

PENGEMBANGAN MODEL NIAT ADOPSI *MOBILE WALLET*: INTEGRASI MODEL UTAUT2 DENGAN *SOCIAL CONNECTEDNESS* DAN *CULTURE*

TESIS



Oleh:

**Felick Kurnia
8131801001**

**Pembimbing Tunggal:
Dr. Hotna Marina Sitorus**

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2020**

**PENGEMBANGAN MODEL NIAT ADOPSI *MOBILE*
WALLET: INTEGRASI MODEL UTAUT2 DENGAN *SOCIAL*
CONNECTEDNESS DAN *CULTURE***

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Dapat Mengikuti Seminar Hasil
Penelitian Tesis**



Oleh:

**Felick Kurnia
8131801001**

**Pembimbing Tunggal:
Dr. Hotna Marina Sitorus**

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGEMBANGAN MODEL NIAT ADOPSI *MOBILE WALLET*:
INTEGRASI MODEL UTAUT2 DENGAN *SOCIAL CONNECTEDNESS*
DAN *CULTURE***



Oleh:

**Felick Kurnia
8131801001**

**Persetujuan Untuk Sidang Tesis pada Hari/Tanggal:
Jumat, 22 Mei 2020**

Pembimbing Tunggal:

Dr. Hotna Marina Sitorus

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2020**

**PENGEMBANGAN MODEL NIAT ADOPSI *MOBILE WALLET*:
INTEGRASI MODEL UTAUT2 DENGAN *SOCIAL CONNECTEDNESS*
DAN *CULTURE***

**Felick Kurnia (NPM: 8131801001)
Pembimbing: Dr. Hotna Marina Sitorus
Magister Teknik Industri
Bandung
April 2020**

ABSTRAK

Teknologi *smartphone* telah berkembang pesat di seluruh dunia. Hal ini menyebabkan pedagang, lembaga keuangan, dan operator telekomunikasi mulai memfokuskan upaya mereka untuk meningkatkan jumlah layanan seluler yang tersedia untuk para pengguna *smartphone*. Salah satu layanan yang diberikan ada dalam bidang *financial technology* yang berupa *mobile wallet*. Di Indonesia sendiri, sejak tahun 2010, Bank Indonesia sudah menyarankan agar masyarakat beralih ke sistem pembayaran non tunai. Namun sampai saat ini, Bank Indonesia menyatakan bahwa niat masyarakat Indonesia dalam menggunakan sistem pembayaran non tunai masih rendah. Dalam penelitian kali ini, diteliti faktor apa saja yang mempengaruhi niat masyarakat Indonesia untuk mengadopsi teknologi *mobile wallet* sebagai alat transaksi. Penelitian ini menggunakan model UTAUT2 yang diintegrasikan dengan faktor *social connectedness* dan *culture*. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi kepada penyedia jasa layanan *mobile wallet* di Indonesia untuk meningkatkan niat konsumen dalam menggunakan *mobile wallet*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner *online* kepada 138 orang pengguna *mobile wallet*. Penelitian ini menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* secara signifikan mempengaruhi niat adopsi *mobile wallet*. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa *social connectedness* secara signifikan mempengaruhi *performance expectancy*.

Kata Kunci: *mobile wallet*, UTAUT2, *social connectedness*, *culture*

**MOBILE WALLET ADOPTION MODEL DEVELOPMENT:
UTAUT2 MODEL INTEGRATED WITH SOCIAL CONNECTEDNESS
AND CULTURE**

**Felick Kurnia (NPM: 8131801001)
Adviser: Dr. Hotna Marina Sitorus
Magister of Industrial Engineering
Bandung
April 2020**

ABSTRACT

Smartphone technology is growing rapidly throughout the world. It leads merchants, financial institutions, and telecommunication provider to begin focusing in improving services for smartphone users. One of the services provided is in financial technology aspects in the form of mobile wallet. In Indonesia, since 2010, Bank Indonesia has suggested people to switch to cashless payment system. However, until this day the intention of people in Indonesian to use cashless payment system is still low. This study investigate factors that affect people in Indonesia in using mobile wallet as their payment method. This study uses UTAUT2 model which integrated with social connectedness dan culture aspects. The aim of this study is to provide recommendation to mobile wallet service providers in Indonesia in increasing consumer intention to use mobile wallet. Data was collected by distributing online questionnaires to 138 mobile wallet users. This study reveals that performance expectancy, hedonic motivation, price value, and habits significantly influencing people intention to use mobile wallet. This study also shows that social connectedness significantly affecting performance expectancy.

