

# **USULAN PENINGKATAN NIAT PAKAI *CARDLESS TRANSACTION* OLEH GENERASI Z BERDASARKAN MODEL MODIFIKASI UTAUT2**

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

**Disusun oleh :**  
**Nama : Nicky Belvin**  
**NPM : 2016610033**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
2020**

# **USULAN PENINGKATAN NIAT PAKAI *CARDLESS TRANSACTION* OLEH GENERASI Z BERDASARKAN MODEL MODIFIKASI UTAUT2**

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

	<b>Disusun oleh :</b>
<b>Nama</b>	<b>: Nicky Belvin</b>
<b>NPM</b>	<b>: 2016610033</b>



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
2020**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Nicky Belvin  
NPM : 2016610033  
Program Studi : Sarjana Teknik Industri  
Judul Skripsi : USULAN PENINGKATAN NIAT PAKAI *CARDLESS TRANSACTION* OLEH GENERASI Z BERDASARKAN MODEL MODIFIKASI UTAUT2

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, 10 September 2020  
**Ketua Program Studi Sarjana  
Teknik Industri**

(Romy Loice, S.T., M.T.)

**Pembimbing Pertama**

10 September 2020

(Cherish Rikardo, S.Si., M.T.)

**Dosen Pembimbing Kedua**

10 September 2020

(Loren Pratiwi, S.T., M.T.)

## PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nicky Belvin

NPM : 2016610033

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:

USULAN PENINGKATAN NIAT PAKAI *CARDLESS TRANSACTION* OLEH  
GENERASI Z BERDASARKAN MODEL MODIFIKASI UTAUT2

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 8 September 2020



Nicky Belvin

NPM : 2016610033



## ABSTRAK

*Cardless transaction* merupakan teknologi yang diterapkan oleh beberapa bank agar penggunanya dapat melakukan kegiatan finansial tanpa harus menggunakan kartu debit. Fitur finansial yang paling sering dilakukan adalah setor dan tarik uang tunai dari mesin ATM. Namun *cardless transaction* ini memerlukan aplikasi pendukung pada *smartphone* untuk melakukannya, yaitu *mobile banking (m-banking)*. Target dari teknologi *cardless transaction* ini adalah orang-orang yang mengikuti dan menggunakan teknologi terkini, termasuk generasi Z. Generasi Z merupakan generasi yang ikut berkembang bersamaan dengan adanya teknologi. Penggunaan *m-banking* mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini juga mempengaruhi teknologi *cardless transaction* yang ada pada *m-banking*. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa generasi Z memiliki masalah atau kendala dalam menggunakannya sehingga dapat mengurangi niat pakai terhadap *cardless* ke depannya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mencari tahu variabel apa yang mempengaruhi niat pakai seseorang terhadap *cardless transaction* secara kontinu. Model yang akan digunakan pada penelitian ini adalah model modifikasi UTAUT2.

Pada penelitian ini, model modifikasi UTAUT2 digunakan sebagai acuan dan dilakukan pengujian model dan pengolahan data dengan menggunakan PLS-SEM. Langkah pengujian model terdiri dari evaluasi model pengukuran (reliabilitas dan validitas) dan evaluasi model struktural (VIF, *path coefficient*,  $R^2$ , *total effect*). Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan PLS-SEM, didapatkan 3 variabel yang diduga mempengaruhi niat pakai seseorang terhadap *cardless transaction*. Variabel tersebut adalah variabel *habit*, *performance expectancy*, dan *social influence*. Berdasarkan instrumen dari ketiga variabel tersebut dan profil responden yang didapatkan, maka dibuat usulan dengan harapan dapat meningkatkan niat pakai seseorang terhadap *cardless transaction*.

## **ABSTRACT**

*Cardless transactions are a technology applied by several banks so that users can carry out financial activities without having to use a debit card. The most common financial feature is depositing and withdrawing cash from an ATM. However, this cardless transaction requires a supporting application on a smartphone to do this, namely mobile banking (m-banking). The target of this cardless transaction technology is people who follow and use the latest technology, including generation Z. Generation Z is a generation that develops along with technology. The use of m-banking has increased every year. This also affects the cardless transaction technology in m-banking. Based on the results of the interviews conducted, it is known that generation Z has problems or obstacles in using it so that it can reduce the behavioral intention to use cardless in the future. Therefore, this study was conducted to find out what variables influence one's behavioral intention to use continuous cardless transactions. The model that will be used in this research is the UTAUT2 modification model.*

*In this study, the UTAUT2 modification model was used as a reference and model testing and data processing were carried out using PLS-SEM. The model testing step consists of evaluating the measurement model (reliability and validity) and evaluating the structural model (VIF, path coefficient, R2, total effect). Based on the results of processing using PLS-SEM, 3 variables are thought to affect a person's behavioral intention to use cardless transactions. These variables are variable habit, performance expectancy, and social influence. Based on the instruments of the three variables and the respondent profile obtained, a suggestion is made with the hope of increasing one's behavioral intention to use cardless transactions.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya pada proses penyelesaian laporan skripsi yang berjudul “Usulan Peningkatan Niat Pakai *Cardless Transaction* oleh Generasi Z Berdasarkan Model Modifikasi UTAUT2”. Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat lulus untuk mencapai gelar sarjana dalam bidang ilmu teknik industri.

Dalam menyusun laporan skripsi ini, penulis sangat dibantu oleh berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan bimbingan. Sehingga pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Orang tua dan keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa selama proses penyusunan laporan skripsi.
2. Ibu Loren Pratiwi, S.T., M.T. dan Ibu Cherish Rikardo, S.Si, M.T. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dalam memberikan saran dan masukan serta memandu penulis dalam pembuatan laporan skripsi.
3. Pak Dedy Suryadi, S.T., M.S., Ph.D. selaku dosen penguji proposal skripsi yang telah memberikan saran dan masukan terkait penelitian skripsi yang dilakukan.
4. Bu Clara Theresia, S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal dan sidang skripsi yang telah memberikan saran dan masukan terkait penelitian skripsi yang dilakukan.
5. Bu Dr. Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M. selaku dosen penguji sidang skripsi yang telah memberikan saran dan masukan terkait penelitian skripsi yang dilakukan.
6. Bapak Romy Loice, S.T., M.T. selaku koordinator skripsi yang telah memberikan arahan dan informasi terkait skripsi.
7. Agustiandi, Indrawan Jamino, Erick Devanto, dan teman-teman dekat penulis selama perkuliahan yang telah memberikan dukungan, membantu, dan mendengar keluh kesah penulis dalam menyelesaikan skripsi.



