

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teoritis

2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah kerangka kerja yang digunakan untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan mengadopsi teknologi. Awalnya, TAM dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna menerima teknologi informasi baru, seperti sistem informasi manajemen atau perangkat lunak. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi, TAM juga digunakan dalam berbagai konteks teknologi, termasuk teknologi mobile, media sosial, dan IoT (Wicaksono, 2022).

Kerangka teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM), yang diperkenalkan secara fundamental oleh Davis (1989). TAM secara khusus dirancang sebagai model kausal yang bertujuan untuk memberikan penjelasan dan prediksi mengenai faktor-faktor yang mendorong penerimaan dan manfaat sistem teknologi informasi oleh pengguna akhir (Davis, 1989). Model ini beragumen bahwa sikap dan niat perilaku pengguna terhadap suatu sistem teknologi ditentukan oleh dua konstruk kognitif inti yaitu:

1. *Perceived Usefulness* (PU) / Persepsi Manfaat: Konstruk ini merujuk pada keyakinan seseorang bahwa dengan mengimplementasikan atau menggunakan sistem teknologi tertentu, secara substansial akan terjadi peningkatan pada kinerja atau efektivitas pekerjaan dan aktivitas harian mereka (Davis, 1989). Menurut Wicaksono (2022), Persepsi Manfaat adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi

dapat membantu mereka dalam melakukan tugas-tugas mereka atau mencapai tujuan mereka.

2. *Perceived Ease of Use (PEOU)* / Persepsi Kemudahan: Konstruk ini mengukur sejauh mana individu mempersepsikan bahwa penggunaan suatu sistem teknologi akan berlangsung tanpa disertai kesulitan atau usaha kognitif dan fisik yang berarti (*effortless*) (Davis, 1989). Bagi pengguna *E-Wallet* DANA, Persepsi Kemudahan terkait erat dengan seberapa intuitif antarmuka aplikasi, kemudahan dalam proses pendaftaran, pengisian saldo (*top-up*), dan penyelesaian transaksi pembayaran.

2.1.2 Perceived Ease of Use (PEOU) / Persepsi Kemudahan

Menurut Wicaksono (2022), Persepsi Kemudahan adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi mudah digunakan. Persepsi Kemudahan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan teknologi, ketersediaan bantuan teknis, dan ketersediaan sumber daya.

Menurut Anjeli et al. (2025:43) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi Persepsi Kemudahan seseorang terhadap teknologi atau sistem tertentu. Berikut adalah faktor-faktor utama yang mempengaruhi PEOU:

1. Antarmuka Pengguna (*User Interface*)

Salah satu faktor terbesar yang mempengaruhi PEOU adalah desain antarmuka. Antarmuka yang intuitif, sederhana, dan mudah dipahami akan meningkatkan Persepsi PEOU. Sebaliknya, antarmuka yang kompleks atau membingungkan dapat menurunkan persepsi kemudahan penggunaan.

2. Pengalaman Pengguna (*User Experience*)

Pengalaman keseluruhan saat menggunakan teknologi juga memengaruhi PEOU. Pengalaman yang positif, seperti, respon cepat dan tanpa gangguan, meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan, sementara pengalaman yang buruk dengan banyak gangguan atau kegagalan dapat menurunkan PEOU.

3. Pelatihan dan Dukungan Pengguna

Ketersediaan pelatihan, tutorial, dan dukungan teknis yang memadai juga dapat mempengaruhi PEOU. Jika teknologi didukung oleh dokumentasi yang jelas, tutorial yang mudah diikuti, atau bantuan pelanggan yang responsif, pengguna merasa mudah dalam mempelajari dan menggunakan teknologi tersebut.

4. Kemampuan Pengguna (*User Skills*)

Kemampuan pengguna dalam mengoperasikan teknologi juga dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap PEOU. Pengguna dengan latar belakang teknologi atau pengalaman sebelumnya mungkin merasa lebih mudah menggunakan teknologi baru, sementara pengguna yang kurang berpengalaman mungkin merasa kesulitan.

