BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2)

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) merupakan penyempurnaan dari model UTAUT (Venkatesh et al., 2003) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2012) untuk menjelaskan adopsi teknologi konsumen (Venkatesh et al., 2012). Model ini mengintegrasikan konstruk-konstruk dari model penerimaan teknologi sebelumnya seperti TAM, serta menambahkan tiga konstruk baru yang relevan untuk teknologi opsional, yaitu Hedonic Motivation, Price Value, dan *Habit*.

UTAUT2 terdiri dari delapan konstruk utama: *Performance Expectancy*, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, dan *Habit*, yang semuanya mempengaruhi *Intention to Use* dan kemudian *Use Behavior* (Venkatesh et al., 2012). Model ini juga mempertimbangkan pengaruh moderator berupa usia, jenis kelamin, dan pengalaman pengguna.

Dalam konteks Indonesia, UTAUT2 telah banyak diterapkan untuk menganalisis adopsi uang elektronik, dompet digital, dan aplikasi pembayaran (Cahyani and Dewi, 2022; Andrianto, 2020). Temuan studi-studi tersebut menunjukkan bahwa konstruk UTAUT2 relevan dalam memprediksi niat dan perilaku penggunaan teknologi di masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, model ini sesuai dijadikan kerangka dasar penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Ollin di Kabupaten Padang Pariaman.

2.1.1 Pengertian UTAUT2

UTAUT2 merupakan pengembangan dari UTAUT (Venkatesh et al., 2003) yang diperluas oleh Venkatesh et al. (2012) dengan tiga konstruk baru: Hedonic Motivation, Price Value, dan *Habit* (Venkatesh et al., 2012). Penambahan ini didasarkan pada pengamatan bahwa adopsi teknologi konsumen lebih dipengaruhi oleh faktor pribadi dan situasional dibandingkan teknologi organisasi. UTAUT2 juga mengeliminasi konstruk Attitude Toward Using Technology karena dianggap tercakup dalam *Performance Expectancy* dan Hedonic Motivation (Venkatesh et al., 2012).

2.1.2 Perkembangan UTAUT2

UTAUT2 merupakan evolusi dari UTAUT (2003) yang semula berfokus pada konteks organisasi (Venkatesh et al., 2003). Seiring perkembangan teknologi konsumen seperti smartphone dan aplikasi mobile, Venkatesh et al. (2012) mengidentifikasi bahwa konstruk motivasi hedonistik, nilai harga, dan kebiasaan tidak tercakup sepenuhnya dalam UTAUT asli (Venkatesh et al., 2012). Oleh karena itu, UTAUT2 dikembangkan dengan menambahkan tiga konstruk baru tersebut untuk menjawab kebutuhan analisis adopsi teknologi konsumen yang bersifat opsional.

Penambahan Hedonic Motivation, Price Value, dan *Habit* menjadi inti pengembangan UTAUT2, menjadikannya model yang lebih komprehensif untuk menganalisis adopsi teknologi konsumen (Venkatesh et al., 2012). Fleksibilitas UTAUT2 memungkinkan peneliti menyesuaikan konstruk sesuai konteks spesifik, menjadikannya alat andalan untuk memahami perilaku pengguna teknologi di era digital.

2.1.3 Konstruk UTAUT2

UTAUT2 terdiri dari delapan konstruk utama (Venkatesh et al., 2012), yaitu:

1. ***Performance Expectancy*** **:** persepsi manfaat fungsional teknologi
2. ***Effort Expectancy*** : kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan sistem;
3. ***Social Influence*** : pengaruh orang-orang penting terhadap keputusan penggunaan
4. ***Facilitating Conditions*** : ketersediaan sumber daya dan dukungan teknis
5. ***Hedonic Motivation*** : kesenangan dari penggunaan teknologi
6. ***Price Value*** : persepsi keseimbangan manfaat dan biaya
7. ***Habit*** : otomatisasi perilaku karena pengulangan
8. ***Intention to Use*** : niat untuk melakukan suatu perilaku.

Semua konstruk ini memengaruhi ***Use Behavior*** (perilaku penggunaan aktual).

Dalam penelitian ini, UTAUT2 juga mempertimbangkan peran moderator berupa usia, jenis kelamin, dan pengalaman pengguna yang dapat memodulasi kekuatan hubungan antar konstruk (Venkatesh et al., 2012). Fleksibilitas model ini memungkinkan adaptasi sesuai konteks aplikasi Ollin di Sumatera Barat.

2.2 *Performance Expectancy*

2.2.1 Pengertian Performance Expectancy

Performance Expectancy, atau ekspektasi kinerja, merupakan salah satu konstruk prediktor utama dalam model UTAUT2. Definisi klasik dari konstruk ini adalah tingkat sejauh mana individu percaya bahwa penggunaan sebuah sistem teknologi akan membantu mereka mencapai peningkatan kinerja atau manfaat dalam tugas-tugas mereka (Venkatesh et al., 2003). Dalam konteks yang lebih luas, ini merujuk pada persepsi pengguna mengenai kegunaan atau keuntungan yang dapat diperoleh dari penggunaan suatu teknologi, baik dalam konteks profesional maupun personal. Semakin tinggi ekspektasi kinerja yang dimiliki pengguna terhadap suatu teknologi, semakin besar kemungkinan mereka untuk berniat menggunakannya (Venkatesh et al., 2012).

Konstruk ini menekankan pada aspek fungsional dan instrumental dari teknologi. Pengguna akan cenderung mengadopsi teknologi jika mereka yakin bahwa teknologi tersebut akan memecahkan masalah, meningkatkan efisiensi, meningkatkan produktivitas, atau memberikan keunggulan kompetitif. Dalam dunia bisnis, misalnya, penggunaan perangkat lunak baru diharapkan dapat mempercepat proses pelaporan atau meningkatkan akurasi data. Di ranah personal, aplikasi mobile seperti Ollin diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam mengakses layanan perbankan, melakukan pembayaran, atau mengelola keuangan.

Berbagai penelitian yang menerapkan model UTAUT dan UTAUT2 secara konsisten menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* adalah salah satu

prediktor terkuat dari niat penggunaan teknologi (Anjani and Mukhlis, 2022; Suharsono et al., 2023). Misalnya, dalam konteks adopsi mobile banking, pengguna yang merasa bahwa aplikasi tersebut akan memudahkan mereka dalam bertransaksi, mengecek saldo, atau melakukan transfer, akan memiliki niat yang lebih tinggi untuk menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini juga berlaku untuk aplikasi pembayaran digital seperti QRIS, di mana pengguna yang melihat potensi efisiensi dan kemudahan dalam bertransaksi akan lebih termotivasi untuk mengadopsinya.

Dalam konteks aplikasi perbankan digital pada umumnya, *Performance Expectancy* akan berkaitan dengan persepsi pengguna mengenai manfaat yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut.. Ini mencakup kemudahan akses layanan Ollin kapan saja dan di mana saja, kecepatan proses transaksi, keamanan dalam bertransaksi, kemampuan untuk memantau riwayat keuangan secara real-time, serta fitur-fitur tambahan yang mungkin ditawarkan seperti notifikasi transaksi atau pengelolaan anggaran. Jika pengguna merasa bahwa Ollin secara signifikan lebih baik daripada metode perbankan tradisional dalam hal kemudahan dan efisiensi, maka ekspektasi kinerja mereka akan tinggi.

Persepsi mengenai *Performance Expectancy* ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk informasi yang diterima dari media, rekomendasi dari orang lain, pengalaman sebelumnya dengan teknologi serupa, serta fitur-fitur spesifik yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut. Oleh karena itu, bagi Bank Nagari sebagai pengembang aplikasi Ollin, penting untuk secara jelas mengkomunikasikan manfaat dan keunggulan fungsional aplikasi ini kepada calon penggunanya agar ekspektasi kinerja mereka terbentuk secara positif.