Keyword: *mobile wallet, UTAUT2, social connectedness, culture*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat yang diberikan, penulis dapat menyelesaikan laporan tesis berjudul “Pengembangan Model Niat Adopsi *Mobile Wallet*: Integrasi Model UTAUT2 dengan *Social Connectedness* dan *Culture*”. Selama proses penyusunan laporan tesis, penulis mendapatkan banyak pengalaman, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hotna Marina Sitorus selaku pembimbing yang telah memberikan masukan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan laporan tesis.
2. Bapak Y.M. Kinley Aritonang, Ph. D. selaku dosen pembahas tesis yang telah memberikan berbagai kritik dan masukan dalam penyusunan laporan tesis.
3. Bapak Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. selaku dosen pembahas tesis yang telah memberikan berbagai kritik dan masukan dalam penyusunan laporan tesis.
4. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan berbagai dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tesis.
5. Adrianus Vincent Djunaidi dan Stefanus Ivan Laksono yang membantu penulis dalam memberikan masukan selama penyusunan laporan tesis.
6. Dosen Magister Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan atas segala ilmu pengetahuan yang diberikan.

7. Teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan motivasi selama proses pembuatan laporan tesis.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca agar penulis dapat membuat laporan yang lebih baik di masa yang akan datang.

Bandung, 21 April 2020

Felick Kurnia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.6 Posisi Penelitian	12
1.7 Sistematika Penulisan	13
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)</i>	15
2.1.1 <i>Performance Expectancy</i>	16
2.1.2 <i>Effort Expectancy</i>	16
2.1.3 <i>Social Influence</i>	17
2.1.4 <i>Facilitating Conditions</i>	17

2.1.5 <i>Hedonic Motivation</i>	17
2.1.6 <i>Price Value</i>	18
2.1.7 <i>Habit</i>	18
2.1.8 <i>Social Connectedness</i>	19
2.1.9 <i>Culture</i>	19
2.2 Penelitian Adopsi <i>Mobile Wallet</i>	20
2.3 Studi Literatur Faktor <i>Culture</i>	26
2.4 Studi Literatur Faktor <i>Social Connectedness</i>	26
BAB 3 METODOLOGI DAN MODEL PENELITIAN	29
3.1 Metodologi Penelitian	29
3.2 Model Penelitian	32
3.3 Definisi Operasional dan Butir Pengukuran	40
BAB 4 PENGUJIAN MODEL PENELITIAN	45
4.1 Pengumpulan Data	45
4.2 Evaluasi Model Pengukuran	48
4.3 Evaluasi Model Struktural	52
BAB 5 ANALISIS	55
5.1 Analisis Konstruk Penelitian	55
5.2 Analisis Model Keseluruhan dan Saran Manajerial	58
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	63
6.1 Kesimpulan	63
6.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Klasifikasi <i>Mobile Financial Service</i>	4
Gambar 1.2	Celah Penelitian Adopsi <i>Mobile Wallet</i>	10
Gambar 1.3	Posisi Penelitian	13
Gambar 2.1	Model UTAUT2	16
Gambar 3.1	Metodologi Penelitian	31
Gambar 3.2	Model Penelitian	40
Gambar 4.1	Hasil PLS-SEM Model Struktural	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Penelitian <i>Mobile Wallet</i>	6
Tabel 3.1 Definisi dan Butir Pengukuran	41
Tabel 4.1 Profil Responden	46
Tabel 4.2 <i>Composite Reliability</i>	48
Tabel 4.3 <i>Outer Loading</i> dan <i>Average Variance</i>	49
Tabel 4.4 Pengujian <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	51
Tabel 4.5 Nilai VIF Seluruh Konstruk	52
Tabel 4.6 <i>Path Coeffisien</i> Model Penelitian	53
Tabel 4.7 <i>Total Effect</i> Model Penelitian	53
Tabel 4.8 Nilai Koefisien Determinasi	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian	69
Lampiran 2.	Hasil Kuesioner Penelitian	76

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada bab yang pertama ini akan dijelaskan mengenai pendahuluan yang mendasari dilakukannya penelitian ini. Bab ini akan terbagi ke dalam tujuh bagian utama, yaitu latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, posisi penelitian, dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini, teknologi sudah berkembang dengan pesat di seluruh dunia. Salah satunya adalah perkembangan teknologi berupa telepon pintar atau biasa lebih dikenal dengan sebutan *smartphone*. Berdasarkan data yang didapatkan dari [statista.com](https://www.statista.com), diketahui bahwa jumlah pengguna *smartphone* di seluruh dunia pada tahun 2019 ini mencapai 3.2 miliar pengguna. Perkembangan dan penyebaran *smartphone* yang cepat dan perannya dalam pengembangan aktivitas pribadi dan professional telah menjadi salah satu peristiwa teknologi terpenting dalam beberapa dekade terakhir.