Adapun indikator yang digunakan sebagai tolak ukur pada variable persepsi kemudahan penggunaan menurut Venkatesh & Davis dalam (Fortuna, 2024) diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Sistem jelas dan mudah dimengerti
2. Tidak memerlukan banyak usaha
3. Mudah digunakan
4. Mudah dioperasikan sesuai dengan keinginan

2.1.3 *Perceived Usefulness (PU)* / Persepsi Manfaat

Persepsi Manfaat adalah persepsi individu terhadap seberapa besar teknologi yang digunakan akan membantu mereka untuk mencapai lebih efektif atau efisien. Ini adalah keyakinan bahwa teknologi atau sistem tersebut akan memberikan dampak positif, baik dalam hal peningkatan kinerja, penghematan waktu, atau kemudahan dalam menyelesaikan tugas tertentu (Anjeli et al., 2025:39).

Sedangkan, Menurut Wicaksono (2022), Persepsi Manfaat adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi dapat membantu mereka dalam melakukan tugas-tugas mereka atau mencapai tujuan mereka.

Menurut Anjeli et al. (2025:43) ada beberapa faktor yang dapat memengaruhi Persepsi Manfaat seseorang terhadap suatu teknologi, antara lain:

1. Kesesuaian dengan Tugas yang Dilakukan

Teknologi atau sistem akan dianggap lebih berguna jika dapat disesuaikan dengan kebutuhan atau tugas yang dilakukan oleh pengguna.

2. Kecepatan Hasil

Teknologi yang memberikan hasil cepat atau memberikan dampak yang langsung terlihat akan meningkatkan Persepsi Manfaat.

3. Kemudahan dalam Menggunakan Teknologi

Meskipun terkait dengan Persepsi kemudahan, kemudahan penggunaan juga memengaruhi Persepsi Manfaat. Jika teknologi mudah digunakan, pengguna lebih mungkin merasa bahwa teknologi tersebut bermanfaat karena mereka tidak perlu menghabiskan waktu untuk belajar menggunakannya.

4. Pengaruh Sosial

Pengalaman dan opini orang lain juga dapat memengaruhi persepsi manfaat suatu teknologi. Jika orang lain merasa bahwa teknologi tersebut bermanfaat, hal itu dapat mempengaruhi pandangan seseorang terhadap kegunaan teknologi tersebut.

5. Keandalan dan Keamanan Teknologi

Pengguna cenderung merasa lebih percaya dan menganggap teknologi lebih berguna jika teknologi tersebut memiliki Tingkat keandalan yang tinggi dan tidak sering mengalami gangguan. Keamanan data dan privasi juga memainkan peran penting dalam persepsi Manfaat teknologi, terutama pada aplikasi atau sistem yang menyimpan data pribadi

Adapun indikator yang digunakan sebagai tolak ukur pada variable persepsi manfaat menurut Venkatesh dan Davis dalam (Fortuna, 2024) diantaranya sebagai berikut:

1. Sistem bermanfaat
2. Meningkatkan produktivitas
3. Meningkatkan Efektivitas
4. Meningkatkan kinerja pekerjaan

2.1.4 Minat Penggunaan (*Behavioral Intention*)

Menurut Jogiyanto dalam (Rahmawati & Rosa, 2023), Davis mengemukakan definisi minat sebagai perilaku yang mencerminkan Tingkat keinginan dari seorang individu untuk melaksanakan suatu hal tertentu. Minat menggunakan adalah suatu keinginan seseorang atau alasan yang secara sadar untuk berencana melakukan atau tidak melakukan beberapa perilaku tertentu kedepannya.

Minat penggunaan didefinisikan sebagai kecenderungan psikologis yang mengindikasikan Tingkat keinginan dan probabilitas subyektif seorang individu untuk

mengadopsi atau melakukan suatu perilaku spesifik secara berkelanjutan dimasa yang akan datang (Ajzen, 1991). Dalam lingkup penelitian ini, Minat Penggunaan *E-Wallet* DANA merujuk pada intensitas dan kesediaan Generasi Z untuk menjadikan DANA sebagai solusi pembayaran digital utama dan rutin dalam kehidupan bertransaksi mereka.

Indikator minat penggunaan *e-wallet* yang digunakan pada penelitian ini adalah indikator menurut Jogiyanto dalam (Fortuna, 2024), diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Keinginan untuk menggunakan
2. Selalu mencoba menggunakan
3. Terus menggunakan di masa yang akan datang

2.1.5 Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan merupakan salah satu faktor penting dalam penggunaan teknologi, Kepercayaan pada layanan sistem pembayaran digital memiliki pengaruh yang cukup besar pada minat pengguna dalam melakukan transaksi (Sindy & Ali, 2022). Kepercayaan adalah Keyakinan pengguna bahwa sistem atau penyedia layanan akan memenuhi harapan mereka dan bertindak secara etis dan kompeten (Gefen et al., 2003). Dalam konteks DANA, ini adalah keyakinan Generasi Z bahwa DANA adalah platform yang andal, jujur, dan dapat dipercaya dalam mengelola dana serta data pribadi mereka.