2.2.2 Indikator Performance Expectancy

Untuk mengukur *Performance Expectancy* dalam penelitian ini, digunakan beberapa indikator yang dirujuk dari literatur dan disesuaikan dengan konteks aplikasi Ollin. Indikator-indikator ini dirancang untuk menangkap persepsi pengguna mengenai manfaat fungsional dan keuntungan yang mereka harapkan dari penggunaan aplikasi tersebut. Dengan demikian, penelitian ini akan mengukur sejauh mana pengguna percaya bahwa Ollin akan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan mereka dalam melakukan aktivitas perbankan. Indikator yang digunakan pada penelitian ini ada enam, yaitu :

1. **Kemudahan akses layanan Ollin.**

   Pengguna akan menilai apakah Ollin memungkinkan mereka untuk mengakses berbagai layanan perbankan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke cabang fisik. Ini mencakup kemudahan dalam mengecek saldo, melihat mutasi rekening, dan mengakses informasi produk perbankan (Marpaung et al., 2021; Iskandar et al., 2020).

2. **Kecepatan dan efisiensi transaksi**.

   Pengguna akan mengevaluasi seberapa cepat dan efisien mereka dapat melakukan transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, atau pembelian melalui aplikasi Ollin dibandingkan dengan metode konvensional. Ini berkaitan dengan pengurangan waktu dan tenaga yang dibutuhkan (Mufingatun et al., 2020; Utomo et al., 2021).

3. **Keamanan transaksi**.

   Pengguna perlu merasa yakin bahwa data dan transaksi mereka aman saat menggunakan aplikasi Ollin. Ini mencakup persepsi terhadap mekanisme

keamanan yang diterapkan aplikasi, seperti otentikasi ganda, enkripsi data, dan perlindungan terhadap penipuan (Iskandar et al., 10 2020; Marpaung et al., 2021).

4. **Manfaat dalam pengelolaan keuangan.**

   Penggunaakan menilai apakah Ollin memberikan fitur yang membantu mereka dalam mengelola keuangan pribadi, seperti fitur pencatatan pengeluaran, pembuatan anggaran, atau analisis pola pengeluaran. Kemampuan aplikasi untuk memberikan wawasan finansial yang berguna sangat penting (Mufingatun et al., 2020; Utomo et al., 2021)

5. **Peningkatan produktivitas pribadi.**

   Dalam konteks penggunaan aplikasi perbankan, ini dapat berarti bagaimana Ollin membantu pengguna menghemat waktu yang seharusnya dihabiskan untuk mengantre di bank, sehingga mereka dapat mengalokasikannya untuk aktivitas lain yang lebih produktif (Marpaung et al., 2021; Iskandar et al., 2020).

6. **Kemampuan aplikasi untuk memenuhi kebutuhan perbankan**

   Ini mencakup sejauh mana Ollin menyediakan seluruh atau sebagian besar layanan yang dibutuhkan pengguna dalam bertransaksi perbankan sehari-hari, sehingga mengurangi ketergantungan pada saluran lain (Mufingatun et al., 2020; Utomo et al., 2021).

Dengan menggunakan indikator-indikator ini, penelitian ini dapat secara akurat mengukur dan menganalisis persepsi pengguna mengenai Performance Expectancy terhadap aplikasi Ollin, yang merupakan salah satu pilar penting

dalam model UTAUT2 (Marpaung et al., 2021; Iskandar et al., 2020; Mufingatun et al., 2020).

2.3 Effort Expectancy (Variabel X2)

2.3.1 Pengertian Effort Expectancy

Effort Expectancy, atau ekspektasi usaha, merupakan konstruk dalam model UTAUT2 yang merujuk pada sejauh mana individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Venkatesh et al., 2003, 2012). Definisi ini mencakup persepsi pengguna mengenai kemudahan dalam menggunakan sistem atau teknologi tertentu. Semakin rendah usaha yang dirasakan diperlukan untuk menggunakan suatu teknologi, semakin tinggi pula ekspektasi usaha pengguna terhadap teknologi tersebut.

Konstruk ini berkaitan erat dengan Perceived Ease of Use dalam model TAM (Davis, 1989). Effort Expectancy menekankan pada aspek kemudahan penggunaan, termasuk kejelasan instruksi, kesederhanaan antarmuka, dan minimnya langkah 11 yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas. Dalam konteks aplikasi digital, Effort Expectancy mencerminkan seberapa mudah pengguna dapat berinteraksi dengan fitur-fitur yang tersedia tanpa membutuhkan banyak usaha atau pembelajaran yang rumit.

Penelitian-penelitian yang menerapkan model UTAUT2 secara konsisten menunjukkan bahwa Effort Expectancy memiliki pengaruh positif terhadap Intention to Use (Anjani and Mukhlis, 2022; Risma Dwinda Putri and Sadha Suardikha, 2020). Pengguna cenderung memiliki niat yang lebih tinggi untuk menggunakan suatu teknologi jika mereka merasa teknologi tersebut mudah

digunakan.

Dalam konteks adopsi mobile banking dan aplikasi pembayaran digital, Effort Expectancy berperan penting karena menentukan sejauh mana pengguna merasa nyaman dan tidak terbebani dalam melakukan transaksi sehari-hari. Dalam konteks aplikasi Ollin, Effort Expectancy akan berkaitan dengan persepsi pengguna mengenai kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Ini mencakup kemudahan dalam proses registrasi dan login, kejelasan navigasi menu, kesederhanaan langkah-langkah transaksi seperti transfer dana atau pembayaran tagihan, serta kejelasan informasi yang ditampilkan dalam antarmuka aplikasi. Jika pengguna merasa bahwa Ollin dirancang dengan antarmuka yang intuitif dan proses transaksi yang sederhana, maka Effort Expectancy mereka akan tinggi.

Persepsi mengenai Effort Expectancy ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk desain antarmuka pengguna (UI/UX), kualitas instruksi atau panduan dalam aplikasi, pengalaman pengguna dengan aplikasi serupa sebelumnya, serta dukungan teknis yang tersedia. Oleh karena itu, bagi Bank Nagari sebagai pengembang aplikasi Ollin, penting untuk memastikan bahwa aplikasi dirancang dengan prinsip kemudahan penggunaan (usability) agar Effort Expectancy pengguna terbentuk secara positif.

2.3.2 Indikator Effort Expectancy

Untuk mengukur Effort Expectancy dalam penelitian ini, digunakan beberapa indikator yang dirujuk dari literatur dan disesuaikan dengan konteks aplikasi Ollin. Indikator-indikator ini dirancang untuk menangkap persepsi pengguna mengenai kemudahan penggunaan dan kebebasan dari usaha berlebih

dalam berinteraksi dengan aplikasi tersebut. Indikator yang digunakan pada penelitian ini, yaitu :

1. **Kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi Ollin**.

   Pengguna akan menilai apakah aplikasi ini mudah digunakan tanpa membutuhkan instruksi yang rumit atau pelajaran yang panjang. Kemudahan ini mencakup aspek navigasi menu, pencarian fitur, dan pemahaman terhadap antarmuka (Farzin et al., 2021; Widyanto et al., 2020).

2. **Kesederhanaan proses transaksi**.

   Pengguna akan mengevaluasi seberapa sederhana langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu transaksi, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, atau cek saldo. Proses yang melibatkan sedikit langkah dan tidak rumit akan meningkatkan Effort Expectancy (Saputri, 2022; Oktavia et al., 2024).

3. **Kejelasan instruksi dan panduan dalam aplikasi**.