Mengingat perkembangan yang cepat tersebut, pedagang, lembaga keuangan, dan operator telekomunikasi mulai memfokuskan upaya mereka untuk meningkatkan jumlah layanan seluler yang tersedia untuk para pengguna *smartphone*. Salah satu contoh layanan yang diberikan ada dalam bidang *Financial Technology (Fintech)*. Bank Indonesia mendefinisikan Fintech sebagai

hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap-muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja.

Salah satu layanan Fintech yang mengalami pertumbuhan eksponensial adalah layanan *mobile payment* (Singh, Sinha, & Liébana-Cabanillas, 2020), yang memungkinkan pengguna untuk membayar barang dan jasa dengan menggunakan ponsel mereka ke manapun mereka pergi (Kim, Mirusmonov, & Lee, 2010). Penggunaan *mobile payment* memiliki banyak keuntungan, misalnya saja transaksi menjadi lebih praktis. Hal ini karena pembeli dapat langsung membayar sejumlah harga yang tertera sehingga penjual tidak perlu menyiapkan uang kembalian. Selain itu, transaksi juga menjadi lebih aman dan juga banyak promo yang menguntungkan untuk pelanggan.

Salah satu lembaga riset dunia, Statista, menyebutkan bahwa pangsa pasar *mobile payment* di dunia akan mencapai USD 154.4 miliar pada tahun 2019 dan akan terus meningkat menjadi USD 274.4 miliar pada tahun 2021. Hasil riset tersebut menunjukkan bahwa bisnis dalam bidang *mobile payment* ini memiliki potensi yang sangat besar.

Di Indonesia sendiri, sejak tahun 2010 sebenarnya Bank Indonesia sudah mendukung adanya program transaksi tanpa uang tunai. Sampai pada akhirnya pada tanggal 14 Agustus 2014, Agus D. W. Martowardojo selaku Gubernur Bank Indonesia secara resmi mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Hal yang mendorong GNNT tersebut adalah pihak Bank Indonesia menganggap

masyarakat Indonesia memiliki potensi yang besar untuk beralih ke sistem pembayaran non tunai, namun mereka menganggap pengguna transaksi non tunai di Indonesia masih rendah. Selain itu, hal lain yang mendorong terjadinya GNNT adalah tingginya biaya yang harus dikeluarkan Bank Indonesia dalam pengadaan uang tunai. Dikutip dari Liputan6.com, Deputy Direktur Kepala Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali Azka Subhan mengatakan bahwa untuk pengadaan uang, biaya yang dibutuhkan mencapai Rp 3 triliun per tahun. Dana tersebut digunakan untuk perencanaan, pencetakan, pengeluaran, pengedaran, pencabutan, penarikan, serta pemusnahan uang.

Berdasarkan survei APJII tahun 2019, 64.8% masyarakat di Indonesia sudah memiliki akses untuk menggunakan internet di tahun 2018. Dari 64.8% jumlah tersebut, sekitar 93.9% mengakses internet melalui *handphone* setiap hari. Berdasarkan survei PwC tahun 2019, Indonesia berada di peringkat kelima dunia dalam pengguna *mobile payment* dengan jumlah pengguna mencapai 47%.

