



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *Effort Expectancy*

Effort Expectancy didefinisikan sebagai sejauh mana sistem ini tidak memerlukan usaha dalam menggunakannya sehingga semakin besar kemungkinan untuk terus menerus digunakan (Venkatesh et al, 2015). *Effort Expectancy* juga mendandakan tingkat kesulitan suatu teknologi tertentu (Agarwal & Prasad, 1999). *Effort Expectancy* mengacu pada seberapa mudah seseorang berpikir dalam menggunakan sebuah sistem (Adenan, 2015). Menurut (Ghalandari, 2012), *Effort Expectancy* adalah tingkat di mana seorang individu percaya bahwa menggunakan sistem akan membantunya untuk mendapatkan keuntungan dalam kinerja pekerjaan. *Effort Expectancy* juga menjadi predictor utama untuk niat seseorang dalam menggunakan kembali teknologi tersebut. Karena *Effort Expectation* menandakan tingkat kesulitan suatu teknologi tertentu. *Effort Expectancy* adalah tingkat dari sebuah kenyamanan yang dirasakan untuk menggunakan sebuah sistem (Ghalandari, 2012). Menurut (Davis, 1989), sebuah aplikasi dapat diterima oleh penggunanya ketika sebuah aplikasi tersebut mudah digunakan.

Oleh karena itu definisi *Effort Expectancy* pada penelitian ini menggambarkan bagaimana individu mempersepsikan tingkat kemudahan menggunakan teknologi (Venkatesh et al, 2018). Kemudahan dalam penggunaan

memiliki dampak signifikan pada niat untuk memakai sebuah sistem (Wong, 2015). Dalam keberhasilan menerima sebuah teknologi, desain sebuah sistem seperti *platform* dapat memungkinkan pengguna untuk menavigasikannya dengan mudah atau tidak//

2.2 Social Influence

Social Influence adalah sejauh mana individu mempersepsikan seseorang itu penting bagi dirinya untuk percaya bahwa dirinya harus menggunakan teknologi yang digunakan orang itu. (Venkatesh e. a., 2003). *Social Influence* juga mencerminkan pengaruh pendapat orang-orang penting pada seorang individu yang mau menggunakan sistem yang terlebih dahulu digunakan oleh orang-orang penting (Venkatesh et al, 2003). Menurut (Moore & Benbasat, 1991), mengatakan bahwa penggunaan sebuah teknologi baru mampu mengangkat derajat status seseorang individu dalam suatu lingkungan sosialnya.

Menurut (Bator, 2014), terdapat 3 tipe *social influencer* yang berbeda dalam memengaruhi seseorang yaitu :

a. Descriptive Norm

Persepsi individu tentang tentang suatu hal yang umum untuk mengikuti perilaku orang-orang di sekitar.

b. Injuctive Norm

Apa yang diharapkan oleh sebagian besar orang-orang mengenai perilaku apa yang sesuai dalam suatu situasi.

c. Subjective Norm

Mengacu pada apa yang diharapkan oleh orang lain dalam suatu situasi yang penting dan signifikan.

2.3 *Facilitating Conditions*

Facilitating Conditions secara umum mengacu pada persepsi individu ketersediaan sumber daya teknologi yang dapat menghilangkan hambatan untuk menggunakan suatu sistem (Venkatesh et al, 2003). Menurut (Sheeran, 2003), *Facilitating Condition* memiliki keterbatasan yang membatasi keseluruhan ruang lingkup khususnya ketersediaan fasilitas yang kurang lengkap. *Facilitating Condition* dianggap mirip dengan control perilaku yang dirasakan dalam teori perilaku yang direncanakan (Venkatesh et al, 2012). Menurut (Ajzen & Fishbein, 2000), *Facilitating Conditions* seperti pengetahuan atau pendidikan yang diperoleh sebelumnya, sangat penting untuk banyak aspek dalam penggunaan teknologi.