   Pengguna perlu merasa bahwa setiap langkah atau fitur dalam aplikasi Ollin memiliki panduan yang jelas dan mudah dipahami, sehingga mereka tidak kebingungan saat menggunakan fitur baru atau yang belum pernah dicoba sebelumnya (Huddin et al., 2022; Sastra and Asyari, 2024).

4. **Minimnya usaha yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas perbankan**.

   Pengguna akan menilai apakah mereka dapat menyelesaikan aktivitas perbankan melalui Ollin tanpa harus mengeluarkan usaha yang berlebihan

dibandingkan dengan metode lain, seperti datang ke cabang atau menggunakan ATM (Khofifah and Kardiyem, 2024; Putra and Mukhlason, 2025).

5. **Kemudahan belajar menggunakan aplikasi (*learnability*).** Pengguna yang baru pertama kali menggunakan Ollin akan menilai seberapa cepat mereka dapat memahami cara kerja aplikasi dan mulai menggunakannya secara efektif (Widyanto et al., 2020; Saputri, 2022).

Dengan menggunakan indikator-indikator ini, penelitian ini dapat secara akurat mengukur dan menganalisis persepsi pengguna mengenai Effort Expectancy terhadap aplikasi Ollin, yang merupakan konstruk penting dalam model UTAUT2 untuk memahami niat penggunaan teknologi (Farzin et al., 2021; Widyanto et al., 2020; Saputri, 2022).

2.4 *Habit*

2.4.1 Pengertian *Habit*

Habit atau kebiasaan merupakan salah satu konstruk yang diperkenalkan dalam model UTAUT2 untuk menjelaskan perilaku penggunaan teknologi, khususnya dalam konteks teknologi konsumen yang bersifat sukarela (Venkatesh et al., 2012). Definisi kebiasaan merujuk pada sejauh mana perilaku seseorang telah menjadi otomatis atau sering dilakukan sehingga tidak lagi membutuhkan banyak proses kognitif untuk menjalankannya. Kebiasaan terbentuk melalui pengulangan tindakan dalam situasi yang konsisten, yang pada akhirnya menciptakan hubungan otomatis antara isyarat (cue) dan respons.

Dalam konteks adopsi teknologi, kebiasaan berperan sebagai pendorong

kuat yang dapat memengaruhi keputusan penggunaan. Pengguna yang memiliki kebiasaan menggunakan suatu teknologi tertentu, misalnya aplikasi perbankan mobile, cenderung akan terus menggunakan teknologi tersebut karena sudah menjadi bagian dari rutinitas sehari-hari mereka. Kebiasaan ini dapat membuat pengguna kurang mempertimbangkan faktor-faktor rasional seperti ekspektasi kinerja atau ekspektasi usaha, karena tindakan penggunaan sudah menjadi respons yang otomatis terhadap isyarat tertentu (Venkatesh et al., 2012).

Penelitian yang menerapkan UTAUT2 telah menunjukkan bahwa kebiasaan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat dan perilaku penggunaan berbagai aplikasi, termasuk aplikasi pembayaran digital dan e-commerce (Nurabiah et al., 2023; Firellsya et al., 2024). Sebagai contoh, pengguna yang terbiasa melakukan pembayaran menggunakan dompet digital akan cenderung terus menggunakannya bahkan ketika ada pilihan teknologi pembayaran lain yang tersedia, karena sudah terbentuk rutinitas. Demikian pula, konsumen yang terbiasa berbelanja di platform e-commerce tertentu akan terus kembali karena kebiasaan tersebut.

Dalam studi ini, *Habit* akan difokuskan pada kebiasaan pengguna dalam menggunakan aplikasi perbankan mobile atau teknologi sejenis yang berkaitan dengan aktivitas keuangan. Jika seorang pengguna sudah memiliki kebiasaan yang kuat dalam melakukan transaksi perbankan melalui perangkat seluler, maka kebiasaan tersebut kemungkinan akan memengaruhi keputusan mereka untuk mengadopsi dan terus menggunakan aplikasi Ollin. Kebiasaan ini dapat terbentuk dari penggunaan aplikasi Ollin itu sendiri, atau dari pengalaman sebelumnya

menggunakan aplikasi perbankan mobile lainnya.

Penting untuk membedakan kebiasaan dari niat. Niat adalah keputusan sadar untuk melakukan sesuatu, sementara kebiasaan adalah perilaku yang terjadi secara otomatis. Keduanya dapat memengaruhi perilaku penggunaan, namun kebiasaan seringkali beroperasi di luar kesadaran penuh dan dapat mempertahankan perilaku meskipun niat berubah. Oleh karena itu, memahami kebiasaan pengguna Ollin akan memberikan wawasan penting mengenai faktor-faktor yang mendorong penggunaan berkelanjutan di Kabupaten Padang Pariaman.

2.4.2 Indikator *Habit*

Untuk mengukur konstruk *Habit* dalam penelitian ini, digunakan indikator-indikator yang dirancang untuk menangkap tingkat otomatisasi perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi Ollin atau aplikasi sejenis. Indikator-indikator ini berfokus pada seberapa sering dan konsisten pengguna melakukan aktivitas terkait perbankan melalui perangkat seluler, yang mengarah pada pembentukan rutinitas atau kebiasaan. Pengukuran kebiasaan ini akan membantu memahami sejauh mana perilaku penggunaan Ollin bersifat otomatis bagi pengguna. Indikator yang dimaksud ada lima, yaitu :

1. **Penggunaan aplikasi Ollin**. Seberapa sering pengguna membuka dan menggunakan aplikasi Ollin dalam periode waktu tertentu (misalnya harian, mingguan) akan mencerminkan tingkat pembentukan kebiasaan. Penggunaan yang sering mengindikasikan bahwa aplikasi tersebut telah terintegrasi dalam rutinitas harian pengguna (Venkatesh et al., 2012; Ashoer et al., 2022).

2. **Konsistensi penggunaan aplikasi Ollin**.

   Ini mengacu pada keteraturan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi Ollin untuk berbagai kebutuhan perbankan mereka. Pengguna yang konsisten menggunakan Ollin untuk berbagai jenis transaksi, daripada hanya sesekali, menunjukkan bahwa aplikasi tersebut telah menjadi bagian dari cara mereka melakukan aktivitas perbankan (Nurabiah et al., 2023; Firellsya et al., 2024).

3. **Kebiasaan menggunakan aplikasi perbankan mobile secara umum**. Indikator ini mengukur sejauh mana pengguna telah mengembangkan kebiasaan untuk menggunakan aplikasi mobile untuk kebutuhan perbankan mereka, terlepas dari aplikasi Ollin spesifik. Ini bisa mencakup pengalaman menggunakan aplikasi mobile banking dari bank lain atau aplikasi fintech serupa. Kebiasaan yang kuat dalam menggunakan aplikasi perbankan mobile secara umum akan berpotensi memengaruhi adopsi dan penggunaan Ollin (Venkatesh et al., 2012; Ashoer et al., 2022).

4. **Otomatisasi perilaku transaksi**.

   Pengguna yang merasa bahwa melakukan transaksi perbankan melalui Ollin sudah menjadi sesuatu yang dilakukan secara otomatis, tanpa banyak berpikir atau mempertimbangkan langkah-langkahnya, mengindikasikan tingkat kebiasaan yang tinggi. Ini mencerminkan proses pengambilan keputusan yang sudah terinternalisasi (Venkatesh et al., 2012; Nurabiah et al., 2023)

5. **Ketergantungan pada aplikasi Ollin untuk aktivitas perbankan.**

   Jika pengguna merasa bahwa mereka sangat bergantung pada Ollin untuk

sebagian besar kebutuhan perbankan mereka, ini menunjukkan bahwa aplikasi tersebut telah menjadi kebiasaan yang kuat dalam alur kerja keuangan mereka (Ashoer et al., 2022; Firellsya et al., 2024)

Dengan menggabungkan indikator-indikator ini, penelitian ini dapat mengukur tingkat kebiasaan pengguna terhadap aplikasi Ollin, yang merupakan salah satu variabel kunci dalam model UTAUT2, dan menganalisis bagaimana kebiasaan tersebut memengaruhi niat dan perilaku penggunaan.