8. Ricky Supardi, Metania A. S., Eldrian Fazha Halim, Terrando, dan teman-teman seperjuangan skripsi angkatan 2016 lainnya yang telah membantu dan memberikan dukungan selama proses pembuatan skripsi.
9. Teman-teman penulis sejak SMA dengan nama kelompok OrSenNaRaSa yang selalu memberikan hiburan dan dukungan saat penulis merasa jenuh dalam mengerjakan skripsi.
10. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner yang telah disebarakan untuk mendukung proses penelitian yang dilakukan.
11. Pihak-pihak lain tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk pengembangan ilmu maupun penelitian yang akan datang. Penulis berharap laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya. Akhir kata, penulis mengucapkan mohon maaf yang sebesar-besarnya atas kesalahan dan kekurangan baik disengaja maupun tidak dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Bandung, 8 September 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	I-4
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-9
I.4 Tujuan Penelitian .....	I-9
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-10
I.6 Metodologi Penelitian .....	I-10
I.7 Sistematika Penulisan .....	I-13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	II-1
II.1 <i>Cardless Transaction</i> .....	II-1
II.2 Model UTAUT2 .....	II-2
II.3 Adopsi Teknologi.....	II-4
II.4 Metode Pengumpulan Data.....	II-5
II.5 Skala.....	II-7
II.6 <i>Mahalanobis Distance</i> .....	II-8
II.7 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas .....	II-9
II.8 <i>Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)</i> .....	II-10
<b>BAB III MODEL PENELITIAN, PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	III-1
III.1 Model Penelitian.....	III-1
III.1.1 Model yang Digunakan dan Hipotesis Awal .....	III-1
III.1.2 Pengertian Variabel dan Instrumen yang Digunakan .....	III-3

III.2 Penyusunan dan <i>Pre-Test</i> Kuesioner .....	III-6
III.3 Penyebaran Kuesioner .....	III-7
III.3.1 Metode <i>Sampling</i> .....	III-7
III.3.2 Penentuan Jumlah Sampel.....	III-8
III.4 Pengumpulan Data.....	III-8
III.5 Pengolahan Data.....	III-8
III.5.1 Penyeleksian Data Kuesioner .....	III-9
III.5.2 Profil Responden .....	III-11
III.5.3 Evaluasi Model Pengukuran .....	III-12
III.5.4 Evaluasi Model Struktural .....	III-24
<b>BAB IV ANALISIS DAN USULAN</b> .....	IV-1
IV.1 Analisis Evaluasi Model Perhitungan .....	IV-1
IV.2 Analisis Evaluasi Model Struktural .....	IV-3
IV.3 Usulan Peningkatan terhadap <i>Cardless Transaction</i> .....	IV-4
IV.3.1 Usulan Peningkatan dari Sudut Pandang <i>Habit</i> .....	IV-5
IV.3.2 Usulan Peningkatan dari Sudut Pandang <i>Performance Expectancy</i> .....	IV-6
IV.3.3 Usulan Peningkatan dari Sudut Pandang <i>Social Influence</i> .....	IV-8
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	V-1
V.1 Kesimpulan .....	V-1
V.2 Saran .....	V-2

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Urutan Jumlah Pengguna <i>Smartphone</i> di Dunia Tahun 2019.....	I-2
Tabel I.2	Alasan Responden Tidak Menggunakan <i>Cardless Transaction</i> ...	I-5
Tabel I.3	Kelebihan dan Kekurangan <i>Cardless Transaction</i> dari Responden.....	I-5
Tabel II.1	Indikator pada Penelitian Venkatesh (2012) .....	II-3
Tabel II.2	Langkah Evaluasi Model pada PLS-SEM.....	II-11
Tabel III.1	Nama, Pengertian, dan Instrumen yang Digunakan pada Variabel.....	III-4
Tabel III.2	Nilai <i>Mahalanobis Distance</i> .....	III-10
Tabel III.3	Profil Responden yang Memakai CT .....	III-12
Tabel III.4	Iterasi <i>Internal Consistency Reliability</i> 1 .....	III-13
Tabel III.5	Iterasi <i>Indicator Reliability</i> 1 .....	III-14
Tabel III.6	Iterasi <i>Convergent Validity</i> 1 .....	III-15
Tabel III.7	Iterasi <i>Fornell-Larcker Criterion</i> 1 .....	III-15
Tabel III.8	Iterasi <i>Internal Consistency Reliability</i> 2 .....	III-17
Tabel III.9	Iterasi <i>Indicator Reliability</i> 2 .....	III-17
Tabel III.10	Iterasi <i>Convergent Validity</i> 2 .....	III-18
Tabel III.11	Iterasi <i>Fornell-Larcker Criterion</i> 2 .....	III-19
Tabel III.12	Iterasi <i>Internal Consistency Reliability</i> 3 .....	III-20
Tabel III.13	Iterasi <i>Indicator Reliability</i> 3 .....	III-20
Tabel III.14	Iterasi <i>Convergent Validity</i> 3 .....	III-21
Tabel III.15	Iterasi <i>Fornell-Larcker Criterion</i> 3 .....	III-21
Tabel III.16	Iterasi <i>Internal Consistency Reliability</i> 4 .....	III-22
Tabel III.17	Iterasi <i>Indicator Reliability</i> 4 .....	III-23
Tabel III.18	Iterasi <i>Convergent Validity</i> 4 .....	III-23
Tabel III.19	Iterasi <i>Fornell-Larcker Criterion</i> 4 .....	III-24
Tabel III.20	Nilai VIF Setiap Variabel .....	III-24
Tabel III.21	Nilai <i>Path Coefficient</i> .....	III-25
Tabel III.22	Nilai <i>Total Effect</i> .....	III-25
Tabel III.23	Nilai R <sup>2</sup> .....	III-25