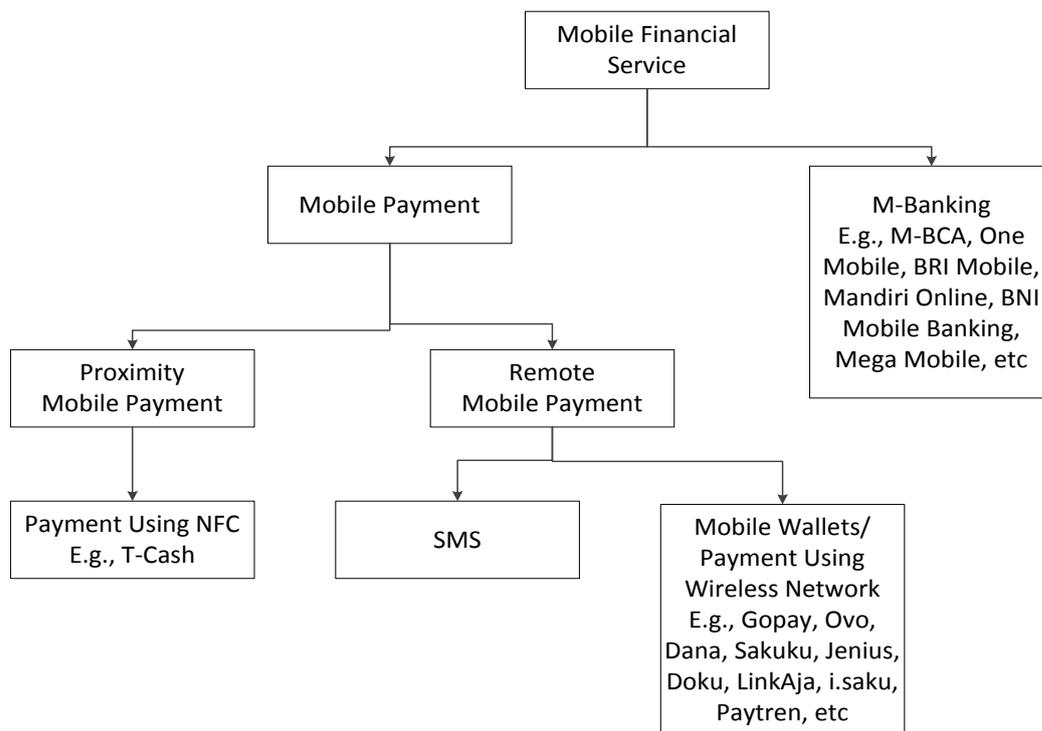
Angka tersebut masih lebih rendah apabila dibandingkan dengan jumlah pengguna *mobile payment* di negara berkembang lainnya seperti Thailand yang mencapai 67% dan juga Vietnam yang mencapai 61%. Vietnam menjadi negara dengan pertumbuhan jumlah pengguna *mobile payment* tercepat dengan peningkatan sebesar 24% dibandingkan tahun sebelumnya.

Dapat dikatakan bahwa Indonesia juga sebenarnya memiliki potensi yang besar dan bisa untuk beralih secara luas ke sistem pembayaran non tunai khususnya sistem pembayaran secara *mobile (mobile payment)*. Namun, memang seperti yang dikatakan oleh pihak Bank Indonesia bahwa untuk saat ini minat masyarakat Indonesia untuk beralih ke sistem pembayaran secara *mobile* masih

tergolong rendah dan harus ditingkatkan. Hal ini dikarenakan biaya besar yang harus dikeluarkan Bank Indonesia untuk pengadaan uang tunai.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Mobile Payment dapat diartikan sebagai pembayaran barang, jasa, maupun tagihan dengan menggunakan perangkat seluler seperti telepon seluler dengan memanfaatkan komunikasi nirkabel maupun komunikasi lainnya (Dahlberg, Mallat, Ondrus, & Zmijewska, 2008). *Mobile payment* dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kelompok (Williams & Dwivedi, 2013). Gambar 1.1 menunjukkan hasil klasifikasi dari *mobile financial service*.



Gambar 1.1 Klasifikasi *Mobile Financial Service*

(Sumber : Williams & Dwivedi., 2013)

Dari Gambar 1.1 dapat dilihat pengklasifikasian dari *mobile financial service* berikut dengan beberapa contoh yang terdapat di Indonesia. *Mobile payment* dapat dibedakan menjadi dua. Pertama adalah *proximity mobile payment* yaitu pembayaran dengan menggunakan *mobile device* yang hanya bisa dilakukan dari jarak dekat menggunakan teknologi *Near Field Communication (NFC)*. Contoh *mobile payment* dengan menggunakan NFC di Indonesia yaitu T-Cash, namun berdasarkan berita yang terdapat di kompas.com, mulai tanggal 21 Februari 2019 T-Cash telah berubah dan dialihkan menjadi aplikasi *mobile wallet* LinkAja.

Kedua adalah *remote mobile payment* yaitu pembayaran dengan menggunakan *mobile device* namun dapat dilakukan dari jarak jauh. *Remote mobile payment* ini dapat dibedakan menjadi dua yaitu *Short Messages Service (SMS)* dan juga *mobile wallet*. Di Indonesia sendiri saat ini SMS sudah sangat jarang digunakan sebagai alat pembayaran *mobile*. Berbeda halnya dengan SMS, dalam beberapa tahun terakhir ini di Indonesia sedang *trend* sistem pembayaran menggunakan *mobile wallet* seperti Gopay, OVO, Dana, Sakuku, LinkAja, dan masih banyak lagi.

Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa sistem pembayaran secara *mobile* di Indonesia hampir seluruhnya didominasi oleh *mobile wallet*. Melihat fenomena tersebut dan juga melihat dari tingginya potensi masyarakat Indonesia untuk secara luas beralih ke pembayaran secara *mobile*, maka pada penelitian kali ini akan dibahas mengenai faktor apa saja yang dapat mempengaruhi masyarakat Indonesia dalam beralih dan mengadopsi *mobile wallet* sebagai alat pembayaran.

