

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Penelitian Terdahulu

Bahan rujukan sebagai penunjang penelitian mengenai “Analisis perbedaan persepsi kemudahan dan keamanan bertransaksi menggunakan dompet digital sebelum dan era pandemi covid-19 (Studi pada mahasiswa pengguna dompet digital di STIE PGRI Dewantara Jombang)”. Diharapkan hal ini dapat memperkuat hasil penelitian ini. Berikut ini beberapa penelitian sebelumnya yang dijadikan acuan untuk penelitian:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul	Variabel	Metode dan Alat Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Taqya Ailsha Dzikira,2021) Analisis Komparasi Persepsi Konsumen Pengguna <i>E-Wallet</i> OVO dan GOPAY Selama Pandemi Covid-19	<ul style="list-style-type: none"> • Persepsi Terhadap Risiko • Persepsi Terhadap Kualitas • Persepsi Terhadap Kemudahan 	teknik <i>purposive sampling</i> , Teknik analisis data menggunakan uji beda	Ada perbedaan persepsi konsumen terhadap Ovo dan GoPay selama pandemic Covid-19 di Surabaya

Lanjutkan Tabel 2.1

2.	(Ari Priyani,2020) Studi Komparasi Persepsi Kemanfaatan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking antara Generasi X, Generasi Y, dan Generasi Z	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan • Kegunaan 	teknik pengambilan sampel menggunakan <i>accidental sampling</i> , Teknik analisa menggunakan uji beda	Tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada variabel persepsi manfaat penggunaan Layanan mobile banking BCA di kota Surakarta pada generasi X, generasi Y dan generasi Z
3.	(Nabilla Salshabia Analita, 2020) Analisis Perbandingan <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Trust</i> Aplikasi LINKAJA Dengan Aplikasi DANA	<ul style="list-style-type: none"> • <i>E-Service Quality</i> • <i>E-Trust</i> 	Teknik analisis data pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan uji beda	Hasil uji beda Mann-Whitney terdapat perbedaan yang signifikan disetiap variabelnya. Dimana aplikasi Dana lebih unggul dibandingkan dengan aplikasi LinkAja.

Lanjutkan Tabel 2.1

4.	(Rafina Oktafia, 2021) Analisis Perbedaan Kepercayaan dan Keamanan Pada Konsumen Pengguna E-WALLET GOPAY dan OVO	<ul style="list-style-type: none"> Keamanan Kepercayaan 	Penelitian berjenis komparatif dengan metode penelitian kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan Kepercayaan pada konsumen pengguna <i>e-wallet</i> Gopay dan Ovo, sedangkan untuk Rasa Aman tidak terdapat perbedaan yang signifikan menurut konsumen pengguna <i>e-wallet</i> Gopay Dan Ovo
5.	(Salah Uddin, Mohammad Yesmin Akhi, Afroza, 2014) <i>E-Wallet System for Bangladesh an Electronic Payment System</i>	<ul style="list-style-type: none"> <i>electronic payment system</i> 	<i>Quantitative method</i>	<i>e-wallet is a convenient, easy-to-use, secure payment system</i>

Sumber : Penelitian Terdahulu

1.2 Tinjauan Teori

2.2.1 Kemudahan

Kemudahan dalam penggunaan adalah salah satu hal yang menjadi pertimbangan bagi pembeli *online*, *Perceived ease of use* didefinisikan Davis *et al.*, (1989) Chin dan Todd (1995) merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Faktor kemudahan ini terkait dengan bagaimana operasional bertransaksi secara *online*. Pada saat pertama kali bertransaksi *online* biasanya calon pembeli akan mengalami kesulitan, karena faktor keamanan dan tidak tahu cara bertransaksi secara *online* pembeli cenderung

mengurungkan niatnya untuk berbelanja *online* (Adityo, 2011). Disisi lain ada juga beberapa calon pembeli yang berinisiatif untuk mencoba karena mereka telah mendapatkan informasi tentang cara bertransaksi *online*. Dengan menyediakan layanan dan petunjuk bagaimana cara bertransaksi *online*, mulai dari cara pembayaran, dan fitur pengisian form pembelian (Amijaya, 2010).