Tabel III.24	Nilai $f^2$ .....	III-26
Tabel III.25	Nilai $Q^2$ .....	III-26
Tabel III.26	Nilai $q^2$ .....	III-26
Tabel IV.1	Indikator-Indikator yang Tidak Reliabel .....	IV-1
Tabel IV.2	Indikator <i>Habit</i> .....	IV-5
Tabel IV.3	Indikator <i>Performance Expectancy</i> .....	IV-6
Tabel IV.4	Indikator <i>Social Influence</i> .....	IV-9

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Jumlah Transaksi Bank BCA 2017-2019 .....	I-3
Gambar I.2	Model UTAUT.....	I-6
Gambar I.3	Model UTAUT2.....	I-7
Gambar I.4	Model Modifikasi UTAUT2 .....	I-8
Gambar I.5	Metodologi Penelitian .....	I-11
Gambar III.1	Model Modifikasi UTAUT2 terhadap <i>Cardless Transaction</i> .....	III-2
Gambar III.2	Potongan Kuesioner yang Disebar .....	III-8
Gambar III.3	Model Iterasi 1 .....	III-13
Gambar III.4	Model Iterasi 2.....	III-16
Gambar III.5	Model Iterasi 3.....	III-19
Gambar III.6	Model Iterasi 4 .....	III-22
Gambar IV.1	Konsep “ <i>Near Me</i> ” .....	IV-5
Gambar IV.2	Contoh Fitur <i>Payment</i> atau Pembayaran.....	IV-7



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER

LAMPIRAN B DATA RESPONDEN YANG MEMAKAI *CARDLESS*  
*TRANSACTION*





# BAB I

## PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan. Setiap bagian dibahas lebih lanjut per subbabnya. Demikian adalah pembahasannya.

### I.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), teknologi merupakan keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia. Karena kebutuhan dan keinginan manusia semakin banyak dan beragam, maka teknologi diciptakan untuk dapat membantu manusia dalam memenuhi hal tersebut. Ada banyak teknologi yang sudah diciptakan di dunia ini; seperti komputer, radio, televisi, telepon kabel, surat elektronik, dan masih banyak lainnya. Di antara teknologi-teknologi tersebut, salah satu teknologi yang paling terkenal dan banyak dimiliki oleh masyarakat saat ini adalah *smartphone*.

*Smartphone* merupakan teknologi komunikasi dan terkomputerisasi yang dapat digunakan dimana saja dan kapan saja. Cara kerja *smartphone* mirip dengan komputer pada umumnya, namun lebih disesuaikan berdasarkan kebutuhan sehari-hari. Perkembangannya pun terus dilakukan dan teknologi didalamnya terus diperbaharui agar penggunaanya dapat menggunakannya dengan nyaman dan merasa puas. Dengan ukurannya yang cukup kecil dan tipis, maka *smartphone* dapat dimasukkan ke dalam kantong celana atau baju dan dibawa dengan mudah.

Menurut newzoo.com, pengguna *smatphone* di Indonesia pada tahun 2019 telah mencapai 83,9 juta jiwa (atau 31,1% dari keseluruhan jumlah penduduk tahun 2019) yang membawa Indonesia menjadi peringkat nomor 6 di dunia. Data tersebut dapat dilihat pada Tabel I.1. Menurut indonesiabaik.id, *smartphone* didominasi oleh masyarakat berusia 20 hingga 29 tahun pada tahun 2017, yaitu sebesar 75,95%. Namun masyarakat berusia 9 hingga 19 tahun juga memiliki

jumlah yang tidak kalah besar, yaitu sebesar 65,34%. Masyarakat pada usia 9 hingga 20 tahun pada tahun 2017 saat itu adalah masyarakat generasi Z.

Tabel I.1 Urutan Jumlah Pengguna *Smartphone* di Dunia Tahun 2019

No.	Negara	Total Populasi	<i>Smartphone Penetration</i>	Pengguna <i>Smartphone</i>
1	China	1.420.062.000	59,9%	851.153.000
2	India	1.368.737.000	25,3%	345.916.000
3	United States	329.093.000	79,1%	260.237.000
4	Brazil	212.392.000	45,6%	96.856.000
5	Russia	143.895.000	66,3%	95.365.000
6	Indonesia	269.536.000	31,1%	83.907.000

(Sumber : <https://newzoo.com/insights/rankings/top-countries-by-smartphone-penetration-and-users/>)

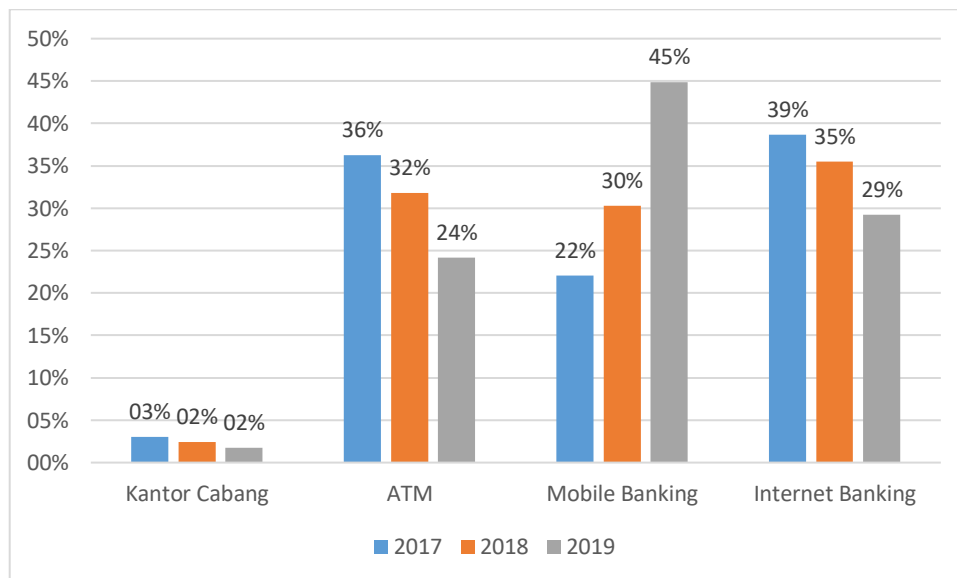
Menurut [resources.urbanhire.com](http://resources.urbanhire.com), Generasi Z merupakan manusia yang lahir di atas tahun 1996, sedangkan generasi milenial atau generasi Y lahir pada awal tahun 1980-an. Generasi Z merupakan generasi yang lebih menguasai atau menggunakan teknologi dibandingkan generasi lainnya. Hal ini dikarenakan generasi Z merupakan generasi yang lahir setelah teknologi-teknologi maju telah ada. Sehingga menyebabkan generasi Z tidak dapat lepas dari yang namanya teknologi dan lebih bergantung pada teknologi. Contohnya adalah *smartphone*.

*Smartphone* bukan hanya dapat digunakan sebagai alat komunikasi, namun sudah dapat digunakan untuk bidang lainnya. Sebagai contoh adalah di bidang finansial dimana saat ingin melakukan setor-tarik tunai di mesin anjungan tunai mandiri (ATM), maka pengguna dapat menggunakan *smartphone*-nya untuk melakukan kegiatannya. Hal ini disebut dengan *cardless transaction*.

*Cardless transaction* merupakan teknologi yang diterapkan oleh beberapa bank agar penggunanya dapat melakukan kegiatan finansial tanpa harus menggunakan kartu debit. Namun *cardless transaction* ini memerlukan aplikasi pendukung pada *smartphone* untuk melakukannya. Aplikasi pendukung berdasarkan bank ini disebut dengan *mobile banking (m-banking)*. Teknologi ini lahir karena munculnya fenomena seperti kartu ATM rusak, kartu ATM yang tertelan oleh mesin, hingga orang-orang saat ini yang lebih mudah ketinggalan dompet daripada *smartphone* mereka (Pambudi, 2019, "Cara Setor dan Tarik Tunai," para. 5).

Beberapa bank yang telah menerapkan teknologi *cardless transaction* ini adalah Bank BCA, Bank OCBC NISP, Bank BRI, Bank Sinarmas, *Maybank*, dan Bank Danamon. Menurut [bca.co.id](http://bca.co.id), teknologi *cardless transaction* ini diperuntukan

bagi orang-orang *jaman now* dan tidak mau dibilang kudet. Artinya adalah teknologi ini ditujukan kepada orang-orang yang mengikuti dan menggunakan teknologi masa kini, termasuk generasi Z. Terdapat suatu artikel yang membahas mengenai teknologi *cardless transaction* yang diterapkan oleh suatu bank yang membawa kesan simpel terhadap generasi saat ini. Artikel Miladi (2019) mengatakan bahwa teknologi *cardless* yang disediakan membuat semua jenis transaksi perbankan bisa dibikin simpel (para.18). Kemudian Miladi juga mengatakan bahwa bank memahami kalau generasi sekarang ini adalah generasi simpel yang ingin semua transaksi keuangan mereka tidak ribet dan merepotkan (para. 18).



Gambar I.1 Jumlah Transaksi Bank BCA 2017-2019  
(Sumber: PT Bank Central Asia Tbk, 2020)

Berdasarkan informasi pada Gambar I.1, salah satu bank di Indonesia, yaitu Bank BCA melaporkan bahwa jumlah transaksi melalui *m-banking* mengalami peningkatan setiap tahunnya. Namun jumlah transaksi lainnya, yaitu di kantor cabang, ATM, dan *internet banking* berbanding terbalik atau mengalami penurunan setiap tahunnya. Kejadian ini menandakan bahwa transaksi melalui *m-banking* mulai diminati oleh banyak orang untuk melakukan kegiatan finansial. Karena transaksi dari *cardless* memerlukan *smartphone* atau *m-banking*, maka dapat dikategorikan juga bahwa transaksi *cardless* ini akan terekam ke dalam transaksi melalui *mobile banking*. Hal ini didukung juga dengan adanya

pemberitahuan atau notifikasi yang masuk ke *m-banking* pengguna. Dengan adanya peningkatan penggunaan setiap tahunnya, maka akan dicari tahu apakah teknologi *cardless transaction* yang sudah ada telah cukup memadai bagi pengguna dan dilakukan peningkatan penggunaan.

## I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Untuk mengetahui pendapat orang-orang terhadap *cardless transaction*, maka dilakukan wawancara singkat terhadap beberapa generasi Z yang ada di Kota Bandung. Wawancara dilakukan di Universitas Katolik Parahyangan Bandung. Berdasarkan wawancara terhadap beberapa mahasiswa UNPAR, diketahui bahwa masih terdapat mahasiswa yang tidak menggunakan teknologi *cardless* ini, bahkan ada yang tidak mengetahui adanya teknologi tersebut. Beberapa alasan mahasiswa UNPAR generasi Z yang tidak menggunakan teknologi ini dapat dilihat pada Tabel I.2 berikut ini.

Tabel I.2 Alasan Responden Tidak Menggunakan *Cardless Transaction*

No.	Jenis Kelamin/Usia	Jurusan	Alasan Tidak Menggunakan
1	Pria/21 Tahun	Teknik Informatika	ATM jauh dari tempat tinggal, lebih sering <i>cashless</i> (OVO) dan pengisiannya memakai <i>m-banking</i> .
2	Pria/22 Tahun	Manajemen	Tidak tahu cara pakainya. Transaksi lebih mudah dilakukan dengan <i>mobile banking</i> dibandingkan harus ke ATM.
3	Pria/21 Tahun	Teknik Industri	Sudah tidak perlu menarik uang di ATM untuk melakukan transaksi membayar. Hampir sebagian besar tempat yang didatangi sudah dapat dibayar secara <i>cashless</i> .
4	Wanita/20 Tahun	Teknik Industri	Tidak mengetahui adanya fitur seperti itu.

Namun terdapat 7 dari 15 mahasiswa yang mengetahui adanya teknologi *cardless transaction* ini dan pernah memakainya. Oleh karena itu, dilakukan wawancara lebih lanjut dengan diberikan pertanyaan mengenai pengalaman penggunaannya. Pengalaman penggunaan meliputi apa alasan menggunakan atau kelebihan dari *cardless transaction* yang digunakan serta kekurangannya. Beberapa alasan atau kelebihan dan kekurangan utama yang dirasakan oleh mahasiswa UNPAR generasi Z pada teknologi *cardless transaction* yang digunakannya dapat dilihat pada Tabel I.3 berikut ini.