2.5 Niat Menggunakan (*Intention to Use*)

2.5.1 Pengertian Niat Menggunakan (*Intention to Use*)

Intention to Use, atau niat menggunakan, merupakan konstruk sentral dalam banyak model penerimaan teknologi, termasuk UTAUT2 (Venkatesh et al., 2003, 2012). Konstruk ini didefinisikan sebagai tingkat sejauh mana individu memiliki motivasi untuk melakukan suatu perilaku tertentu di masa depan. Dalam konteks adopsi teknologi, niat menggunakan adalah ukuran kemauan seseorang untuk mengadopsi dan menggunakan suatu teknologi. Niat dianggap sebagai prediktor langsung yang paling kuat dari perilaku aktual.

Niat menggunakan bukanlah tindakan itu sendiri, melainkan sebuah prediktor yang mengindikasikan kemungkinan besar seseorang akan melakukan tindakan tersebut. Semakin kuat niat seseorang untuk menggunakan suatu teknologi, semakin besar kemungkinan ia akan benar-benar menggunakannya. Niat ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, motivasi hedonistik, nilai harga, dan kebiasaan, sebagaimana dijelaskan dalam model UTAUT2 (Venkatesh et al., 2012).

Dalam penelitian ini, *Intention to Use* akan merujuk pada niat pengguna untuk mengadopsi dan secara aktif menggunakan aplikasi Ollin dalam aktivitas perbankan mereka. Ini mencakup kesediaan mereka untuk mulai menggunakan aplikasi tersebut, melanjutkan penggunaannya, dan merekomendasikannya kepada orang lain. Pengukuran niat menggunakan sangat penting karena dapat memberikan indikasi awal mengenai tingkat keberhasilan adopsi teknologi sebelum perilaku aktual dapat diamati secara langsung atau dalam skala besar.

Studi-studi yang menerapkan UTAUT2 secara konsisten menemukan bahwa *Intention to Use* adalah mediator penting antara konstruk-konstruk prediktor (seperti *Performance Expectancy* dan *Habit*) dan *Use Behavior* (Cahyani and Dewi, 2022; Farhani et al., 2023). Artinya, faktor-faktor seperti keyakinan akan manfaat (*Performance Expectancy*) dan kebiasaan yang terbentuk (*Habit*) tidak selalu secara langsung memengaruhi perilaku penggunaan, tetapi mereka bekerja melalui pembentukan niat yang lebih kuat untuk menggunakan teknologi tersebut. Oleh karena itu, memahami niat menggunakan Ollin adalah langkah krusial dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhinya.

Dalam analisis, *Intention to Use* bertindak sebagai variabel mediasi yang menjembatani pengaruh variabel independen (seperti *Performance Expectancy* dan *Habit*) terhadap variabel dependen (*Use Behavior*). Dengan menganalisis hubungan ini, peneliti dapat memahami apakah pengaruh variabel independen terhadap penggunaan Ollin bersifat langsung atau tidak langsung melalui peningkatan niat pengguna.

2.5.2 Indikator Niat Menggunakan (*Intention to Use*)

Untuk mengukur *Intention to Use* atau niat menggunakan aplikasi Ollin, penelitian ini akan menggunakan serangkaian indikator yang mencerminkan kesediaan dan motivasi pengguna untuk mengadopsi serta terus menggunakan aplikasi tersebut. Indikator-indikator ini dirancang untuk menangkap berbagai dimensi dari niat, mulai dari niat awal untuk mencoba hingga niat untuk merekomendasikan. indikator yang digunakan pada penelitian ini, yaitu :

1. **Niat untuk terus menggunakan aplikasi Ollin.**

   Ini mengukur komitmen pengguna untuk melanjutkan penggunaan aplikasi Ollin dalam jangka panjang, bahkan jika ada teknologi alternatif. Niat untuk terus menggunakan mencerminkan kepuasan dan keterikatan terhadap aplikasi (Iskandar et al., 2020; Mufingatun et al., 2020).

2. **Niat untuk merekomendasikan aplikasi Ollin kepada orang lain.**

   Ini merupakan indikator kuat dari niat penggunaan, karena merekomendasikan suatu produk atau layanan seringkali memerlukan keyakinan yang mendalam terhadap manfaat dan kualitasnya (Marpaung et al., 2021; Utomo et al., 2021).

3. **Resistensi penggunaan aplikasi mobile banking lain**.

   Pengguna mungkin memiliki pilihan lain, namun indikator ini mengukur sejauh mana mereka cenderung memilih Ollin dibandingkan alternatif lain ketika melakukan aktivitas perbankan (Iskandar et al., 2020; Mufingatun et al., 2020).

Dengan menggunakan indikator-indikator ini, penelitian ini dapat

mengukur secara kuantitatif niat pengguna untuk mengadopsi dan menggunakan aplikasi Ollin, yang merupakan variabel mediasi krusial dalam model UTAUT2 (Venkatesh et al., 2012; Iskandar et al., 2020; Marpaung et al., 2021).

2.6 Penggunaan Ollin (*Use Behavior*)

2.6.1 Pengertian Penggunaan Ollin (*Use Behavior)*

Use Behavior atau perilaku penggunaan merupakan variabel dependen utama dalam model UTAUT2 dan berbagai model penerimaan teknologi lainnya (Venkatesh et al., 2003, 2012). Perilaku penggunaan merujuk pada tindakan aktual seseorang dalam menggunakan suatu teknologi atau sistem. Ini adalah manifestasi nyata dari niat yang telah terbentuk, meskipun terkadang niat tidak selalu diterjemahkan secara sempurna menjadi perilaku. Pengukuran perilaku penggunaan penting untuk menilai efektivitas adopsi teknologi dalam praktik.

Dalam konteks penelitian ini, *Use Behavior* mengacu pada penggunaan aktual aplikasi Ollin oleh masyarakat di Sumatera Barat. Ini mencakup seberapa sering mereka membuka aplikasi, seberapa banyak fitur yang mereka manfaatkan, durasi penggunaan, serta konsistensi mereka dalam menggunakannya untuk berbagai keperluan transaksi perbankan. Perilaku penggunaan dapat diukur secara objektif melalui data log sistem (jika tersedia) atau secara subjektif melalui laporan diri pengguna mengenai kebiasaan penggunaan mereka (Venkatesh et al., 2003).

Meskipun *Intention to Use* adalah prediktor langsung yang kuat dari *Use Behavior*, terdapat kemungkinan bahwa tidak semua niat berujung pada perilaku aktual, dan sebaliknya. Faktor-faktor situasional, ketersediaan teknologi, atau perubahan dalam lingkungan pengguna dapat memengaruhi konversi niat menjadi

perilaku (Venkatesh et al., 2012). Oleh karena itu, menganalisis *Use Behavior* secara terpisah dari *Intention to Use* memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai keberhasilan adopsi teknologi.

Dalam model UTAUT2, *Use Behavior* dipengaruhi oleh *Intention to Use*, serta beberapa konstruk lain secara langsung atau melalui pengaruh moderator (Venkatesh et al., 2012). Misalnya, *Habit* dapat secara langsung memengaruhi *Use Behavior* bahkan tanpa melalui niat yang kuat. Demikian pula, Facilitating Conditions yang memadai dapat memungkinkan terjadinya penggunaan meskipun niatnya tidak setinggi yang diharapkan. Pemahaman terhadap interaksi ini krusial untuk merancang strategi yang efektif dalam mendorong adopsi Ollin.