Sedangkan menurut Hartono (2007:115), menjelaskan “kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha”. Oleh sebab itu, faktor kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Kemudahan penggunaan yang dipersepsikan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Tabel 2.2
Tabel Indikator Kemudahan

Davis (1989)	Amijaya (2010)	Indikator didalam penelitian ini
1. TI sangat mudah dipelajari	1. efisiensi waktu	1. Mudah dipelajari
2. TI mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna	2. kemampuan melakukan transaksi	2. Mudah digunakan
3. Keterampilan pengguna akan bertambah dengan menggunakan TI	3. kemudahan opsional	3. penggunaan yang fleksibel
4. TI sangat mudah untuk dioperasikan	4. penggunaan yang fleksibel	4. efisiensi waktu
		5. Mudah mengoperasikan sistem sesuai apa yang diinginkan

Sumber : Davis (1989), Amijaya (2010) dan Dikembangkan oleh Penulis

2.2.2 Keamanan

Keamanan yaitu rahasia dan risiko keselamatan supaya dapat mempengaruhi persepsi pengguna pada kegiatan umum perbankan, Jebran dan Dipankar dalam Sari (2019). Sedangkan menurut Tsikis dan Stephanides dalam Sari (2019). Keamanan yaitu satu tata cara dan program untuk memverifikasi sumber informasi dan memastikan informasi kerahasiaan kebutuhan. Menurut Simons dalam Ahmad & Pambudi (2013) keamanan informasi yaitu cara untuk mencegah adanya penipuan disuatu sistem yang berdasarkan informasi, di mana informasinya tidak mempunyai maksud fisik. Sedangkan menurut Casalo *et al*, dalam penelitian Ahmad & Pambudi (2013) dari sudut pandang konsumen, keamanan ialah adanya kekuatan melindungi informasi atau data pengguna dari kejahatan seperti penipuan dan pencurian pada bisnis perbankan secara *online*. Berdasarkan definisi tersebut

dapat disimpulkan bahwa keamanan dapat mengukur mengenai keselamatan dan kendala layanan perbankan, dalam *e-wallet* keamanan akan menjamin resiko kecil dari pada penggunaan uang tunai dalam bertransaksi. Keamanan informasi yaitu cara untuk mencegah adanya penipuan di suatu sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya tidak memiliki arti fisik (Simons dalam Ahmad & Pambudi, 2013). Jebran dan Dipankar dalam Sari (2019) mengidentifikasi bahwa keamanan, privasi, dan risiko keselamatan yang mempengaruhi persepsi pengguna pada kegiatan perbankan pada umumnya. Keamanan yaitu prosedur dan program untuk memberikan sumber informasi dan jaminan integritas dan privasi informasi (Tsiakis dan Stephanides dalam Sari, 2019).

Ketika level jaminan keamanan dapat diterima dan bertemu dengan harapan konsumen, maka seorang konsumen mungkin akan bersedia membuka informasi pribadinya dan akan membeli dengan perasaan aman. Menurut Raman Arasu dan Viswanathan (2011) indikator keamanan meliputi dua hal, yaitu:

1. Jaminan Keamanan

Tindakan pengamanan memainkan peran penting dalam mengurangi kekhawatiran konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan mudahnya mengganggu transaksi data. Ketika jaminan keamanan diharapkan dapat diterima oleh konsumen dan membuktikan rasionalitasnya, maka konsumen bersedia untuk mengungkapkan informasi pribadinya dan melakukan pembelian dengan rasa aman.

2. Kerahasiaan Data

Nilai kerahasiaan data sangatlah penting. Data di tangan pihak ketiga dapat merugikan pemilik informasi. Oleh karena itu, kerahasiaan data konsumen harus dijaga.

Adapun dalam penelitian ini merujuk kedua indikator yang dikemukakan oleh Raman Arasu dan Visnathan (2011), yaitu jaminan keamanan dan rahasia data.

1.3 Pengaruh antar Variabel

Menurut Jogiyanto (2007: 115) Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan penggunaan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simpel dan mudah pengoperasiannya (Jogiyanto, 2007: 129).