Adapun indikator yang sering digunakan sebagai tolak ukur pada variabel kepercayaan menurut Mayer, Davis & Schoorman (dalam Fortuna, 2024), diantaranya sebagai berikut:

1. Kemampuan (*Ability*)
Mengacu pada kompetensi dan karakteristik dari penyedia layanan
2. Kebaikan Hati (*Benevolence*)

Keinginan dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan diantara kedua belah pihak.

3. Integritas (*Integrity*)

Persepsi pengguna bahwa Perusahaan mengikuti prinsip-prinsip yang dapat diterima, seperti menepati janji, jujur, dan berperilaku sesuai etika.

2.1.6 Keamanan (*Security*)

Keamanan merupakan Persepsi pengguna mengenai sejauh mana sistem atau layanan terlindungi dari akses atau penyalahgunaan yang tidak sah, seperti *hacking* atau penipuan (Kim et al., 2009). Keamanan sangat krusial dalam Keputusan penggunaan E-Wallet karena melibatkan transaksi finansial. Menurut Irawan dan Affan (dalam Khoiriyah et al., 2023) Persepsi Keamanan dapat diartikan sebagai tingkatan dimana seseorang percaya bahwa mengirimkan informasi terhadap sistem teknologi tersebut akan aman. Keamanan informasi adalah perlindungan informasi dari berbagai ancaman untuk memastikan kelangsungan bisnis, meminimalisir resiko bisnis dan memaksimalkan laba atas investasi dan peluang bisnis.

Adapun indikator yang digunakan sebagai tolak ukur pada variabel keamanan menurut Waspada, I (2012) diantaranya sebagai berikut:

1. Tidak khawatir memberikan informasi
2. Percaya bahwa informasi dilindungi
3. Percaya bahwa keamanan uang yang tersimpan di dalam *e-wallet* atau uang elektronik terjamin pada saat transaksi.

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Berikut beberapa penelitian terdahulu relevan dengan penelitian ini dan digunakan sebagai acuan untuk memahami hubungan antar variabel akan disajikan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

Penulis	Judul	variabel	Hasil
Dwi Fitriyanto et al (2025)	Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Kepercayaan & Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet Dana	Variabel Independen: Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Kepercayaan, dan Keamanan. Variabel Dependen: Minat Penggunaan E-Wallet DANA.	Keempat variabel berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan DANA.
Suryati & Ika Yoga (2021)	<i>The Influence of Perceived Ease, Trust and Security on Intention to Use E-Wallet</i>	Variabel Independen: <i>Perceived Ease, Trust, dan Security.</i> Variabel Dependen: <i>Intention to Use.</i>	<i>Ease, Trust, Security</i> berpengaruh signifikan terhadap niat pakai <i>e-wallet</i> .
(Saputra & Ridhaningsih, 2025)	The Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Security Regarding Continuance Intention to Use E-Wallet Dana with Hedonic Value as a Mediating Variable	Variabel Independen: <i>Perceived Ease of Use, Perceived Security.</i> Variabel Dependen: <i>Continuance intention.</i> Variabel Mediasi: <i>Hedonic Value</i>	<i>PEOU & Security</i> berpengaruh pada <i>hedonic value</i> dan lanjut menggunakan DANA.
(Algusri et al., 2023)	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan	Variabel Independen: Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat.	Kemudahan dan manfaat berpengaruh signifikan pada minat <i>e-wallet</i> .

	Manfaat Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau	Variabel Dependen: Minat penggunaan <i>E-Wallet</i> .	
(Zuniatami & Mahardhika, 2025)	<i>The Role of Perceived Security in E-Wallet Adoption Using TAM Among Generation Z</i>	Variabel Independen: <i>Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, dan Perceived Security.</i> Variabel Dependen: <i>Adoption E-Wallet</i>	<i>PEOU, PU, Security</i> memengaruhi niat penggunaan <i>e-wallet</i> Gen Z.

Sumber: Kumpulan jurnal yang ada di Google Scholar

2.3 Kerangka Pikir

Penelitian ini mengacu pada *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989. Model ini berpendapat bahwa adopsi dan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh niat perilaku pengguna. Niat penggunaan ini dipengaruhi oleh keyakinan kognitif individu terhadap teknologi yang mereka pilih.