Oleh karena itu definisi *Facilitating Condition* pada penelitian ini mencerminkan sejauh mana pengguna memiliki kemampuan dan sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan suatu sistem. (Venkatesh et al, 2003)

2.4 *Habit*

Habit adalah sejauh mana suatu individu cenderung melakukan suatu perilaku secara otomatis (Limayem, 2007). Peran dari habit dalam memprediksi perilaku dapat kita lihat di berbagai macam penelitian sebelumnya, dimana *habit* merupakan sesuatu yang terus berulang dilakukan oleh seseorang *Habit* juga merupakan perilaku rutin yang berulang dan teratur cenderung terjadi secara tidak sadar (Aarts et al, 1998). Menurut (Venkatesh et al, 2011), *Habit* sebagai persepsi yang mencerminkan hasil dari

pengalaman sebelumnya. *Habit* adalah suatu tingkah laku yang diulangi secara teratur oleh seseorang dalam keadaan tertentu (Model Code of Evidence, 1942). *Habit* telah ditemukan sebagai persepsi signifikan terhadap penggunaan *general mobile data service* dan *applications* (Kim, 2012).

Oleh karena itu definisi *Habit* pada penelitian ini adalah sejauh mana setiap individu cenderung menggunakan aplikasi atau sistem berdasarkan perilaku yang pernah mereka pelajari dan yang mereka lakukan (Limayem et al, 2007)

2.5 Privacy Concern

Privacy Concern didefinisikan sebagai informasi pribadi yang dijaga dari yang tidak sah sampai yang sah dari sebuah sistem. (Gosten & Nass, 2009). Menurut (Zhou, 2012), *Privacy Concern* mencerminkan masalah pengguna dalam melindungi informasi pribadi yang dimiliki pengguna. *Privacy Concerns* sebagai masalah pengguna internet dalam mengendalikan penggunaan informasi yang dihasilkan dan dibuat oleh pengguna atau yang diperoleh dari internet (Hoffman et al, 1999). Meskipun *Privacy Concern* adalah masalah penting di lingkungan *online*, ditemukan kurangnya upaya dari sebuah sistem untuk mencegah kekhawatiran yang timbul dari pengguna. (Lai & Lai, 2014).

Oleh karena itu definisi *Privacy Concern* dalam penelitian ini didefinisikan sejauh mana seseorang peduli terhadap praktik suatu organisasi yang berkaitan dengan pengumpulan atau penggunaan terhadap informasi pribadi (Smith, Milberg, & Burke, 1996).

2.6 *Continuance Intention*

Continuance Intention adalah ukuran pandangan dari efek pengguna tentang harapan mereka terhadap suatu sistem dalam membentuk pengaruh dan niat untuk terus menggunakan suatu sistem (Hsu et al, 2006).. *Continuance Intention* mengacu sebagai penilaian individu atas pembelian kembali produk atau layanan tertentu dari bisnis yang sama, dengan mempertimbangkan keadaan saat ini (Hellier et al, 2003). Menurut (Bhattacharjee, 2008), *Continuance Intention* dianggap penting karena dalam pasar *digital* yang terus berubah, memperoleh pelanggan baru dapat meningkatkan biaya penjualan yang lebih tinggi dari pelanggan lama.

Oleh karena itu definisi *Continuance Intention* dalam penelitian ini didefinisikan sebagai niat individu untuk terus menggunakan sebuah layanan setelah menggunakan layanan tersebut (Bhattacharjee, 2001).

2.7 Hipotesis Penelitian

2.7.1 Hubungan antara Effort Expectancy dengan *Continuance Intention*

Effort Expectancy didefinisikan sebagai sejauh mana sistem ini tidak memerlukan usaha dalam menggunakannya sehingga semakin besar kemungkinan untuk terus menerus digunakan (Venkatesh et al, 2015). Kang (2004) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif antara *effort expectancy* dengan *continuance intention*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *effort expectancy* mencerminkan kesulitan menggunakan aplikasi atau sebuah sistem. Jika pengguna sebuah aplikasi atau sistem merasa kesulitan dalam menggunakannya, mereka mungkin tidak bersedia untuk terus menggunakannya.