Untuk aplikasi seperti Ollin, pengukuran *Use Behavior* dapat mencakup berbagai aspek, mulai dari seberapa sering pengguna login, frekuensi transaksi yang dilakukan, hingga penggunaan fitur-fitur spesifik seperti transfer, pembayaran, atau cek saldo. Tingkat adopsi yang tinggi dan penggunaan yang aktif akan menjadi indikator keberhasilan aplikasi ini di pasar Sumatera Barat.

2.6.2 Indikator Penggunaan Ollin (*Use Behavior)*

Untuk mengukur *Use Behavior* atau perilaku penggunaan aplikasi Ollin, penelitian ini akan menggunakan beberapa indikator kuantitatif yang mencerminkan seberapa aktif dan konsisten pengguna dalam memanfaatkan aplikasi tersebut. Indikator-indikator ini dirancang untuk menangkap dimensi nyata dari penggunaan aplikasi dalam aktivitas perbankan sehari-hari, adapun indikator yang digunakan pada penelitian ini, yaitu :

1. **Konsistensi penggunaan aplikasi Ollin.**

   Indikator ini melihat keteraturan pengguna dalam memanfaatkan Ollin untuk berbagai aktivitas perbankan. Pengguna yang konsisten akan menjadikan Ollin sebagai saluran utama untuk sebagian besar kebutuhan perbankan mereka, bukan hanya sesekali (Venkatesh et al., 2012; Marpaung et al., 2021)

2. **Durasi penggunaan aplikasi Ollin.**

   Ini mengukur rata-rata waktu yang dihabiskan pengguna saat membuka dan berinteraksi dengan aplikasi Ollin dalam satu sesi penggunaan. Durasi yang lebih lama dapat mengindikasikan eksplorasi fitur yang lebih dalam atau penggunaan yang lebih kompleks (Iskandar et al., 2020; Mufingatun et al., 2020)

3. **Persentase transaksi perbankan yang dilakukan melalui Ollin.**

   Ini mengukur proporsi total transaksi perbankan pengguna yang dilakukan melalui aplikasi Ollin dibandingkan dengan saluran lain (misalnya ATM, teller, mobile banking lain). Angka yang tinggi menunjukkan bahwa Ollin merupakan saluran yang dominan (Venkatesh et al., 2003; Marpaung et al., 2021)

Dengan mengukur indikator-indikator ini, penelitian ini akan dapat memberikan gambaran kuantitatif yang objektif mengenai perilaku penggunaan aktual aplikasi Ollin di kalangan masyarakat Sumatera Barat.

2.7 Penelitian Terdahulu

Tinjauan terhadap penelitian terdahulu sangat penting untuk mengidentifikasi posisi penelitian ini dalam lanskap akademis yang ada dan untuk

menemukan kesenjangan penelitian (research gap) yang dapat diisi. Terdapat berbagai studi yang menerapkan model UTAUT dan UTAUT2 dalam konteks adopsi teknologi informasi di Indonesia, yang memberikan landasan teoretis dan empiris yang kuat.

Beberapa studi terdahulu mengeksplorasi adopsi uang elektronik dan dompet digital menggunakan UTAUT2. Cahyani dan Dewi (2022) menganalisis adopsi uang elektronik, Andrianto (2020) meneliti dompet digital, serta Risma Dwinda Putri dan Sadha Suardikha (2020) menguji penggunaan e-money di Denpasar. Studi-studi ini secara konsisten menemukan bahwa *Performance Expectancy*, Effort Expectancy, dan *Habit* merupakan prediktor penting dari niat dan perilaku penggunaan (Cahyani and Dewi, 2022; Andrianto, 2020; Risma Dwinda Putri and Sadha Suardikha, 2020).

Dalam konteks mobile banking, Anjani dan Mukhlis (2022) menggunakan UTAUT dasar untuk menganalisis adopsi mobile banking, menemukan bahwa PE, EE, SI, dan FC berpengaruh positif (Anjani and Mukhlis, 2022). Sementara itu, Wardhani dan Handoyo (2024) menguji adopsi Seabank dengan UTAUT2 dengan moderasi gender, serta Cassandra dan Bernanda (2024) mengintegrasikan TAM dan UTAUT2 untuk bank digital (Wardhani and Handoyo, 2024; Cassandra and Bernanda, 2024). Kurniasari et al. (2022) dan Muchtar et al. (2024) mengkaji adopsi fintech payment dan QRIS di Indonesia menggunakan pendekatan UTAUT (Kurniasari et al., 2022; Muchtar et al., 2024).

Penelitian tentang adopsi paylater juga telah dilakukan. Trifiyanto (2022) meneliti adopsi paylater pada generasi Z, Suharsono et al. (2023) menganalisis

aplikasi Atome, serta Permana et al. (2022) mengkaji penggunaan paylater dalam transaksi digital (Trifiyanto, 2022; Suharsono et al., 2023; Permana et al., 2022). Selain itu, Purnama et al. (2023) meneliti aplikasi Flip untuk transfer antar bank, dan Desvira dan Aransyah (2023) menganalisis penggunaan ShopeePay (Purnama et al., 2023; Desvira and Aransyah, 2023).

Meskipun banyak studi yang telah menguji model UTAUT2, masih terdapat kesenjangan penelitian yang relevan dengan konteks aplikasi Ollin di Kabupaten Padang Pariaman. Sebagian besar penelitian berfokus pada e-money, dompet digital, atau paylater, tanpa secara spesifik menganalisis aplikasi perbankan lokal seperti Ollin. Selain itu, analisis yang terfokus pada populasi pengguna di wilayah Kabupaten Padang Pariaman masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Ollin di Kabupaten Padang Pariaman menggunakan model UTAUT2.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Judul (Peneliti dan Tahun)	Variabel dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Gap/Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini
1	Analisis Adopsi Uang Elektronik dengan Model UTAUT2 (Cahyani & Dewi, 2022)	Metode: Kuantitatif. Variabel: PE, EE, SI, FC, HM, PV, Habit, dan niat adopsi.	PE, EE, SI, FC, HM, PV, Habit berpengaruh positif terhadap niat adopsi e-money.	Fokus pada uang elektronik umum, bukan aplikasi perbankan spesifik (Ollin). Lokasi penelitian tidak spesifik Sumatera Barat.
2	Faktor yang Mempengaruhi Behavior Intention untuk Penggunaan Aplikasi Dompet	Metode: Kuantitatif. Variabel: PE, EE, SI, FC, dan niat penggunaan.	PE, EE, SI, FC berpengaruh positif pada niat penggunaan dompet digital.	Fokus pada dompet digital (e-wallet), bukan mobile banking. Tidak menguji konstruk

	Digital dengan UTAUT2 (Andrianto, 2020)			Habit.
3	Penerapan UTAUT 2 untuk Menjelaskan Niat dan Perilaku Penggunaan E-Money di Kota Denpasar (Risma Dwinda Putri & Sadha Suardikha, 2020)	Metode: Kuantitatif. Variabel: Seluruh konstruk UTAUT2, niat dan perilaku penggunaan.	Seluruh konstruk UTAUT2 berpengaruh signifikan terhadap niat dan perilaku penggunaan e-money.	Fokus pada e-money di Denpasar, bukan aplikasi perbankan di Sumatera Barat.
4	Penerapan Model UTAUT Terhadap Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking (Anjani & Mukhlis, 2022)	Metode: Kuantitatif. Variabel: PE, EE, SI, FC, dan niat penggunaan.	PE, EE, SI, FC berpengaruh positif pada niat penggunaan mobile banking.	Menggunakan UTAUT dasar, bukan UTAUT2. Tidak memasukkan konstruk Hedonic Motivation, Price Value, dan Habit.
5	Analysis of Factors Affecting Intention to Use and Use of Behavioral of Mobile Banking Using UTAUT2 (Iskandar et al., 2020)	Metode: Kuantitatif. Variabel: PE, EE, Habit, Perceived risk, observability, dan Intention to Use.	PE, EE, Habit berpengaruh signifikan terhadap BI. Perceived risk dan observability ditambahkan sebagai konstruk baru.	Fokus pada mobile banking di Indonesia. Tidak menguji jalur langsung Habit ke Use Behavior.
6	Analysis of Factors Affecting Adoption of Mobile Banking Application in Indonesia Using UTAUT2 (Mufingatun et al., 2020)	Metode: Kuantitatif. Variabel: PE, EE, Habit, PV, niat dan penggunaan.	PE, EE, Habit, PV berpengaruh positif terhadap niat dan penggunaan mobile banking.	Fokus pada mobile banking di Indonesia. Tidak menguji jalur langsung Habit ke Use Behavior.
7	Behavioral Stimulus for Using Bank Mestika Mobile Banking Services: UTAUT2 Model Perspective (Marpaung et al., 2021)	Metode: Kuantitatif. Variabel: PE, EE, SI, Habit, dan Intention to Use.	PE, EE, SI, Habit berperan signifikan dalam membentuk Intention to Use mobile banking.	Fokus pada satu bank spesifik (Bank Mestika). Tidak menguji jalur langsung Habit ke Use Behavior.
8	The Effects of PE, EE, FC, and Habit on Behavior Intention in Using Mobile Healthcare Application	Metode: Kuantitatif. Variabel: PE, EE, FC, Habit, dan Intention to Use.	PE, EE, FC, Habit berpengaruh positif terhadap Intention to Use aplikasi mobile	Fokus pada aplikasi kesehatan mobile, bukan mobile banking. Sampel di wilayah Tangerang Selatan.

	(Utomo et al., 2021)		healthcare.	
9	Adopsi Paylater pada Generasi Z: Mengintegrasikan UTAUT2 (Trifiyanto, 2022)	Metode: Kuantitatif. Variabel: PE, EE, SI, FC, HM, PV, Habit, dan niat penggunaan.	PE, EE, SI, FC, HM, PV, Habit berpengaruh terhadap niat penggunaan paylater pada Gen Z.	Fokus pada paylater (e-commerce), bukan aplikasi perbankan. Sampel spesifik generasi Z.
10	Success Analysis of Flip: Aplikasi Transfer Antar Bank Gratis dengan UTAUT2 (Purnama et al., 2023)	Metode: Kuantitatif. Variabel: PE, EE, SI, FC, HM, PV, Habit, niat dan penggunaan.	PE, EE, SI, FC, HM, PV, Habit berpengaruh terhadap niat dan penggunaan Flip.	Fokus pada aplikasi transfer antar bank (Flip), bukan mobile banking bank daerah.
11	Analisis Faktor Niat dan Perilaku Pengguna ShopeePay dengan UTAUT2 (Desvira & Aransyah, 2023)	Metode: Kuantitatif. Variabel: PE, EE, SI, FC, HM, PV, Habit, dan niat penggunaan.	PE, EE, SI, FC, HM, PV, Habit berpengaruh terhadap niat penggunaan ShopeePay.	Fokus pada dompet digital ShopeePay, bukan aplikasi perbankan lokal.
12	Pengaruh Moderasi Gender terhadap Niat Penggunaan Seabank dengan UTAUT2 (Wardhani & Handoyo, 2024)	Metode: Kuantitatif. Variabel: PE, EE, SI, FC, HM, PV, Habit, gender, dan niat menggunakan.	PE, EE, SI, FC, HM, PV, Habit berpengaruh terhadap niat menggunakan Seabank, dimoderasi gender.	Fokus pada bank digital lain (Seabank) dan populasi mahasiswa di Yogyakarta, bukan Sumatera Barat.
13	Analisis Faktor Niat dan Perilaku Pengguna Bank Digital Menggunakan TAM & UTAUT2 (Cassandra & Bernanda, 2024)	Metode: Kuantitatif. Variabel: Integrasi konstruk TAM & UTAUT2.	Integrasi TAM-UTAUT2 untuk menganalisis adopsi bank digital.	Menggunakan integrasi TAM-UTAUT2, bukan UTAUT2 murni. Fokus pada bank digital secara umum.
14	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Aplikasi Atome dengan UTAUT2 (Suharsono et al., 2023)	Metode: Kuantitatif. Variabel: PE, EE, SI, FC, HM, PV, Habit, dan minat penggunaan.	PE, EE, SI, FC, HM, PV, Habit berpengaruh terhadap minat penggunaan Atome.	Fokus pada aplikasi paylater (Atome), bukan aplikasi perbankan. Lokasi Surabaya.
15	Determinant Factors of Adoption of Fintech Payment Services in Indonesia Using UTAUT	Metode: Kuantitatif. Variabel: SI, FC, trust, dan Government	SI berpengaruh kuat melalui trust. Government policy memperkuat FC	Menggunakan UTAUT dasar. Fokus pada fintech payment secara umum, bukan

	(Kurniasari et al., 2022)	policy.	dalam menciptakan trust.	mobile banking spesifik.
16	Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) E-Payment Adoption (Muchtar et al., 2024)	Metode: Kuantitatif. Variabel: SI, FC, dan niat adopsi.	SI dan FC berpengaruh signifikan terhadap niat adopsi QRIS di Indonesia.	Fokus pada aplikasi pembayaran QRIS, bukan mobile banking. Menggunakan UTAUT dasar.
17	Analisis Penggunaan Paylater dalam Transaksi Digital dengan Konstruk UTAUT 2 (Permana et al., 2022)	Metode: Kuantitatif. Variabel: PE, EE, SI, FC, HM, PV, Habit, dan penggunaan.	PE, EE, SI, FC, HM, PV, Habit berpengaruh terhadap penggunaan paylater.	Fokus pada paylater di e-commerce, bukan aplikasi perbankan. Sampel mahasiswa.
18	The Future of Mobile Commerce Application in a Post Pandemic Period: An Integrative Model of UTAUT2 (Ashoer et al., 2022)	Metode: Kuantitatif. Variabel: Habit dan adopsi mobile commerce.	Habit diidentifikasi sebagai prediktor terkuat dalam adopsi mobile commerce di Indonesia pasca pandemi.	Fokus pada mobile commerce, bukan aplikasi perbankan. Penelitian dilakukan pada konteks post pandemi COVID-19.

Analisis dari tabel di atas mengindikasikan bahwa meskipun banyak penelitian telah menggunakan model UTAUT2 untuk menguji adopsi teknologi digital di Indonesia, penelitian yang secara spesifik menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi perbankan lokal seperti Ollin di Sumatera Barat masih terbatas. Kesenjangan ini meliputi: (1) Spesifisitas aplikasi: sebagian besar studi berfokus pada e-money, dompet digital, atau paylater, bukan mobile banking bank daerah; (2) Konteks geografis: fokus pada populasi pengguna di Sumatera Barat dengan karakteristik sosial dan ekonomi yang unik belum banyak dieksplorasi; (3) Kombinasi konstruk: interaksi antara *Performance Expectancy, Effort Expectancy,* dan *Habit* dalam konteks Ollin di wilayah tersebut memerlukan kajian lebih lanjut; (4) Jalur pengaruh: sebagian besar studi

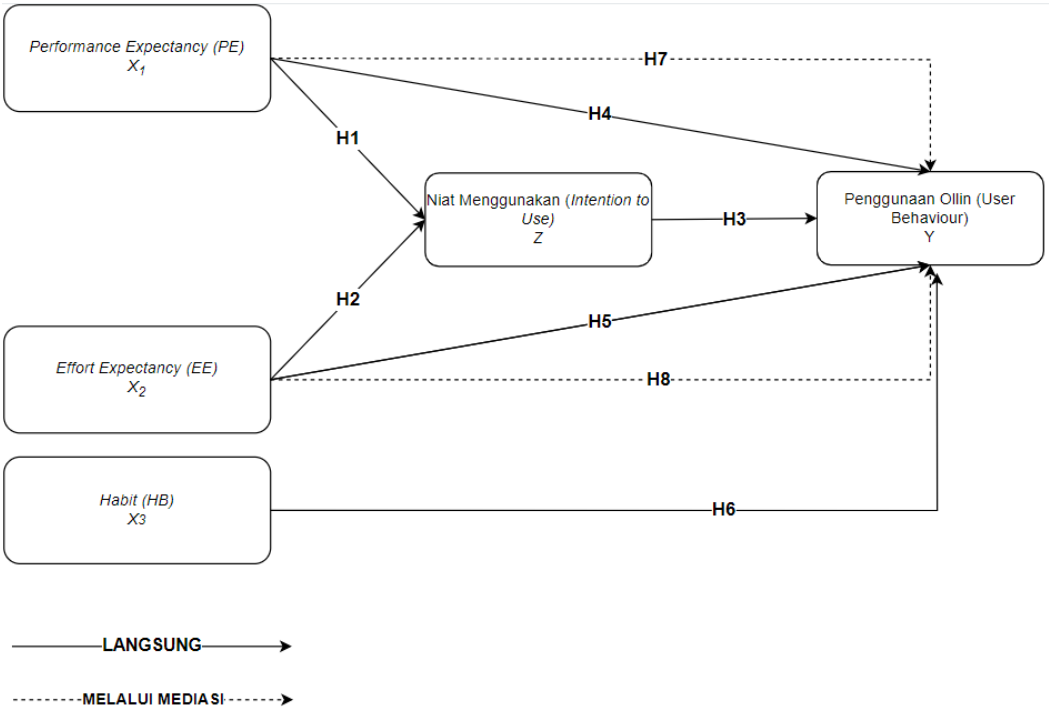
menggunakan jalur mediasi melalui Intention to Use untuk semua konstruk, padahal Habit dapat memengaruhi Use Behavior secara langsung. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris yang signifikan dengan mengisi kesenjangan tersebut.

2.8 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan kerangka teoretis Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) (Venkatesh et al., 2012) untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Ollin di Sumatera Barat. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, variabel yang diuji meliputi Performance Expectancy (X1) dan Effort Expectancy (X2) sebagai variabel independen yang memengaruhi Intention to Use, Habit (X3) sebagai variabel independen yang memengaruhi Use Behavior secara langsung, Intention to Use (Z) sebagai variabel mediasi, dan Use Behavior (Y) sebagai variabel dependen.

Model UTAUT2 menekankan bahwa Intention to Use merupakan prediktor utama dari Use Behavior (Venkatesh et al., 2012). Dalam penelitian ini, Performance Expectancy (keyakinan pengguna bahwa Ollin akan membantu mencapai tujuan perbankan) dan Effort Expectancy (persepsi kemudahan dalam menggunakan aplikasi) dihipotesiskan memiliki pengaruh positif terhadap Intention to Use (Venkatesh et al., 2012; Anjani and Mukhlis, 2022). Intention to Use kemudian berperan sebagai variabel mediasi yang menjembatani pengaruh kedua variabel tersebut terhadap Use Behavior (Farhani et al., 2023). Sementara itu, Habit (otomatisasi perilaku dalam menggunakan aplikasi mobile)

dihipotesiskan memengaruhi Use Behavior secara langsung tanpa melalui mediasi Intention to Use, mengingat sifat kebiasaan yang beroperasi di luar kesadaran penuh (Venkatesh et al., 2012; Ashoer et al., 2022). Penelitian ini juga menguji pengaruh langsung dari Performance Expectancy dan Effort Expectancy terhadap Use Behavior.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.9 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang diturunkan dari teori UTAUT2 dan didukung oleh penelitian terdahulu, hipotesis-hipotesis penelitian dirumuskan untuk menguji hubungan antar variabel yang diteliti. Hipotesis ini akan menjadi dasar untuk analisis statistik dalam penelitian ini pada konteks aplikasi Ollin di Kabupaten Padang Pariaman.

2.9.1 Pengaruh Performance Expectancy terhadap Intention to Use (H1)

Dalam model UTAUT2, Performance Expectancy merupakan prediktor utama dari Intention to Use (Venkatesh et al., 2012). Venkatesh et al. (2012) menyatakan bahwa semakin tinggi persepsi pengguna mengenai manfaat suatu teknologi, semakin besar pula niat mereka untuk menggunakannya. Hal ini didasarkan pada pemahaman bahwa individu secara rasional mengevaluasi teknologi berdasarkan kemampuannya dalam membantu mencapai tujuan.

Penelitian Iskandar et al. (2020) menunjukkan bahwa Performance Expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention to Use pada penggunaan mobile banking di Indonesia (Iskandar et al., 2020). Mufingatun et al. (2020) juga mengkonfirmasi temuan serupa bahwa persepsi manfaat menjadi faktor dominan dalam membentuk niat penggunaan mobile banking (Mufingatun et al., 2020). Marpaung et al. (2021) menemukan bahwa Performance Expectancy berperan signifkan dalam membentuk Intention to Use pengguna mobile Bank Mestika (Marpaung et al., 2021). Lebih lanjut, Wardhani dan Handoyo (2024) pada konteks bank digital di Indonesia juga mengkonfirmasi pengaruh positif Performance Expectancy terhadap Intention to Use (Wardhani and Handoyo, 2024). Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah yang meyakini bahwa Ollin akan meningkatkan efisiensi aktivitas perbankan mereka akan memiliki niat yang lebih tinggi untuk menggunakannya.

H1: Performance Expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention to Use untuk menggunakan aplikasi Ollin.

2.9.2 Pengaruh Effort Expectancy terhadap Intention to Use (H2)

Effort Expectancy merupakan konstruk yang mengukur persepsi

kemudahan dalam menggunakan suatu teknologi (Venkatesh et al., 2012). Venkatesh et al. (2012) menjelaskan bahwa individu cenderung memiliki niat lebih tinggi untuk menggunakan teknologi yang dianggap mudah digunakan dan tidak memerlukan usaha berlebih. Konstruk ini berkaitan erat dengan Perceived Ease of Use dalam model TAM (Davis, 1989).

Penelitian Anjani dan Mukhlis (2022) menunjukkan bahwa Effort Expectancy berpengaruh positif terhadap niat penggunaan mobile banking (Anjani and Mukhlis, 2022). Risma Dwinda Putri dan Sadha Suardikha (2020) juga menemukan bahwa kemudahan penggunaan menjadi prediktor signifikan dari niat penggunaan e-money (Risma Dwinda Putri and Sadha Suardikha, 2020). Widyanto et al. (2020) mengkonfirmasi bahwa Effort Expectancy berpengaruh positif terhadap Intention to Use pengguna mobile payment (Widyanto et al., 2020). Saputri (2022) juga menemukan hasil konsisten pada konteks mobile payment di Indonesia bahwa Effort Expectancy memiliki pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan (Saputri, 2022). Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah yang merasa Ollin mudah digunakan akan memiliki niat yang lebih tinggi untuk mengadopsinya.

H2: Effort Expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention to Use untuk menggunakan aplikasi Ollin.

2.9.3 Pengaruh Intention to Use terhadap Use Behavior (H3)

Intention to Use merupakan prediktor langsung yang paling kuat dari Use Behavior dalam model UTAUT2 (Venkatesh et al., 2003, 2012). Venkatesh et al. (2003) menyatakan bahwa niat merupakan manifestasi dari keputusan sadar

seseorang untuk melakukan suatu perilaku, yang pada akhirnya akan mendorong terjadinya perilaku aktual.

Penelitian Farzin et al. (2021) menunjukkan bahwa Intention to Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use Behavior pada penggunaan mobile banking (Farzin et al., 2021). Iskandar et al. (2020) juga mengkonfirmasi bahwa niat penggunaan menjadi prediktor utama dari perilaku penggunaan aktual mobile banking di Indonesia (Iskandar et al., 2020). Cahyani dan Dewi (2022) menemukan hubungan positif antara Intention to Use dan Use Behavior pada adopsi uang elektronik (Cahyani and Dewi, 2022). Farhani et al. (2023) juga menegaskan bahwa Intention to Use berperan sebagai mediator penting antara konstruk-konstruk UTAUT2 dengan perilaku penggunaan (Farhani et al., 2023). Hal ini mengindikasikan bahwa niat kuat pengguna untuk menggunakan Ollin akan berujung pada penggunaan aktual yang lebih tinggi.

H3: Intention to Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use Behavior aplikasi Ollin.

2.9.4 Pengaruh Performance Expectancy terhadap Use Behavior (H4)

Selain melalui mediasi Intention to Use, Performance Expectancy juga dapat memengaruhi Use Behavior secara langsung (Venkatesh et al., 2012). Venkatesh et al. (2012) menjelaskan bahwa ketika pengguna secara konsisten merasakan manfaat dari suatu teknologi, penggunaan tersebut dapat menjadi rutinitas yang terus berlanjut tanpa selalu melalui proses pembentukan niat yang sadar.

Penelitian Mufingatun et al. (2020) menunjukkan bahwa Performance

Expectancy berpengaruh langsung terhadap Use Behavior pada penggunaan mobile banking (Mufingatun et al., 2020). Utomo et al. (2021) juga menemukan bahwa persepsi manfaat memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan aktual (Utomo et al., 2021). Cassandra dan Bernanda (2024) mengkonfirmasi bahwa Performance Expectancy menjadi prediktor kuat dari perilaku penggunaan bank digital (Cassandra and Bernanda, 2024). Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah yang merasakan manfaat nyata dari Ollin akan cenderung terus menggunakannya secara rutin.

H4: Performance Expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use Behavior aplikasi Ollin.

2.9.5 Pengaruh Effort Expectancy terhadap Use Behavior (H5)

Effort Expectancy juga dapat memengaruhi Use Behavior secara langsung (Venkatesh et al., 2012). Ketika suatu teknologi dirasa mudah digunakan, pengguna akan lebih sering menggunakannya tanpa perlu pertimbangan yang mendalam. Venkatesh et al. (2012) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan perilaku penggunaan.

Penelitian Oktavia et al. (2024) menunjukkan bahwa Effort Expectancy berpengaruh positif terhadap Use Behavior pada adopsi e-wallet (Oktavia et al., 2024). Huddin et al. (2022) juga menemukan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan mobile payment di Indonesia (Huddin et al., 2022). Khofifah dan Kardiyem (2024) mengkonfirmasi bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap intensitas penggunaan e-wallet (Khofifah and Kardiyem, 2024). Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah yang

merasa Ollin mudah digunakan akan cenderung menggunakannya lebih sering.

H5: Effort Expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use Behavior aplikasi Ollin.

2.9.6 Pengaruh Habit terhadap Use Behavior (H6)

Dalam model UTAUT2, Habit memiliki jalur pengaruh langsung terhadap Use Behavior tanpa melalui mediasi Intention to Use (Venkatesh et al., 2012). Venkatesh et al. (2012) menjelaskan bahwa kebiasaan merupakan perilaku yang terjadi secara otomatis karena pengulangan tindakan dalam situasi yang konsisten. Pengguna yang sudah membentuk kebiasaan cenderung melakukan perilaku tanpa proses pembentukan niat yang sadar.

Penelitian Ashoer et al. (2022) mengidentifikasi Habit sebagai prediktor terkuat dalam adopsi mobile commerce di Indonesia (Ashoer et al., 2022). Nurabiah et al. (2023) menemukan bahwa kebiasaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-money (Nurabiah et al., 2023). Firellsya et al. (2024) juga mengkonfirmasi bahwa Habit menjadi faktor dominan dalam perilaku penggunaan platform e-commerce (Firellsya et al., 2024). Farzin et al. (2021) menegaskan bahwa kebiasaan memengaruhi Use Behavior secara langsung karena sifat otomatis dari perilaku berulang (Farzin et al., 2021). Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah yang sudah memiliki kebiasaan kuat dalam menggunakan Ollin akan terus menggunakannya secara otomatis.

H6: Habit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use Behavior aplikasi Ollin.

2.9.7 Peran Mediasi Intention to Use pada Pengaruh Performance Expectancy terhadap Use Behavior (H7)

Dalam model UTAUT2, Intention to Use berperan sebagai variabel mediasi yang menjembatani pengaruh variabel independen terhadap Use Behavior (Venkatesh et al., 2012). Venkatesh et al. (2012) menyatakan bahwa pengaruh Performance Expectancy terhadap Use Behavior dapat terjadi baik secara langsung maupun melalui Intention to Use.

Penelitian Farhani et al. (2023) menunjukkan bahwa Itention to Use berperan sebagai mediator antara konstruk-konstruk UTAUT2 dengan perilaku penggunaan (Farhani et al., 2023). Wardhani dan Handoyo (2024) juga mengkonfirmasi bahwa pengaruh Performance Expectancy terhadap perilaku penggunaan terjadi melalui peningkatan niat penggunaan terlebih dahulu (Wardhani and Handoyo, 2024). Iskandar et al. (2020) menemukan bahwa niat pengguna menjadi jalur utama dalam menerjemahkan persepsi manfaat menjadi perilaku aktual (Iskandar et al., 2020). Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi manfaat yang dirasakan pengguna akan mendorong terbentuknya niat untuk menggunakan, yang kemudian berujung pada perilaku penggunaan aktual.

H7: Intention to Use memediasi pengaruh positif dan signifikan dari Performance Expectancy terhadap Use Behavior aplikasi Ollin.

2.9.8 Peran Mediasi Intention to Use pada Pengaruh Effort Expectancy terhadap Use Behavior (H8)

Sama halnya dengan Performance Expectancy, Effort Expectancy juga dapat memengaruhi Use Behavior melalui mediasi Intention to Use (Venkatesh et al., 2012). Venkatesh et al. (2012) menjelaskan bahwa kemudahan yang dirasakan

dari suatu teknologi akan meningkatkan niat pengguna, yang kemudian mendorong terjadinya perilaku penggunaan.

Penelitian Risma Dwinda Putri dan Sadha Suardikha (2020) menunjukkan bahwa Effort Expectancy memengaruhi Use Behavior melalui pembentukan Intention to Use (Risma Dwinda Putri and Sadha Suardikha, 2020). Marpaung et al. (2021) juga menemukan bahwa jalur mediasi menjadi mekanisme utama dalam menjelaskan pengaruh Effort Expectancy terhadap perilaku penggunaan mobile banking (Marpaung et al., 2021). Utomo et al. (2021) mengkonfirmasi bahwa niat pengguna menjadi perantara penting antara kemudahan yang dirasakan dengan penggunaan aktual (Utomo et al., 2021). Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan yang dirasakan pengguna akan mendorong terbentuknya niat untuk menggunakan, yang kemudian berujung pada perilaku penggunaan aktual.

H8: Intention to Use memediasi pengaruh positif dan signifikan dari Effort Expectancy terhadap Use Behavior aplikasi Ollin.