Beberapa penelitian sebelumnya pernah dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat adopsi seseorang untuk menggunakan *mobile wallet*. Tabel 1.1 memperlihatkan perkembangan penelitian niat adopsi *mobile wallet* yang pernah dilakukan sebelumnya.

Tabel 1.1 Perkembangan Penelitian *Mobile Wallet*

No	Lokasi	Peneliti	Fokus	Subyek	Model		Hasil
1	Malaysia	Tang dkk. (2014)	Adopsi	Kalangan muda	UTAUT2		<i>Performance expectancy, effort expectancy, facilitating conditions, hedonic motivation, dan habit</i> berpengaruh signifikan terhadap adopsi <i>mobile wallet</i> .
2	USA	Nah & Tan (2015)	Niat Adopsi	Masyarakat dewasa	TAM	Konsep keamanan dan inovasi	Keamanan dan inovasi memiliki pengaruh terhadap <i>ease of use</i> dan <i>usefulness</i> . <i>Ease of use</i> dan <i>usefulness</i> memiliki pengaruh terhadap niat adopsi <i>mobile wallet</i> .
3	Taiwan	Wang & Idertsog (2015)	Niat Adopsi	Masyarakat produktif	TAM	Konsep keamanan dan kecocokan	Keamanan dan <i>ease of use</i> berpengaruh signifikan sikap untuk menggunakan <i>mobile wallet</i> . Sikap untuk menggunakan <i>mobile wallet</i> berpengaruh signifikan terhadap niat adopsi <i>mobile wallet</i> .
4	India	Madan & Yadav (2016)	Adopsi	Mahasiswa	UTAUT	Konsep dukungan peraturan, keuntungan, nilai, risiko, dan kepercayaan	<i>Performance expectancy, social influence, facilitating conditions, nilai, kepercayaan, dukungan peraturan, dan keuntungan</i> memiliki pengaruh positif terhadap adopsi <i>mobile wallet</i> .

(lanjut)

Tabel 1.1 Perkembangan Penelitian *Mobile Wallet* (lanjutan)

No	Lokasi	Peneliti	Fokus	Subyek	Model		Hasil
5	Turki	Aydin (2016)	Niat Adopsi	Masyarakat Umum	TAM	Konsep inovasi, kecocokan, keamanan, hadiah, dan pengaruh sosial	Inovasi tidak memiliki dampak langsung terhadap sikap untuk menggunakan <i>mobile wallet</i> . <i>Ease of use</i> menjadi faktor paling mempengaruhi niat untuk menggunakan <i>mobile wallet</i> . Kecocokan mempengaruhi sikap untuk menggunakan <i>mobile wallet</i> . <i>Social influence</i> dan keamanan memiliki dampak terhadap niat adopsi <i>mobile wallet</i> .
6	Indonesia	Megadewandanu dkk. (2016)	Adopsi	Masyarakat Umum	UTAUT2		<i>Habit, social influence, effort expectancy</i> , dan <i>hedonic motivation</i> berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku adopsi <i>mobile wallet</i> .
7	Singapur	Seetharaman dkk. (2017)	Niat Adopsi	Masyarakat dewasa	TAM	Ketersediaan alternatif, <i>critical mass</i> , biaya transaksi, privasi, kecepatan transaksi, fleksibilitas, kepercayaan, dan keamanan	<i>Usefulness</i> , keamanan, inovasi, <i>critical mass</i> , kurangnya variasi alternatif, dan fleksibilitas memiliki pengaruh terhadap niat adopsi <i>mobile wallet</i> .
8	Indonesia	Anjelina (2018)	Niat Adopsi	Masyarakat Umum	TAM	Konsep kecocokan, norma subjektif, risiko, kepercayaan, biaya, citra sosial, dan keuntungan	Norma subjektif, citra sosial, dan keuntungan memiliki pengaruh terhadap niat adopsi <i>mobile wallet</i> .

(lanjut)

Tabel 1.1 Perkembangan Penelitian *Mobile Wallet* (lanjutan)

No	Lokasi	Peneliti	Fokus	Subyek	Model		Hasil
9	Malaysia	Alaeddin dkk. (2018)	Adopsi	Staf universitas	TAM	Konsep risiko	<i>Usefulness</i> dan <i>ease of use</i> berpengaruh secara positif terhadap perilaku adopsi <i>mobile wallet</i> . Risiko berpengaruh secara negatif terhadap perilaku adopsi <i>mobile wallet</i> .
10	India	Singh dkk. (2019)	Niat Adopsi	Karyawan bidang teknologi	TAM	Konsep risiko, inovasi, tekanan untuk menggunakan, kepuasan, dan pengaruh sosial	<i>Usefulness</i> , sikap, dan <i>ease of use</i> secara signifikan mempengaruhi niat adopsi <i>mobile wallet</i> .
11	Indonesia	Taufan & Yuwono (2019)	Niat Adopsi	Masyarakat dewasa	TAM	Konsep nilai, kemanan, kepercayaan, pengaruh sosial, dan daya tarik alternatif	Nilai dan <i>usefulness</i> secara positif mempengaruhi niat adopsi <i>mobile wallet</i> .