Dalam penelitian ini, Minat Penggunaan *E-Wallet* DANA Pada Mahasiswa FEB UNIDHA dipengaruhi oleh empat variabel independen, yaitu:

1. Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Pandangan Mahasiswa mengenai sejauh mana *E-Wallet* DANA mudah untuk dipelajari, dimengerti, dan diterapkan dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Makin sederhana aplikasi ini digunakan, makin tinggi ketertarikan pengguna untuk memanfaatkannya.

2. Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*)

Pandangan Mahasiswa mengenai sejauh mana *E-Wallet* DANA memberikan keuntungan nyata, seperti penghematan waktu, kemudahan dalam melakukan pembayaran, serta penawaran promosi. Semakin besar manfaat yang dirasakan, maka makin tinggi minat untuk menggunakannya.

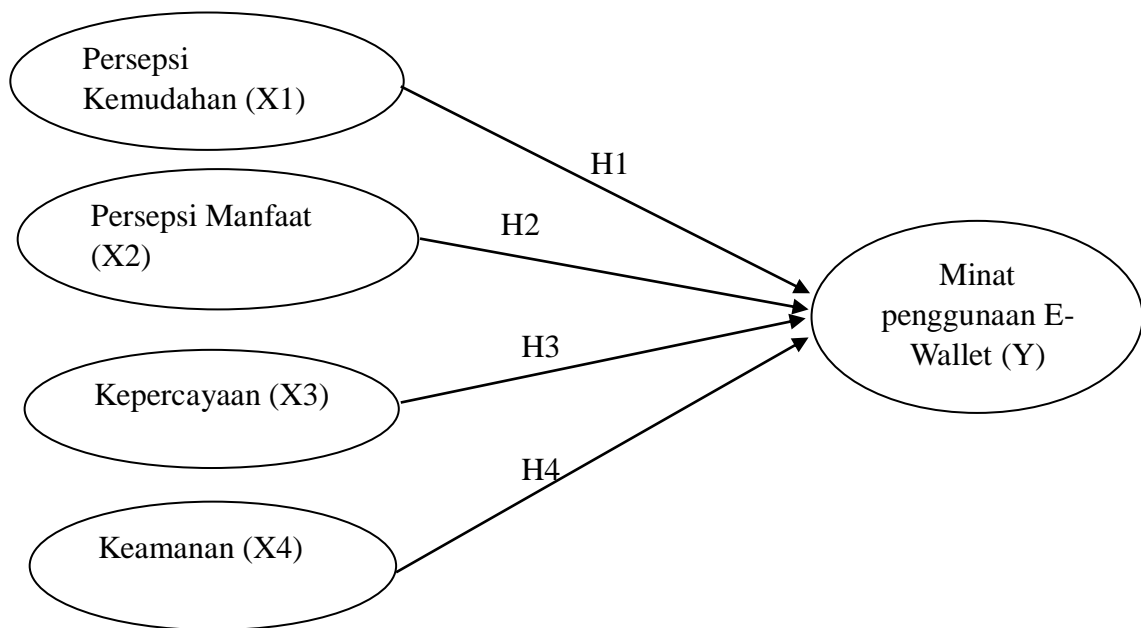
3. Kepercayaan (*Trust*)

Keyakinan Mahasiswa bahwa DANA adalah platform yang dapat diandalkan dalam mengelola dana dan informasi pribadi pengguna. Tingginya Tingkat kepercayaan akan menambah rasa aman dan mendorong niat penggunaan.

4. Keamanan (*Security*)

Pandangan Mahasiswa tentang seberapa efektif sistem DANA dalam melindungi transaksi dan data dari penyalahgunaan atau tindakan kriminal digital. Perlindungan yang baik akan mengurangi persepsi risiko dan meningkatkan ketertarikan untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Keempat variabel tersebut diduga berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* DANA Pada Mahasiswa FEB UNIDHA.



Gambar 1 Kerangka Pikir Penelitian

2.4 Hipotesis

Berdasarkan landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka pikir di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* DANA Pada Mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas.

H2: Persepsi Manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* DANA Pada Mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas.

H3: Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* DANA Pada Mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas.

H4: Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* DANA Pada Mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas.

H5: Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Kepercayaan, dan Keamanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* DANA Pada Mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas.