ke depan.

#### **2.4 Kekurangan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)***

Selain menawarkan banyak kelebihan bagi konsumen ataupun merchant, QRIS juga memiliki kekurangan, antara lain :

1. Nominal transaksi terbatas, konsumen hanya dapat bertransaksi maksimal Rp2.000.000 dalam sekali transaksi
2. Kemungkinan terjadi kejahatan digital, dikarenakan QR *code* yang tertera sulit dibedakan asli atau palsu apabila dilihat secara langsung. Sehingga terdapat risiko pemalsuan QR *code* bagi bisnis yang menggunakan QRIS. Pihak yang tidak bertanggungjawab dapat mencoba membuat QR *code* palsu untuk menipu pelanggan atau bahkan mencuri dana dari transaksi bisnis. Adapun oknum yang mengganti QRIS menjadi link yang berisi virus sehingga dapat menyedot rekening pengguna.
3. Dikenakan biaya transaksi 0,7% kepada *merchant*

## 2.5 Jenis Pembayaran QRIS

Berdasarkan publikasi Bank Indonesia (2019) mengenai Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019, tertulis bahwa QRIS terdiri dari 2 model penggunaan yaitu *Merchant Presented Mode* (MPM) dan *Customer Presented Mode* (CPM).

1. *Merchant Presented Mode* (MPM) merupakan metode penggunaan QR code dengan cara QR code pembayaran ditampilkan oleh *merchant* untuk dipindai pengguna, metode MPM pun terdiri dari beberapa jenis yaitu MPM statis; MPM dinamis; MPM untuk fitur transfer, tarik tunai dan setor tunai; dan MPM untuk belanja lintas negara.



**Gambar 2. MPM Dinamis** (Bank Indonesia, 2020)



**Gambar 3. MPM Statis** (Bank Indonesia, 2020)

2. *Customer Presented Mode* (CPM) dilakukan dengan cara QR Code pembayaran ditampilkan oleh pengguna untuk dipindai oleh pedagang. Namun, dalam implementasinya tetap mengacu pada standar QRIS yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sebagai Standar Nasional.



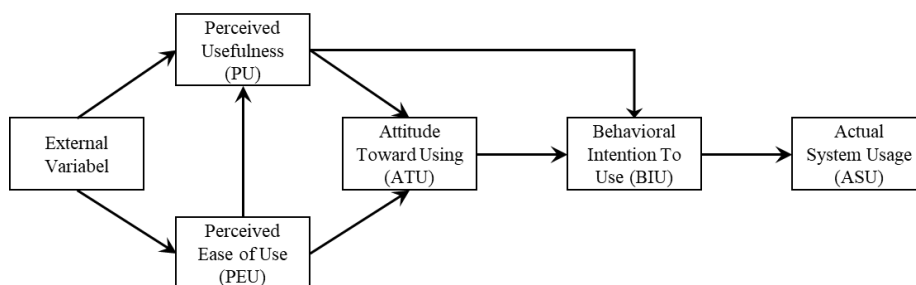
**Gambar 4. Customer Presented Mode (CPM)** (Bank Indonesia, 2020)



## 2.6 Technology Acceptance Model (TAM)

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan sebuah model yang dikembangkan oleh Davis (1989). TAM menjadi landasan untuk mempelajari penerimaan penggunaan teknologi dan memahami perilaku penggunaannya. Dalam Davis (1993), TAM diartikan sebagai salah satu model untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi informasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu teknologi dijelaskan dan diperkirakan dalam TAM. Teori TAM menjelaskan hubungan sebab-akibat antara keyakinan dan perilaku, tujuan/keperluan, serta penggunaan aktual dari pengguna/user suatu sistem informasi.

Berdasarkan Davis (1986), terdapat 2 faktor individual sebagai pengaruh utama untuk perilaku penerimaan teknologi yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). *Perceived Usefulness* merupakan persepsi seseorang dalam menggunakan sistem dapat meningkatkan kinerja, sedangkan *Perceived Ease of Use* menjelaskan mengenai kepercayaan bahwa pengguna akan memperoleh kemudahan dan terbebas dari kesulitan (Adinda, 2022). Pada tahun 1989 TAM dikembangkan oleh Fred Davis yang diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Model TAM menurut Davis et al (1989) tergambar pada Gambar 5.



**Gambar 5. Technology Acceptance Model (TAM)** (Davis et al., 1989)

### 2.6.1 Perceived Usefulness (Persepsi Kemanfaatan)

Menurut Davis (1989), *Perceived usefulness* merupakan persepsi seseorang terhadap penggunaan teknologi tersebut akan memberikan manfaat bagi orang yang menggunakannya. *Perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) disebut sebagai kemampuan subjektif pengguna di masa yang akan datang, dengan suatu teknologi akan meningkatkan

kinerja dalam konteks organisasi (Davis, 1989a). Menurut Davis (1989) yang dikutip oleh Sholihah & Nurhapsari (2023), *Perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) merupakan seberapa jauh seseorang mempercayai bahwa dengan menggunakan suatu sistem atau teknologi dapat meningkatkan produktivitas maupun kinerja pengguna. Oleh karena itu, pengguna yang merasakan keuntungan dari penggunaan sistem atau teknologi akan memilih untuk tetap menggunakannya.

#### **2.6.2 *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan)**

*Perceived Ease of Use* merupakan sejauh mana seorang individu percaya bahwa dengan menggunakan sistem atau teknologi tertentu dapat membuat aktivitasnya lebih mudah (Sholihah and Nurhapsari, 2023). Penciptaan fitur-fitur yang lengkap pada suatu sistem atau teknologi hingga tersedianya tutorial penggunaan akan memberikan Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) pada pengguna yang menggunakan sistem atau teknologi yang bersangkutan (Widowati and Khusaeni, 2022). Apabila pengguna merasakan adanya kemudahan dalam penggunaan suatu sistem atau teknologi tertentu, maka akan mempengaruhi sikap dari pengguna tersebut.

#### **2.6.3 *Attitude Toward Using* (Sikap terhadap Penggunaan)**

Menurut Davis (1989) yang dikutip oleh Tangke (2004), *Attitude Toward Using* merupakan suatu penilaian berupa sikap terhadap dampak yang akan atau sudah dialami oleh seseorang bila menggunakan suatu sistem atau teknologi tertentu. *Attitude Toward Using* (sikap terhadap penggunaan) dapat menjelaskan penerimaan pengguna terhadap sistem atau teknologi tersebut.

#### **2.6.4 *Behavior Intention to Use* (Niat untuk Menggunakan)**

*Behavioral Intention to Use* merupakan niat untuk menggunakan suatu sistem atau teknologi (Wibowo, 2008). Menurut Davis (1989) sikap perhatian pengguna terhadap suatu teknologi dapat mengukur tingkat penggunaan sebuah sistem atau teknologi tersebut, misalnya motivasi untuk tetap menggunakan serta ingin memotivasi orang lain untuk ikut menggunakan.

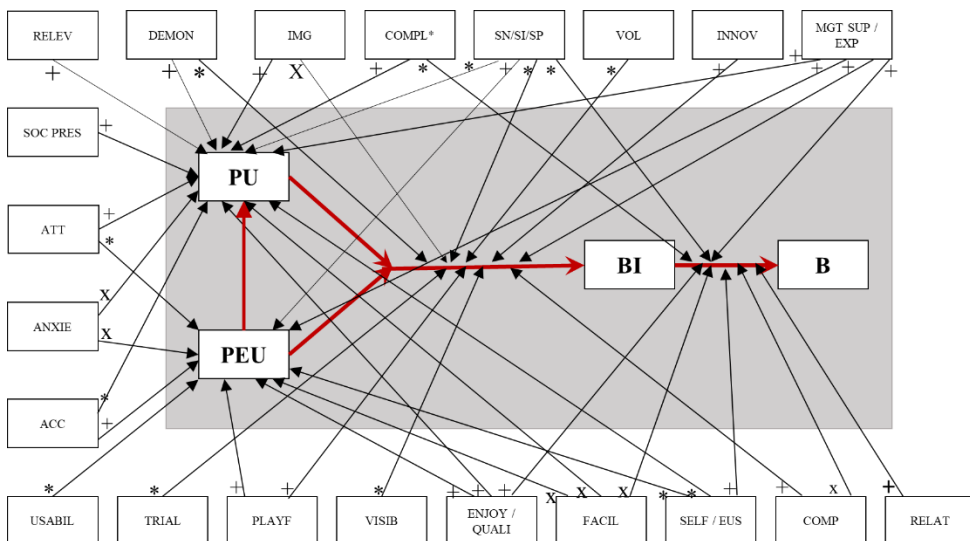
#### **2.6.5 *Actual System Usage* (Penggunaan Sistem Sebenarnya)**

*Actual System Usage* merupakan kondisi sesungguhnya dalam penggunaan sistem. Disebutkan pula, *Actual System Usage* diartikan

dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi (Wibowo, 2008).

### 2.6.6 External Variable (Variabel Eksternal)

Beberapa eksternal variabel diperkenalkan oleh beberapa peneliti sebagai bagian dari *Technology Acceptance Model* (TAM) yang sebelumnya disarankan oleh Davis et al (1989). Eksternal variabel mempengaruhi *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease Of Use* (PEOU), *Behavioral Intention* (BI) atau *Behavior* (B). Gambar 6 berikut menunjukkan hubungan antar eksternal variabel dengan variabel laten TAM.



Keterangan = ACC : Accessibility, ANXIE : Anxiety, ATT :Attitude, COMP : Compatibility, COMPL : Complexity, DEMON : Result Demonstrability, ENJOY : Perceived Enjoyment, EUS : End User Suuport, EXP :Experience, FACIL : Facilitating Conditions, IMG : Image, RELEV : Job Relevance, MGT SUP : Managerial Support, PLAYF : Playfulness, INNOV : Personal Innovativeness, RELAT : Relative Advantage, SELF : Self-Efficacy, SI/SN/SP : Social Influence, Seubjective Norms, and Social Pressure, SOC PRES : Social Presence, TRIAL : Triability, USABIL : Usability, VOL : Voluntariness

**Gambar 6. External Variables dan Variabel Utama TAM (Lee, Kozar and Larsen, 2003)**

Pada Gambar 6, Lee et al., (2003) menganalisis konsistensi *external variables* dari beberapa temuan mengenai hubungan yang selalu *significant* (+), campuran (\*) dan *insignificant relationship* (x), namun tidak menganalisis besarnya pengaruh masing-masing variabel.

Tabel 2 merupakan kumpulan external variables yang digunakan dalam TAM.

**Tabel 2. External Variabel dari TAM**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Sumber</b>
<i>Accessibility</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aksesibilitas fisik: sejauh mana seseorang mempunyai akses fisik terhadap suatu inovasi teknologi yang diperlukan untuk menggunakan sistem</li> <li>- Aksesibilitas informasi: kemampuan untuk mengambil informasi yang diinginkan dari sistem</li> </ul>	Karahanna & Limayem (2000)
<i>Computer Anxiety</i>	Kekhawatiran atau ketakutan seseorang terhadap kemungkinan yang terjadi saat menggunakan inovasi teknologi	Montazemi et al. (1996)
<i>Compatibility</i>	Sejauh mana suatu inovasi yang dimiliki oleh suatu sistem tersebut bertahan, sesuai dengan kebutuhan, dan pengalaman penggunaanya	Rogers (1983)
<i>Complexity</i>	Sejauh mana suatu inovasi memberikan dampak sulit untuk digunakan	Rogers (1983)
<i>Computer Attitude</i>	Persepsi seseorang tentang suatu inovasi, menyukai atau tidak menyukai	Chau (2001)
<i>Result Demonstrability</i>	Sejauh mana hasil adopsi/penggunaan inovasi dapat diamati dan disarankan kepada orang lain	Rogers (1983)
<i>Perceived Enjoyment</i>	Sejauh mana aktivitas penggunaan sistem tertentu dianggap menyenangkan, terlepas dari konsekuensi kinerja apa pun yang diakibatkan oleh penggunaan sistem.	Davis et al. (1992)
<i>End User Support</i>	Dukungan tingkat tinggi yang mempromosikan suatu inovasi sebagai hal yang sangat menguntungkan bagi penggunaanya maupun staff MIS	Igbaria & Livari (1995)
<i>Prior Experience</i>	Pengalaman yang didapat	Jackson et al. (1997)

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Sumber</b>
<i>Facilitating Conditions</i>	Keyakinan yang berkaitan dengan faktor sumber daya seperti waktu dan uang serta masalah kompatibilitas TI yang mungkin digunakan	Karahanna et al. (1999)
<i>Image</i>	Sejauh mana penggunaan suatu inovasi dapat meningkatkan citra atau status seseorang dalam sistem sosial	Rogers (1983)
<i>Job Relevance</i>	Kemampuan suatu sistem untuk meningkatkan dan kinerja pekerjaan pengguna	Thompson et al. (1991)
<i>Management Support</i>	Tingkat dukungan dari pengelola untuk memastikan alokasi sumber daya yang efisien dan bertindak sebagai agen perubahan untuk menciptakan lingkungan yang lebih kondusif bagi keberhasilan SI	Igbaria et al. (1997)
<i>Computer Playfulness</i>	Sejauh mana pengguna merasa senang jika berinteraksi dengan microcomputer	Webster and Martocchio (1992)
<i>Personal Innovativeness</i>	Sifat seseorang yang mencerminkan kesediaannya untuk mencoba menggunakan segala teknologi baru	Agarwal & Karahanna (2000)
<i>Relative Advantage</i>	Sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik dibandingkan sebelumnya	Rogers (1983)
<i>Self-Efficacy</i>	Sebuah keyakinan bahwa seseorang mempunyai kemampuan untuk melakukan suatu perilaku tertentu	Bandura (1997)
<i>Subjective Norms / Social Influence</i>	Sebuah persepsi bahawa seseorang yang penting bagi pengguna inovasi memerikan pengaruh terhadap keputusannya dalam menggunakan inovasi tersebut	Venkatesh et al. (2000)
<i>Social Presence</i>	Sejauh mana suatu inovasi memungkinkan penggunaannya merasakan orang lain hadir secara psikologis	Fulk et al. (1987)
<i>System (Output or Information) Quality</i>	Persepsi seberapa baik sistem tersebut melakukan tugas yang sesuai dengan tujuan pekerjaan	Venkatesh & Davis, (2000)

Variabel	Definisi	Sumber
<i>Triability</i>	Sejauh mana suatu inovasi dapat diujicoba sebelum benar-benar di gunakan	Rogers (1983)
<i>Objective Usability</i>	Sebuah konstruk yang memungkinkan perbandingan sistem pada tingkat pengaruh sebenarnya mengenai menyelesaikan tugas tertentu	Card et al. (1980)
<i>Voluntariness</i>	Penggunaan inovasi berdasarkan kehendak bebas pengguna dan tanpa paksaan	Moore & Benbasat, (1991)
<i>Visibility</i>	Sejauh mana inovasi dapat terlihat	Rogers (1983)

### 2.7 Metode Pengumpulan Data dengan Kuesioner (Angket)

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner. Menurut Sugiyono (2013), kuesioner berisikan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis yang kemudian dijawab oleh responden. Teknik analisis kuesioner ini menggunakan metode Skala *Likert*. Teknik analisis kuesioner ini merupakan metode pengukuran kuesioner yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang objek tertentu (Sugiyono, 2013). Dengan skala likert, variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian disusun menjadi instrumen kuesioner yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Kuesioner dengan skala likert ini mempunyai jawaban yang gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Tabel 3 menunjukkan jawaban kuesioner dengan skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 3. Skala Likert**

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3

Pernyataan	Skor
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## 2.8 Metode Pengolahan Data dengan Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Data pada penelitian deskriptif dapat diolah secara kuantitatif dengan menggunakan statistik. Penelitian ini menggunakan analisis SEM-PLS (*Structural Equation Modeling-Partial Least Square*).

SEM (*Structural Equation Modeling*) merupakan salah satu jenis metode analisis statistik multivariat pengembangan dari regresi dan analisis jalur. SEM akan menguji hubungan-hubungan antar variabel yang ada pada sebuah model, baik itu antara indikator dengan konstruksinya, ataupun hubungan antar variabel laten. Berikut merupakan ciri-ciri SEM:

1. Terdiri lebih dari satu variabel dependen yang dijelaskan oleh satu atau beberapa variabel independen
2. Variabel dependen disaat yang bersamaan dapat berperan sebagai variabel independent bagi hubungan berjenjang lainnya (*variable intervening* atau *variable moderating*)
3. Merupakan *causal model* dan *path model/path analysis*
4. Kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi

SEM merupakan sekumpulan teknik-teknik *statistical* yang memungkinkan untuk menguji sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit secara simultan. SEM juga dikenal sebagai *Path Analysis* atau *Confirmatory Factor Analysis* (Ginting, 2009).