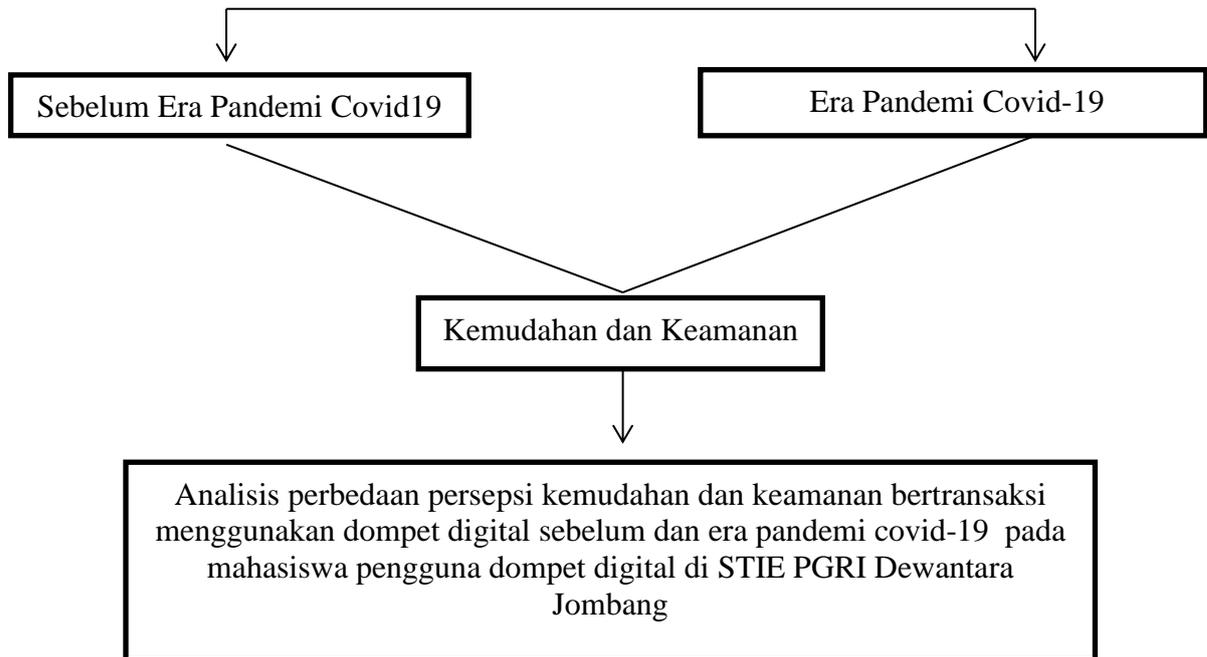
Menurut Nuseir *et al* (2010), keamanan bisa memiliki arti yang berbeda bagi setiap orang dan dalam konteks yang berbeda pula ketika berbelanja *online*. *Security means many things to many people and different things in different contexts. It can be the expectation of anonymity, the expectation of retaining one's privacy, control over personal information, and the expectation of confidentiality.* Artinya saat konsumen berbelanja *online*, mereka mengharapkan data pribadi mereka disimpan dengan benar dan tidak disalahgunakan. Pembayaran mereka dijamin, terutama bagi mereka yang memanfaatkan pinjaman dan menjamin bahwa mereka akan menerima barang tepat waktu karena hal tersebut. Lee Joshi & Bae (dalam Nuseir *et al*, 2010) mengemukakan bahwa *“transaction security and customer data safety are main concerns of online customers purchasing products and services.”* Oleh karena itu, perusahaan yang menjalankan bisnis di internet

biasanya memberikan kebijakan privasi dan petunjuk tentang cara mengelola informasi konsumen mereka di situs web agar konsumen lebih puas dengan transaksi tersebut.

Kedua variabel yang dijelaskan diatas memiliki keterkaitan saat menggunakan dompet digital sebelum dan era pandemi covid-19, dalam hal tersebut apakah nanti terdapat perbedaan persepsi kemudahan bertransaksi menggunakan dompet digital sebelum dan era pandemi Covid – 19 dan perbedaan persepsi keamanan bertransaksi menggunakan dompet digital sebelum dan era pandemi Covid – 19.

1.4 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini untuk menggambarkan antara hubungan variabel Persepsi Kemudahan dan Keamanan studi pada mahasiswa pengguna dompet digital di STIE PGRI Dewantara Jombang. Berdasarkan penelitian terdahulu dari Dzikira, (2021) dengan judul Analisis Komparasi Persepsi Konsumen Pengguna *E-Wallet* OVO dan GOPAY Selama Pandemi Covid-19 serta landasan teori yang sudah dijelaskan bahwa apakah terdapat perbedaan persepsi kemudahan dan keamanan terhadap transaksi yang dilakukan konsumen sebelum dan era pandemi covid-19. Maka terbentuklah kerangka konseptual yang menunjukkan hubungan antar variabel sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

1.5 Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual diatas, maka dibangun Hipotesis:

H1: Diduga ada perbedaan persepsi kemudahan bertransaksi menggunakan dompet digital sebelum dan era pandemi Covid - 19.

H1: Diduga ada perbedaan persepsi keamanan bertransaksi menggunakan dompet digital sebelum dan era pandemi Covid - 19.