Dari tabel perkembangan penelitian *mobile wallet* di atas dapat dilihat bahwa penelitian kebanyakan dilakukan di negara-negara yang ada di Asia. Subyek yang diteliti juga sebagian besar adalah masyarakat. Masyarakat produktif menunjukkan masyarakat yang ada di usia kerja, masyarakat dewasa menunjukkan masyarakat dengan usia 18 tahun ke atas, sedangkan masyarakat umum tidak menunjukkan usia yang spesifik.

Dapat dilihat juga bahwa model integrasi TAM dengan faktor-faktor lainnya paling sering digunakan dalam melakukan penelitian mengenai niat adopsi *mobile wallet*. Sebenarnya ada banyak model yang dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang dalam mengadopsi sebuah teknologi. Salah satu model yang sering digunakan adalah model *unified theory of acceptance and use of technology* atau biasa lebih dikenal dengan sebutan

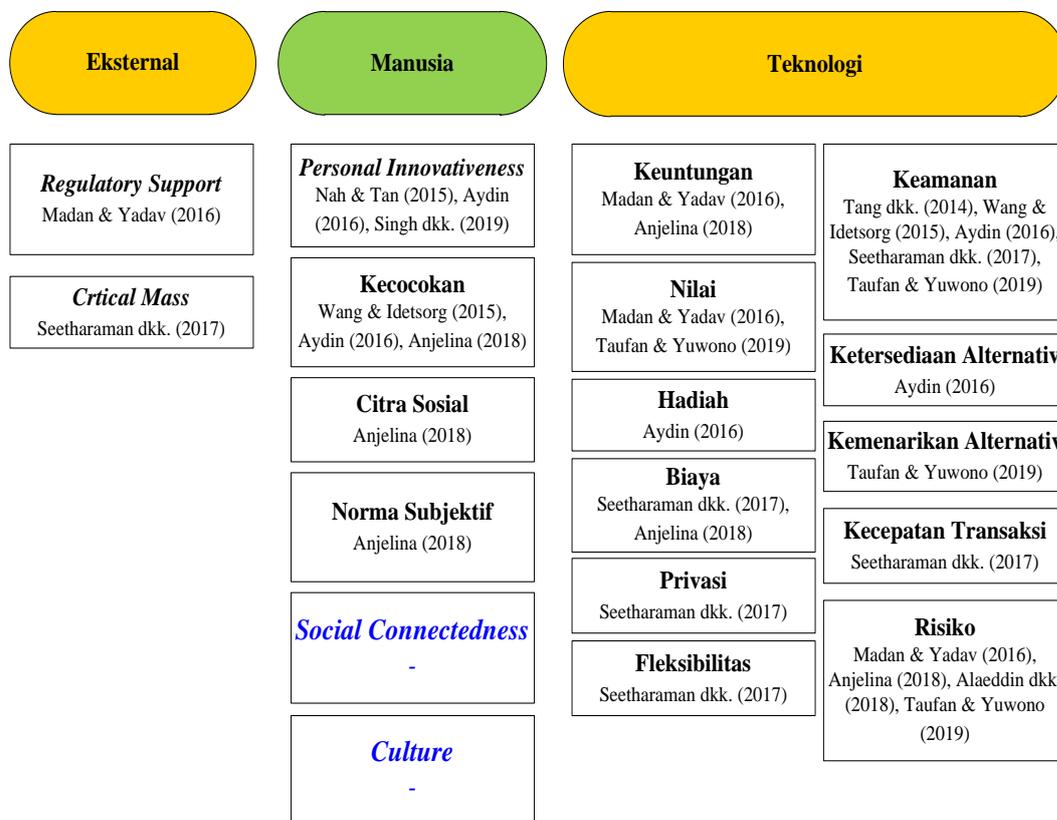
UTAUT. UTAUT pertama kali dimodelkan oleh Venkatesh et al. pada tahun 2003 dengan meninjau delapan model terkemuka seperti *theory of reasoned action (TRA)*, *technology acceptance model (TAM)*, *motivational model*, *theory of planned behavior (TPB)*, kombinasi TAM dengan TPB, *model of PC utilization*, *innovation diffusion theory*, dan *social cognitive theory*.