### 2.8.2 Variabel-variabel dalam SEM

Dalam sebuah model SEM terdapat variabel-variabel penyusunnya, yaitu variabel laten dan variabel manifest.

#### 1. Variabel Laten

Variabel laten diebut pula dengan sebutan *unobserved variable*, konstruk atau konstruk latin, yang berarti tidak dapat diukur secara langsung melainkan harus diukur dengan satu atau lebih variabel manifest. Variabel laten terdiri dari dua jenis, antara lain:

- a. Variabel laten eksogen (variabel independen), adalah variabel

yang mempengaruhi nilai dari variabel lain dalam model

- b. Variabel laten endogen (variabel dependen), adalah variabel yang dipengaruhi secara langsung maupun tidak langsung oleh variabel eksogen.

## 2. Variabel Manifest (Indikator)

Variabel manifest digunakan untuk menjelaskan atau mengukur sebuah variabel laten. Variabel manifest biasa disebut juga dengan istilah *observed variable*, *measured variable* atau *indicator*.

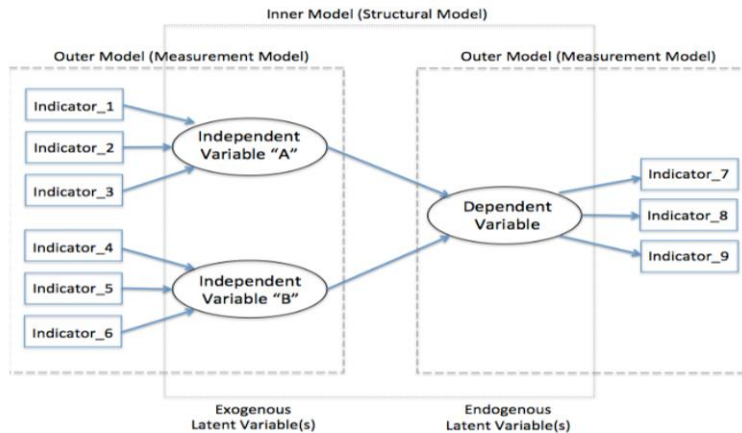
### 2.8.3 Karakteristik Model

Terdapat 3 kegiatan dalam analisis SEM, yaitu pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrumen (*confirmatory factor analysis*), pengujian model hubungan antara variabel (*path analysis*), dan mendapatkan model yang cocok untuk prediksi (analisis model struktural dan analisis regresi). Saat ini sudah tersedia berbagai macam *software* statistik untuk olah data SEM antara lain Lisrel, AMOS dan Smart PLS. Dalam penelitian ini menggunakan *tools* Smart PLS 3.29. Pemodelan lengkap pada SEM pada dasarnya terdiri dari model pengukuran (*measurement model*) dan *structural model* atau *causal model*.

#### 2.8.3.1 Measurement Model (Outer Model)

Measurement Model menggambarkan hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikatornya yang merupakan bagian dari teknik SEM. Measurement Model juga biasa disebut dengan outer model. Outer model ditunjukkan pada Gambar 7. Ada dua jenis model antara lain reflektif dan formatif. Pada model reflektif, indikator merupakan perwujudan atau refleksi dari variabel nya (Kante, Chepken and Oboko, 2018). Arah kausalitasnya dari variabel ke indikator. Karakteristik indikator-indikator reflektif yaitu mirip dan dapat dipertukarkan (*interchangeable*). Oleh karena itu, tidak akan terjadi masalah apabila ingin membuang indikator reflektif dan tidak mengubah esensi variabel.