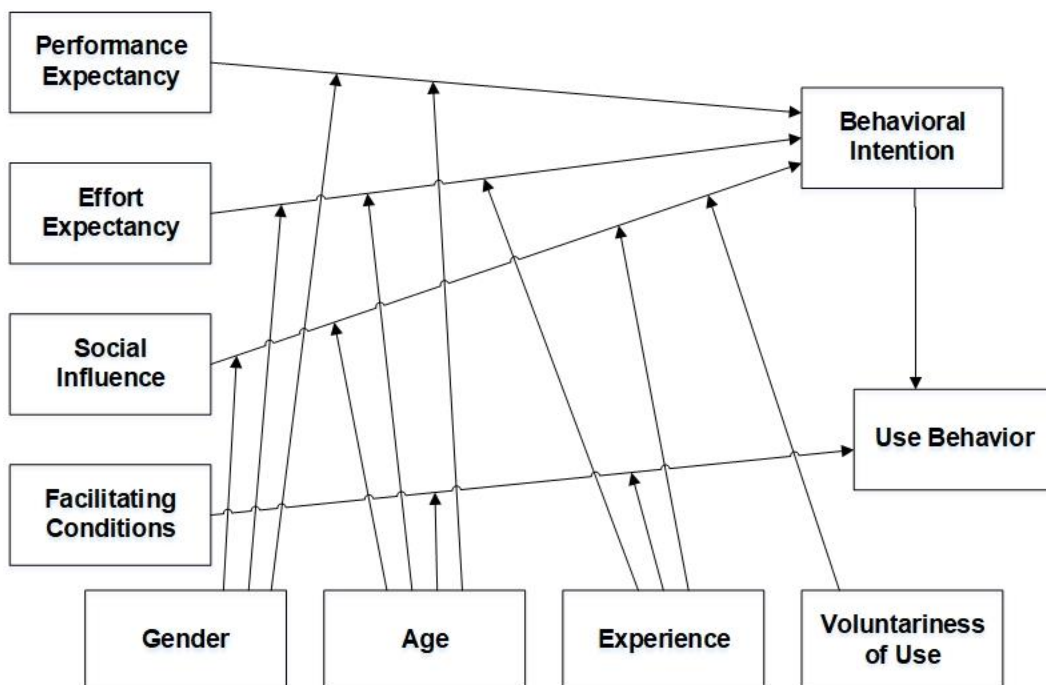
Tabel I.3 Kelebihan dan Kekurangan *Cardless Transaction* dari Responden

No.	Jenis Kelamin/Usia	Jurusan	Alasan Menggunakan/Kelebihan	Kekurangan
1	Pria/21 Tahun	Teknik Informatika	Tidak perlu kartu, lebih <i>secure</i> (masukkin pin yang ada di <i>smartphone</i> ke ATM, dimana bukan pin asli)	-
2	Wanita/21 Tahun	Teknik Industri	Lebih simpel karena tidak pakai kartu	Harus buka <i>m-banking</i> lagi saat waktu yang diberikan sudah lewat
3	Pria/22 Tahun	Teknik Industri	Praktis dan mudah digunakan	Informasi cara penggunaannya kurang detail sehingga dapat membingungkan untuk pertama kali pemakaian.
4	Wanita/20 Tahun	Akuntansi	Tidak perlu takut kartu tertelan di ATM, hanya perlu bawa <i>smartphone</i>	Merasa tidak aman, apalagi kalau <i>smartphone</i> diambil sama orang lain
5	Pria/21 Tahun	Teknik Industri	Karena <i>smartphone</i> lebih sering dibawa, jadi tinggal buka <i>m-banking</i> untuk ambil uang, tidak perlu kartu lagi	Suka merasa takut, karena ada batas waktu yang diberikan dan orang lain bisa saja liat sehingga bisa disalahgunakan.
6	Pria/21 Tahun	Teknik Industri	Merasa terbantu karena lupa bawa dompet	Merasa takut dengan kode yang diberikan dapat dipakai oleh orang lain
7	Pria/22 Tahun	Teknik Industri	Praktis karena tidak perlu bawa dompet	Cukup bertele-tele karena transaksinya lebih panjang

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat berbagai latar belakang atau motif dalam penggunaan *cardless*. Dengan masih adanya kendala dan keluhan dalam penggunaan *cardless*, maka bisa saja terjadi penurunan niat pakai seseorang terhadap *cardless* ke depannya. Oleh karena itu, permasalahan ini dapat dikaitkan dengan adopsi teknologi dari teknologi *cardless* ini. Adopsi memiliki pengertian keputusan untuk memakai secara penuh dari sebuah inovasi sebagai tindakan terbaik yang tersedia. Dengan demikian, adopsi teknologi dapat diartikan sebagai sebuah keputusan untuk memakai teknologi yang ada dengan efektif dan efisien untuk menciptakan kebiasaan atau lingkungan yang lebih baik.

Banyak model yang dibuat berdasarkan adopsi teknologi, diantaranya ada *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM),

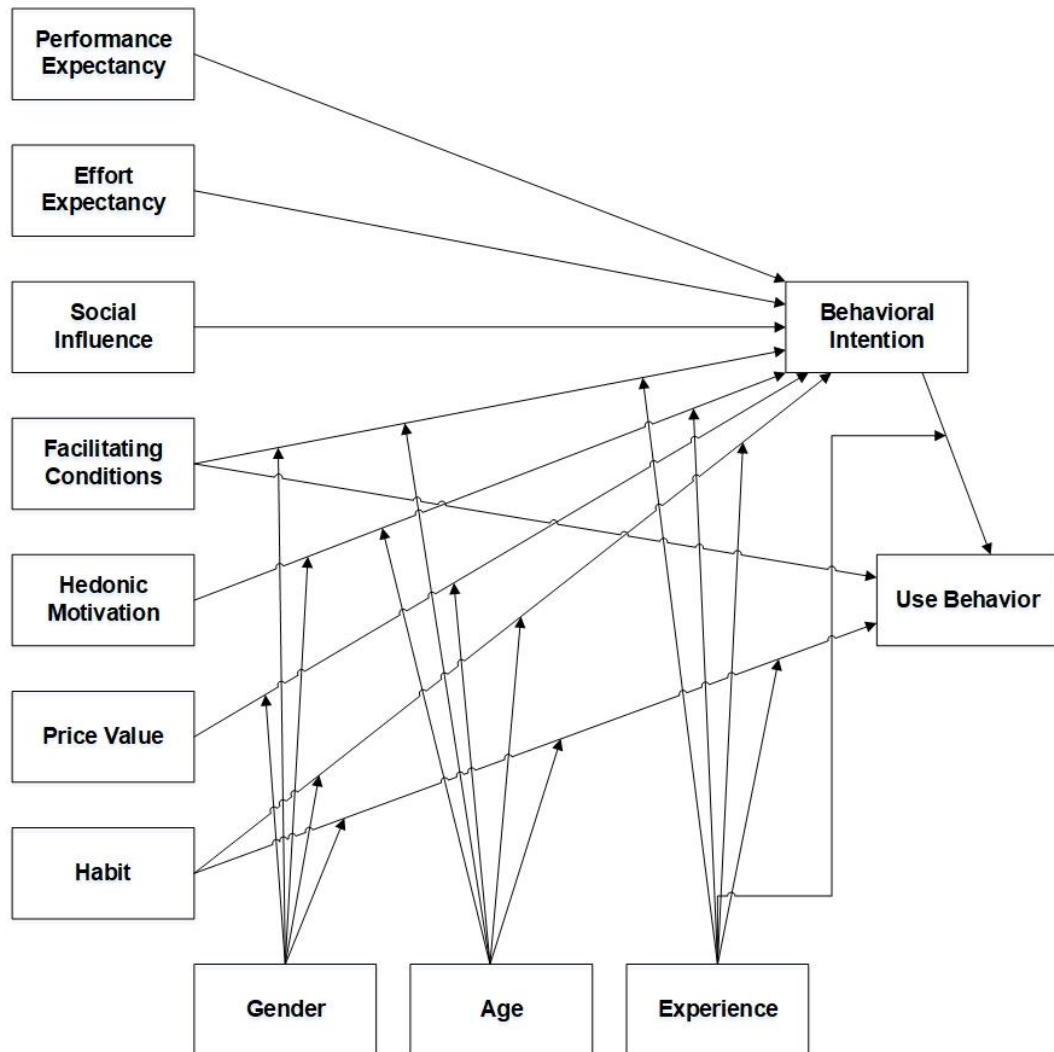
*Innovation Diffusion Theory* (IDT), *Social Cognitive Theory* (SCT), dan lainnya. Salah satu model yang cukup terkenal adalah *unified theory of acceptance and use technology* (UTAUT). Model UTAUT (Venkatesh, Morris, Davis & Davis, 2003) menunjukkan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi terhadap niat pakai adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence*. Kemudian niat pakai dan *facilitating conditions* mempengaruhi kebiasaan penggunaan teknologi. Model UTAUT ini dianggap unggul karena model ini merupakan gabungan dari 8 model adopsi teknologi yang telah ada. Model dari UTAUT dapat dilihat pada Gambar 1.2 berikut ini.



Gambar 1.2 Model UTAUT  
(Sumber : Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003)

Model UTAUT tahun 2003 mengalami evolusi pada tahun 2012 oleh Venkatesh, Thong, dan Xu. Model evolusi ini diberi nama model UTAUT2. Model UTAUT2 masih menggunakan variabel yang sama dengan model UTAUT tahun 2003. Namun terdapat tambahan beberapa variabel baru, yaitu *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit*. Model UTAUT2 juga memberikan hasil yang lebih baik atau lebih tinggi dibandingkan model UTAUT sebelumnya, yaitu pada niat pakai yang awalnya 56% menjadi 74% dan pada penggunaan teknologi yang

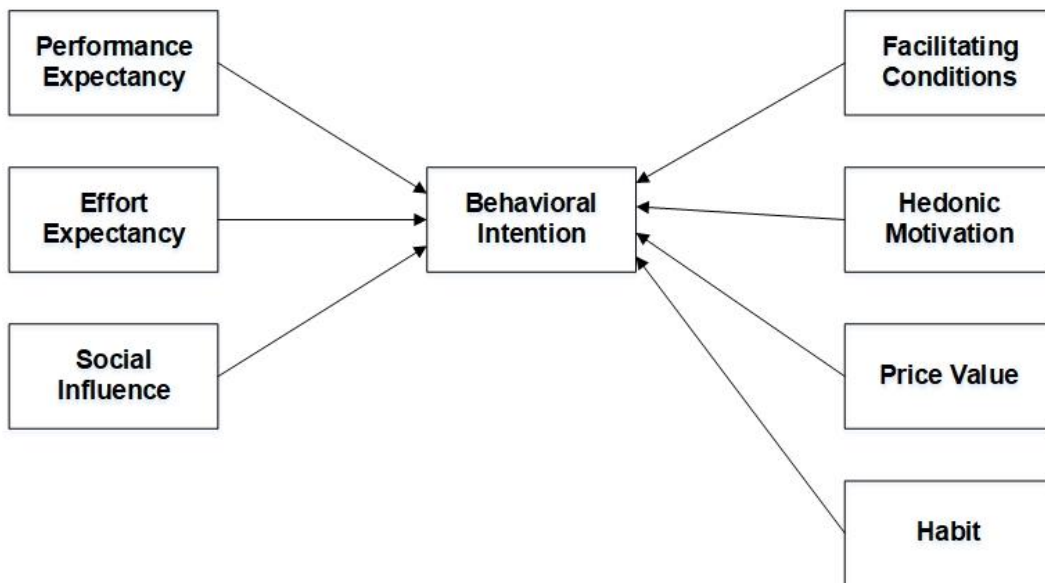
awalnya 40% menjadi 52%. Model UTAUT2 ini dapat dilihat pada Gambar I.3 berikut ini.



Gambar I.3 Model UTAUT2  
(Sumber : Venkatesh, Thong, & Xu, 2012)

Dalam penelitian Kang, Liew, Lim, Jang, dan Lee (2014) mengenai *m-learning*, model UTAUT2 yang digunakan sebagai referensi hanya sampai pada niat penggunaan teknologi. Hal ini dilakukan karena penting untuk memastikan kesiapan teknologi seseorang terlebih dahulu sebelum menerapkan teknologi. Selain itu juga ingin mencari tahu faktor-faktor penentu dalam penerimaan *m-learning* di kalangan mahasiswa Korea. Model modifikasi oleh Kang et al. (2014) dapat dilihat pada Gambar I.4 berikut ini.





Gambar I.4 Model Modifikasi UTAUT2  
(Sumber : Kang, Liew, Lim, Jang, & Lee, 2014)

Penelitian ini dilakukan karena ingin mengetahui variabel apa saja mempengaruhi niat pakai seseorang terhadap *cardless transaction* ini secara kontinu. Dengan mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi niat pakai seseorang, maka hasilnya dapat diterapkan pada dua situasi. Situasi pertama adalah suatu bank sudah menerapkan *cardless transaction*. Suatu bank yang telah menerapkan *cardless transaction* dapat melakukan evaluasi, memperbaiki, dan menambah teknologi yang dimiliki saat ini. Situasi kedua adalah suatu bank belum menerapkan *cardless transaction* dan ingin menerapkannya. Dengan memanfaatkan penelitian ini, suatu bank hanya perlu fokus terhadap beberapa variabel yang mempengaruhi dan melakukan penerapan berdasarkan variabel tersebut sehingga tidak perlu mengeluarkan biaya yang terlalu besar. Oleh karena itu, ke depannya akan lebih banyak orang yang akan menggunakan *cardless transaction* ini.

Penelitian ini juga hanya dilakukan hingga niat pakai terhadap teknologi karena berdasarkan hasil wawancara, generasi Z saat ini masih belum dapat menggunakan teknologi *cardless transaction* ini secara penuh. Oleh karena itu, akan dicari tahu variabel-variabel mana yang mempengaruhi niat pakai generasi Z terhadap teknologi *cardless transaction* menggunakan model modifikasi UTAUT2 pada Gambar I.4. Digunakannya model modifikasi UTAUT2 pada penelitian ini dikarenakan model dasar yang digunakan, yaitu UTAUT2 dapat

memberikan hasil yang lebih baik daripada model pendahulunya (UTAUT). Selain itu model UTAUT2 tetap menggunakan konsep dari model UTAUT, yaitu penggabungan dari 8 model dalam adopsi teknologi. Dari hasil penelitian yang didapatkan, maka nantinya akan dibuat usulan yang diharapkan dapat meningkatkan niat pemakaian teknologi *cardless transaction* oleh generasi Z. Dengan demikian, masyarakat generasi Z dapat melakukan transaksi keuangan ke depannya dengan mudah tanpa perlu memerlukan sarana kartu debit.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka perumusan masalah yang dibuat adalah sebagai berikut :

1. Variabel-variabel apakah yang mempengaruhi niat pakai generasi Z terhadap teknologi *cardless transaction* berdasarkan model modifikasi UTAUT2?
2. Usulan apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan niat pemakaian *cardless transaction* terhadap generasi Z?

### **I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian**

Pada bagian ini dibahas mengenai pembatasan masalah dan asumsi pada penelitian yang dilakukan. Tujuan dibuatnya pembatasan masalah adalah agar penelitian yang dilakukan dapat terfokus. Pembatasan masalah yang dibuat dapat dilihat sebagai berikut.

1. Pengolahan data dilakukan hanya untuk generasi Z dimana berusia 17 hingga 24 tahun dan pernah memakai *cardless transaction*.
2. Usulan yang diberikan tidak sampai pada tahap implementasi.
3. Usulan yang diberikan tidak mempertimbangkan faktor biaya yang dikeluarkan.

Selain pembatasan masalah, adapun asumsi penelitian yang digunakan yaitu teknologi *cardless transaction* tidak mengalami penambahan atau pengurangan fungsi pada saat penelitian sedang berlangsung.

### **I.4 Tujuan Penelitian**

Pada bagian ini dibahas mengenai tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan. Tujuan penelitian dibuat sebagai arahan dalam melakukan penelitian. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka beberapa tujuan yang dibuat dapat dilihat sebagai berikut ini.

1. Mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi niat pakai generasi Z terhadap teknologi *cardless transaction* berdasarkan model modifikasi UTAUT2.
2. Mengetahui usulan yang dapat diberikan untuk meningkatkan niat pemakaian teknologi *cardless transaction* terhadap generasi Z.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Pada bagian ini dibahas mengenai manfaat yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan. Penelitian diharapkan dapat berguna untuk pemilik masalah dan pembaca ke depannya. Manfaat penelitian yang dibuat dapat dilihat sebagai berikut ini.

1. Bagi pemilik masalah
  - a. Dapat mengetahui variabel yang mempengaruhi niat pakai oleh generasi Z pada teknologi *cardless transaction*.
  - b. Dapat membuat solusi berdasarkan variabel yang mempengaruhi untuk meningkatkan niat pakai oleh generasi Z pada teknologi *cardless transaction*.
2. Bagi pembaca
  - a. Menambah wawasan dan pengetahuan.
  - b. Menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

### **I.6 Metodologi Penelitian**

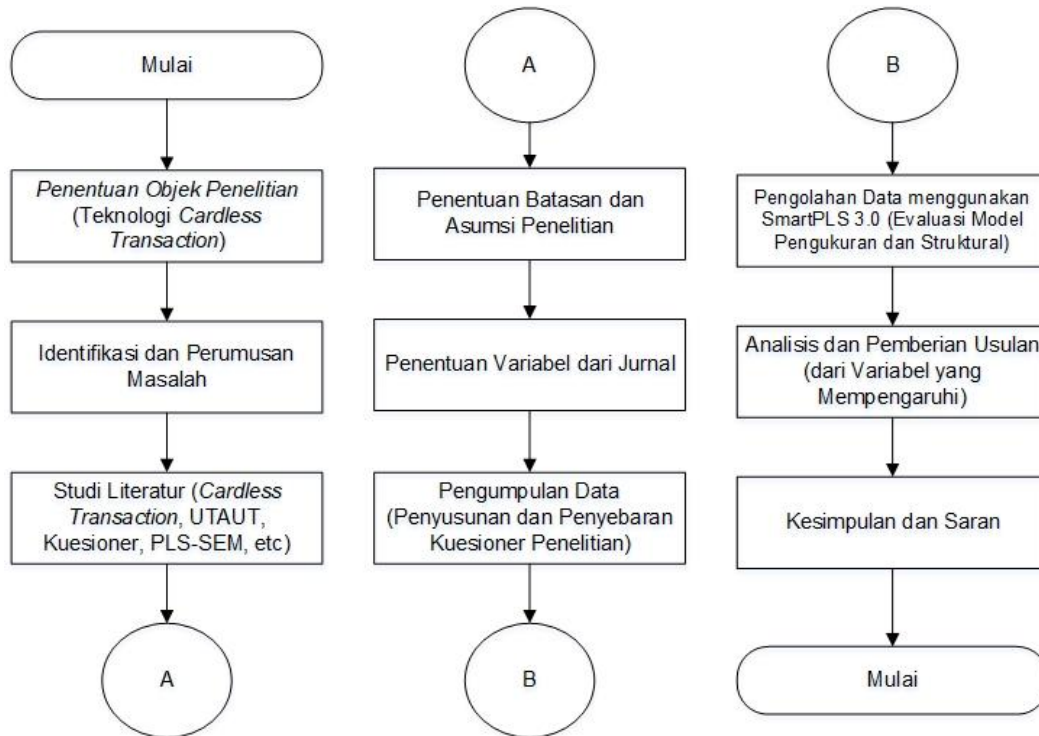
Pada penelitian ini, metodologi penelitian diperlukan sebagai panduan dalam melakukan penelitian agar lebih terstruktur untuk mencapai tujuan penelitian. Demikian adalah metodologi penelitian yang telah dibuat.

1. Penentuan Objek Penelitian

Pada langkah awal, dilakukan pencarian suatu teknologi yang memiliki permasalahan yang sedang terjadi. Dalam hal ini adalah *cardless transaction*.
2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Setelah mencari tahu permasalahan yang terjadi, maka dilakukan identifikasi masalah untuk diteliti lebih lanjut. Setelah menentukan masalah, maka dilakukan perumusan masalah. Masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah penggunaan *cardless transaction* oleh

pengguna dewasa yang masih cukup rendah. Namun pengguna dewasa yang dimaksud difokuskan pada generasi Z. Identifikasi dan perumusan masalah didukung dengan adanya wawancara untuk masalah *cardless transaction*.



Gambar I.5 Metodologi Penelitian

### 3. Studi Literatur

Topik dari penelitian ini adalah adopsi teknologi *cardless transaction*. Untuk itu, diperlukan studi literatur yang memiliki teori yang berkaitan atau sejenis dengan pengadopsian teknologi agar dapat mengetahui metode yang tepat untuk digunakan dan menyelesaikan permasalahan. Studi literatur yang dilakukan adalah dengan mencari model yang tepat dengan permasalahan yang sedang diteliti, dimana dipilih model modifikasi UTAUT2. Kemudian dicari literatur pendukung untuk mengolah model, yaitu metode sampling, skala, uji reliabilitas dan validitas, serta penggunaan PLS-SEM.

4. Penentuan Batasan dan Asumsi Penelitian  
Penentuan batasan dilakukan untuk membatasi ruang lingkup penelitian. Sedangkan asumsi penelitian diterapkan untuk menyesuaikan dengan keadaan nyata. Batasan yang dibuat adalah terhadap generasi Z.
5. Penentuan Variabel dari Jurnal  
Penentuan variabel untuk penelitian dilakukan untuk dijadikan butir pertanyaan dan pernyataan dalam kuesioner yang akan disebar. Variabel yang digunakan berasal dari model pada jurnal milik Kang et al. (2014).
6. Pengumpulan Data  
Pengumpulan data dilakukan untuk mengumpulkan informasi. Metode yang digunakan adalah menggunakan kuesioner. Pernyataan yang digunakan pada kuesioner adalah pernyataan yang ada di jurnal UTAUT2 oleh Venkatesh et al. (2012). Data dikumpulkan dengan menggunakan metode *convenience sampling* dimana menyebarkan kuesioner yang dibuat secara luas.
7. Pengolahan Data  
Pengolahan data dilakukan menggunakan PLS-SEM untuk memastikan data yang terkumpul telah reliabel dan *valid* dengan melakukan evaluasi model pengukuran (uji reliabilitas dan validitas). Selain itu, dilakukan juga evaluasi model struktural (uji kolinearitas, *path coefficient*, serta koefisien determinasi). Semua uji dilakukan dengan menggunakan SmartPLS 3.
8. Analisis dan Pemberian Usulan  
Dari hasil yang didapatkan dari pengolahan data yang dilakukan, maka selanjutnya dilakukan analisis dengan mengaitkan ke permasalahan *cardless transaction*. Dari hasil analisis, maka dapat dibuat usulan yang sesuai dengan hasil yang didapatkan serta permasalahan yang sedang terjadi terkait *cardless transaction*.
9. Kesimpulan dan Saran  
Kesimpulan dibuat untuk menjawab tujuan dari penelitian yang dilakukan. Sedangkan saran dibuat dengan harapan berguna untuk pemilik masalah dan penelitian selanjutnya sehingga lebih baik kedepannya. Kesimpulan berisi pernyataan mengenai variabel apa yang mempengaruhi niat pakai *cardless transaction* dan usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkannya. Saran berisi masukkan yang dapat dipertimbangkan

untuk pemilik masalah dan penelitian selanjutnya terkait *cardless transaction*.

### **I.7 Sistematika Penulisan**

Pada bagian ini membahas mengenai sistematika penulisan yang dilakukan dalam penelitian ini. Sistematika penulisan dibagi menjadi lima bagian, yaitu bagian pendahuluan, bagian dasar teori, bagian model penelitian, pengumpulan dan pengolahan data, bagian analisis dan usulan perbaikan, dan bagian kesimpulan dan saran. Pembahasannya sebagai berikut.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II DASAR TEORI**

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang digunakan dalam penelitian, seperti *cardless transaction*, adopsi teknologi, skala, uji validitas dan reliabilitas, serta penggunaan PLS-SEM.

## **BAB III MODEL PENELITIAN, PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini membahas mengenai model yang digunakan dalam penelitian, metode pengumpulan data yang dilakukan, dan pengolahan terhadap data yang dikumpulkan seperti uji validitas dan reliabilitas dan analisis model.

## **BAB IV ANALISIS DAN USULAN**

Bab ini membahas mengenai analisis terhadap hasil pengolahan data yang didapatkan dan usulan berdasarkan hasil pengolahan yang didapatkan terhadap *cardless transaction*.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas mengenai kesimpulan terhadap keseluruhan penelitian yang telah dilakukan dan saran terhadap penelitian ke depannya terkait *cardless transaction*.