Ada empat buah variabel yang ditinjau dalam model UTAUT yaitu *performance expectancy (PE)*, *effort expectancy (EE)*, *social influence (SI)*, dan *facilitating conditions (FC)* (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012). UTAUT kemudian dikembangkan menjadi UTAUT2 dengan menambahkan tiga buah variabel. Variabel-variabel tersebut adalah *hedonic motivation (HM)*, *price value (PV)*, dan *habit (HT)*. Vankatesh et al. menyimpulkan bahwa variabel tambahan yang terdapat dalam UTAUT2 akan menampilkan beberapa perubahan signifikan dalam varians yang dijelaskan dalam niat perilaku dan penggunaan teknologi.

Selain dari variabel-variabel yang ada dalam model UTAUT2, ada banyak juga faktor yang dapat digunakan dalam meneliti niat adopsi *mobile wallet*. Faktor-faktor tersebut terbagi menjadi beberapa kategori yaitu kategori manusia, teknologi, dan eksternal. Faktor yang tergolong dalam kategori manusia yaitu faktor-faktor yang berasal dari individu yang akan menggunakan teknologi. Contohnya adalah faktor kecocokan, citra sosial, dan lain-lain.

Faktor yang tergolong dalam kategori teknologi adalah faktor-faktor yang berasal dari teknologi yang dapat mempengaruhi niat seseorang untuk mengadopsi teknologi tersebut. Dalam konteks ini salah satu contohnya adalah keamanan dalam menggunakan teknologi *mobile wallet*. Fitur keamanan yang disediakan oleh teknologi *mobile wallet* akan mempengaruhi niat seseorang dalam

mengadopsi *mobile wallet*. Faktor yang tergolong dalam faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang tidak termasuk dalam faktor manusia dan teknologi, misalnya saja seperti *regulatory support*. Pada Gambar 1.2 dapat dilihat faktor-faktor yang biasa digunakan dalam menyelidiki niat adopsi seseorang terhadap teknologi *mobile wallet* dan juga celah penelitian yang dijadikan sebagai dasar dari penelitian kali ini.



Gambar 1.2 Celah Penelitian Adopsi *Mobile Wallet*

Penelitian ini akan menggunakan UTAUT2 untuk menguji faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi niat seseorang dalam mengadopsi teknologi. Selain itu, akan juga ditambahkan dua faktor eksternal yaitu *social connectedness* dan juga *culture*. Menurut Cho & Son pada tahun 2019, *social connectedness* dianggap

penting karena faktor *social influence* yang terdapat pada UTAUT2 hanya menggambarkan pengaruh yang ditimbulkan dari orang-orang terdekat seperti keluarga dan saudara. *Social connectedness* akan lebih menggambarkan pengaruh yang ditimbulkan oleh orang-orang dari media sosial yang belum tentu dikenal secara langsung. Faktor *culture* penting juga untuk diteliti karena menurut Kovacic (2005), *culture* memiliki dampak terhadap penerimaan sebuah teknologi.

Berdasarkan identifikasi masalah yang dipaparkan, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut.

1. Faktor apa saja yang mempengaruhi niat konsumen dalam mengadopsi *mobile wallet* berdasarkan integrasi model UTAUT2 dengan faktor *social connectedness* dan *culture*?
2. Rekomendasi apa saja yang dapat diberikan pada penyedia jasa layanan *mobile wallet* untuk meningkatkan niat konsumen dalam menggunakan *mobile wallet*?

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian yang dilakukan semakin terfokus pada permasalahan yang diteliti. Berikut ini merupakan batasan-batasan yang digunakan dalam penelitian kali ini.

1. Pengambilan data responden dibatasi untuk responden yang sudah pernah menggunakan *mobile wallet* yang berdomisili di kota Bandung dan Jabodetabek.
2. Niat adopsi yang dikaji dalam penelitian ini adalah niat adopsi konsumen untuk menggunakan *mobile wallet* secara kontinu.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah yang dibuat, tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi niat konsumen dalam mengadopsi *mobile wallet* berdasarkan integrasi model UTAUT2 dengan *social connectedness* dan *culture*.
2. Mengetahui rekomendasi apa saja yang dapat diberikan pada penyedia jasa layanan *mobile wallet* untuk meningkatkan niat konsumen dalam menggunakan *mobile wallet*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak yang membacanya. Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Sebagai referensi untuk membantu pihak perusahaan *mobile wallet* yang ada di Indonesia untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan.
2. Menambah wawasan pembaca terkait topik yang berhubungan dengan adopsi sebuah teknologi khususnya *mobile wallet*.

1.6 Posisi Penelitian

Penelitian ini membahas mengenai niat adopsi *mobile wallet* di negara Indonesia. Secara khusus penelitian ini menggunakan model UTAUT2 yang ditambahkan dengan persepektif *social connectedness* dan *culture* untuk mengetahui faktor-

faktor yang mempengaruhi niat adopsi dari masyarakat Indonesia. Gambar 3.2 merupakan posisi penelitian yang dilakukan kali ini.

Lokasi Penelitian	Subyek	Fokus	Model
Amerika USA: Nah & Tan (2015)	Kalangan Muda Tang dkk. (2014)	Adopsi Tang dkk. (2014), Madan & Yadav (2016), Megadewandanu dkk. (2016), Alaeddin dkk. (2018)	UTAUT2 Tang dkk. (2014), Megadewandanu dkk. (2016)
Eropa Turki: Aydin (2016)	Masyarakat Dewasa Tang dkk. (2014), Seetharaman dkk. (2017), Taufan & Yuwono (2019)	Niat Adopsi Nah & Tan (2015), Wang & Idertsog (2015), Aydin (2016), Seetharaman dkk. (2017), Anjelina (2018), Singh dkk. (2019), Taufan & Yuwono (2019), Penelitian ini	Integrasi UTAUT Dukungan peraturan,keuntungan, nilai, risiko, dan kepercayaan: Madan & Yadav (2016)
Asia Malaysia: Tang dkk. (2015), Alaeddin dkk. (2018) Taiwan: Wang & Idetsog (2015) India: Madan & Yadav (2016), Singh dkk. (2019) Singapur: Seetharaman dkk. (2017) Indonesia: Megadewandanu dkk. (2016), Anjelina (2018), Taufan & Yuwono (2019) Penelitian ini	Masyarakat Produktif Wang & Idetsog (2015)		Integrasi TAM Keamanan dan inovasi: Nah & Tan (2015) Keamanan dan kecocokan: Wang & Idetsorg (2015) Inovasi, kecocokan, kemandirian, hadiah, dan pengaruh sosial: Aydin (2016) Alternatif, critical mass, biaya transaksi, privasi, kecepatan transaksi, fleksibilitas, kepercayaan, dan keamanan: Seetharaman dkk. (2017) Kecocokan, norma subjektif, risiko, kepercayaan, citra sosial, dan keuntungan: Anjelina (2018) Risiko: Alaeddin dkk. (2018) Risiko, inovasi, tekanan untuk menggunakan, kepuasan, dan pengaruh sosial: Singh dkk. (2019) Nilai, keamanan, kepercayaan, pengaruh sosial, daya tarik alternatif: Taufan & Yuwono (2019)
	Mahasiswa Madan & Yadav (2016)		Integrasi UTAUT2 Social connectedness dan Culture: Penelitian ini
	Masyarakat Umum Aydin (2016), Megadewandanu dkk. (2016), Anjelina (2018), Penelitian ini		
	Staf Universitas Alaeddin dkk. (2018)		
	Karyawan Teknologi Singh dkk. (2019)		

Gambar 1.3 Posisi Penelitian

1.7 Sistematika Penulisan

Penelitian berjudul ‘Pengembangan Model Adopsi *Mobile Wallet*: Integrasi Model UTAUT2 dengan *Social Connectedness* dan *Culture*’ terbagi menjadi 5 bagian. Berikut ini merupakan sistematika penulisan dari penelitian yang dilakukan.

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini dipaparkan latar belakang, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, posisi penelitian, dan sistematika penulisan dari penelitian yang dilakukan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dipaparkan teori-teori yang berhubungan dan digunakan dalam penelitian ini seperti pembahasan mengenai metode dan variabel-variabel yang ada di dalamnya.

BAB 3 METODOLOGI DAN MODEL PENELITIAN

Pada bab ini dipaparkan mengenai metodologi dan model awal penelitian. Metodologi penelitian memaparkan tahapan-tahapan apa saja yang dilakukan dalam penelitian ini. Model penelitian memaparkan model adopsi teknologi yang digunakan dalam penelitian kali ini. Dalam hal ini model penelitian yang digunakan adalah UTAUT2 yang diintegrasikan dengan *social connectedness* dan *culture*.

BAB 4 PENGUJIAN MODEL PENELITIAN

Pada bab ini dipaparkan mengenai pengumpulan data yang didapatkan melalui kuesioner dan juga pengujian model penelitian berdasarkan data kuesioner.

BAB 5 ANALISIS

Pada bab ini akan dipaparkan mengenai analisis dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab yang sebelumnya.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dipaparkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk penelitian-penelitian yang selanjutnya.