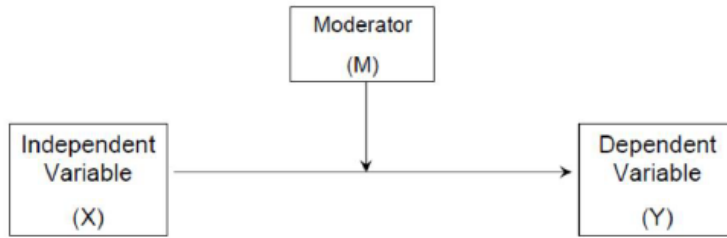
**Gambar 7. Measurement Model (Outer Model) dan Structural Model (Inner Model) (Wong, 2013)**

Sebaliknya, indikator dalam model formatif tidak dapat dipertukarkan karena indikator-indikator nya menentukan variabel latennya. Setiap indikator memberikan arti tertentu terhadap variabel laten, sehingga perubahan indikator dapat mengakibatkan perubahan variabel yang diteliti. Model formatif arah kausalitasnya dari indikator ke variabel nya.

### 2.8.3.2 Structural Model (Inner Model)

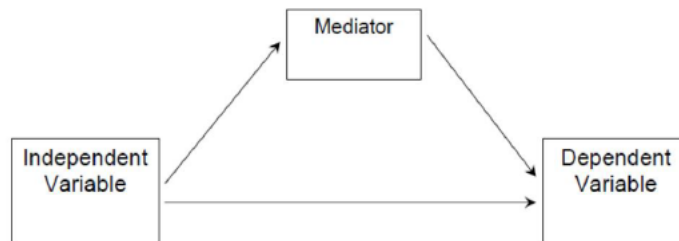
*Structural Model* menggambarkan hubungan antara variabel-variabel laten yang merupakan bagian dari model SEM. Dalam *structural model* memiliki dua jenis variabel antara lain variabel eksogen dan variabel endogen. Suatu variabel dikatakan eksogen jika tidak mempengaruhi variabel lainnya dalam suatu model. Sedangkan suatu variabel dikatakan endogen jika merupakan pengaruh dari setidaknya satu variabel lainnya (Garson, 2016). Di dalam *inner model* juga memiliki variabel lain seperti variabel moderasi, variabel mediasi dan variabel pengendali.

Variabel moderator dapat berupa variabel kualitatif dan dapat juga berupa kuantitatif. Variabel moderator mempengaruhi arah dan/atau kekuatan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, dapat dilihat pada Gambar 8.



**Gambar 8. Diagram Konsep Variabel Moderator** (Kante, Chepken and Oboko, 2018)

Variabel mediator merupakan variabel yang menjelaskan hubungan antara variabel independent dan dependen. Variabel mediator biasa disebut dengan variabel intervening (Garson, 2016). Diageam konsep variabel mediator dapat dilihat pada Gambar 9. Selanjutnya ada variabel pengendali (*controlling*) merupakan variabel yang tidak menjadi focus atau tidak direncanakan menjadi bagian dari suatu penelitian tetapi keberadaannya mempunyai pengaruh tertentu.



**Gambar 9. Diagram Konsep Variabel Mediator** (Kante, Chepken and Oboko, 2018)

#### 2.8.4 Model Evaluasi SEM

Evaluasi model dengan SEM-PLS dilakukan dengan mengevaluasi *outer model* (model pengukuran) dan *inner model* (model struktural). Berikut merupakan tahapan uji SEM-PLS:

1. *Outer model*,
  - a. Uji Validitas

Validitas menjelaskan seberapa baik data yang dikumpulkan dapat mencakup area penelitian yang sebenarnya (Anggraini *et al.*, 2022). Terdapat dua uji validitas antara lain uji *Convergen Validity* dan *Discriminant Validity*. Dalam menguji validitas dapat dilihat dari hasil *factor loading* dan

nilai AVE. Menurut Ghazali (2014) dalam Kurniawati et al., (2017), kesahihan suatu data jika *factor loading* dari indikator variabel memiliki nilai  $> 0.50$  dan AVE  $> 0.5$  maka dapat dikatakan bahwa variabel tersebut adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Kepercayaan terhadap sesuatu untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik diartikan sebagai Reliabilitas (Niqotaini & Budiman, 2021). Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat konsistensi instrumen kuesioner jika pengukuran dengan kuesioner tersebut dilakukan berulang. Menurut Adinda (2022), instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika menghasilkan nilai *Composite Reliability* dan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,7.

3. *Inner Model*

*Inner model* bertujuan untuk menguji hubungan kausalitas (hubungan sebab-akibat) yang terjadi diantara variabel laten atau variabel yang tidak dapat diukur secara langsung.