Menurut (Ghalandari, 2012), adanya pengaruh positif antara *Effort Expectancy* dengan *Continuance Intention*. Karena *Effort Expectation* menandakan tingkat kesulitan suatu teknologi tertentu, seperti penelitian yang dilakukan. Menurut (Liang & Yeh, 2011), adanya pengaruh positif antara *Effort Expectancy* dengan *Continuance Intention*

Berdasarkan penjabaran tersebut, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : *Effort expectancy* memiliki pengaruh yang positif terhadap *continuance intention*

2.7.2 Hubungan antara *Social Influence* dengan *Continuance Intention*

Menurut (Venkatesh e. a., 2003), adanya pengaruh positif antara *Social Influence* dengan *Continuance Intention*, hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh keluarga dan orang sekitar yang mempengaruhi penggunaan kembali sebuah aplikasi. Hasil penelitian yang dilakukan (Kang, 2014), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *social influence* dengan *continuance intention*. Hasil penelitian ini menunjukkan *social influence* ini bisa berasal dari teman dan orang yang dianggap berpengaruh.

Social Influence berpengaruh positif terhadap *Continuance Intention*, Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pada seorang individu yang mau menggunakan sistem yang terlebih dahulu digunakan oleh orang-orang penting (Hellier et al, 2003). Dalam penelitian menunjukkan bahwa orang di sekitar pengguna yang terbiasa menggunakan sebuah aplikasi atau sistem dapat meningkatkan niat kelanjutan untuk menggunakan aplikasi atau sistem tersebut.

Berdasarkan penjabaran tersebut, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : *Social influence* memiliki pengaruh positif terhadap *continuance intention*

2.7.3 Hubungan antara *Facilitating Condition* dengan *Continuance Intention*

Menurut (Sheeran, 2003), *Facilitating Condition* memiliki pengaruh positif keterbatasan yang membatasi keseluruhan ruang lingkup khususnya ketersediaan fasilitas yang kurang lengkap. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Venkatesh et al, 2003), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *facilitating condition* dengan *continuance intention*. Dalam penelitian ini menunjukkan walaupun aplikasi atau sistem mudah digunakan, pengguna masih harus memiliki keterampilan dasar yang diperlukan seperti *install* aplikasi di ponsel pengguna. Selain itu, pengguna harus belajar cara berbagi *video* serta cara menggunakan fitur interaktif lainnya. Jika pengguna dapat mengakses sumber yang memfasilitasi, maka pengguna akan memiliki niat yang lebih tinggi untuk menggunakan aplikasi atau sistem tersebut secara berkelanjutan.

. Menurut (Ajzen & Fishbein, 2000), *Facilitating Conditions* seperti pengetahuan atau pendidikan yang diperoleh sebelumnya, sangat penting untuk banyak aspek dalam penggunaan teknologi.

Berdasarkan penjabaran tersebut, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H₃ : *Facilitating Condition* memiliki pengaruh positif terhadap *continuance intention*.

2.7.4 Hubungan antara *Habit* dengan *Continuance Intention*

Habit pada penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif antara *Habit* dengan *Continuance Intention* pada penelitian ini adalah sejauh mana setiap individu cenderung menggunakan aplikasi atau sistem berdasarkan perilaku yang pernah mereka pelajari dan yang mereka lakukan (Limayem et al, 2007). Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Venkatesh et al, 2011), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *habit* dengan *continuance intention*. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa, pengguna yang terus menggunakan sebuah aplikasi atau sistem membuat mereka menjadi rutinitas dalam menggunakan aplikasi atau sistem tersebut.

Habit pada penelitian ini memiliki pengaruh positif antara *Habit* dengan *Continuance Intention* sistem berdasarkan perilaku yang pernah mereka pelajari dan yang mereka lakukan (Limayem et al, 2007). *Habit* telah ditemukan sebagai persepsi signifikan terhadap penggunaan *general mobile data service* dan *applications* (Kim, 2012).

Berdasarkan penjabaran tersebut, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H₄ : *Habit* memiliki pengaruh positif terhadap *continuance intention*

2.7.5 Hubungan antara *Privacy Concern* dengan *Continuance Intention*

Privacy Concern didefinisikan sebagai informasi pribadi yang dijaga dari yang tidak sah sampai yang sah dari sebuah sistem. (Gosten & Nass, 2009). Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Lowri et al, 2011), menunjukkan bahwa *privacy concern* memiliki pengaruh negatif terhadap *Continuance Intention* dalam penelitian ini

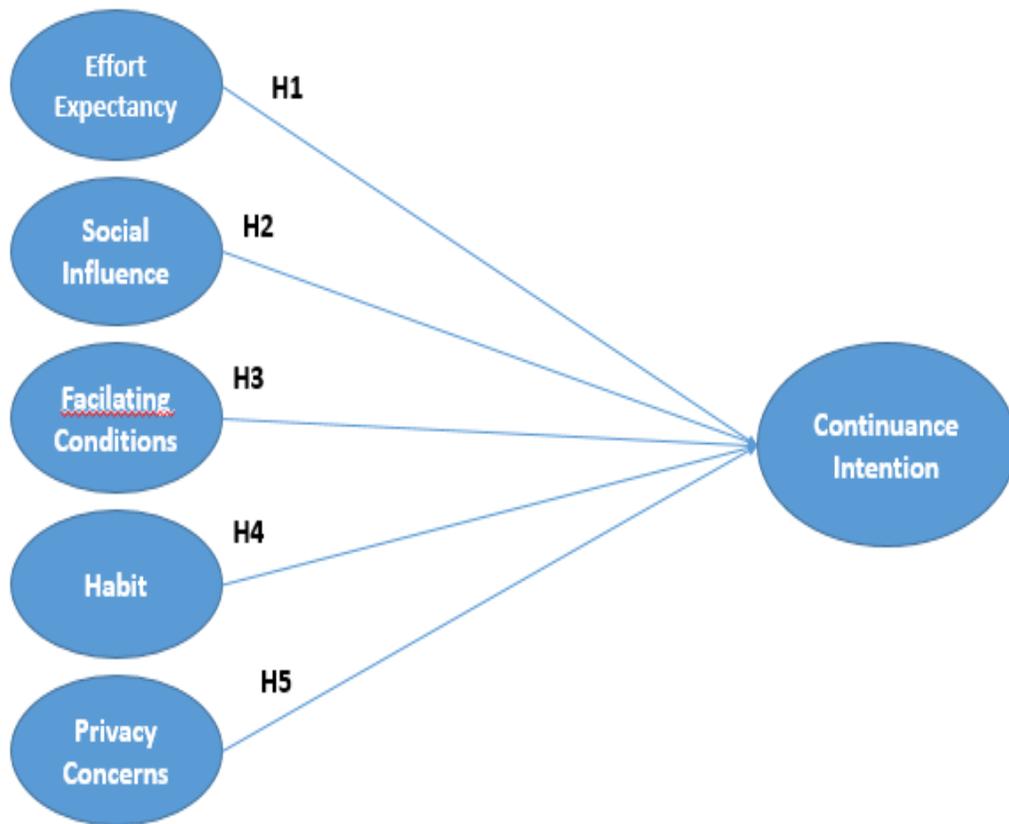
menunjukkan bahwa penggunaan layanan aplikasi atau sebuah sistem, para pengguna telah setuju untuk mengizinkan penyedia layanan aplikasi untuk mengumpulkan dan menggunakan informasi pribadi mereka dan memberikan informasi tersebut kepada pihak ketiga. Hal ini dapat mengurangi niat pengguna untuk mengadopsi aplikasi atau sistem secara berkelanjutan. Menurut (Zhou, 2012), *Privacy Concern* memiliki pengaruh negative dengan *Continuance Intention*, dalam penelitian ini masalah pengguna dalam melindungi informasi pribadi yang dimiliki pengguna. Dalam penelitian yang dilakukan (Hoffman et al. 1999), *Privacy Concerns* memiliki pengaruh negatif dengan *Continuance Intention* masalah pengguna internet dalam mengendalikan penggunaan informasi yang dihasilkan dan dibuat oleh pengguna atau yang diperoleh dari internet (Hoffman et al, 1999). Meskipun *Privacy Concern* adalah masalah penting di lingkungan *online*, ditemukan kurangnya upaya dari sebuah sistem untuk mencegah kekhawatiran yang timbul dari pengguna. (Lai & Lai, 2014).

Berdasarkan penjabaran tersebut, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H₅ : *Privacy Concern* memiliki pengaruh negatif terhadap *continuance intention*

2.7 Model Penelitian

Berdasarkan pada hipotesis yang telah diuraikan, peneliti menyediakan kerangka yang merepresentasikan keseluruhan hipotesis tersebut. Model penelitian yang digunakan mengacu pada jurnal (Lai & Shi, 2015)



Sumber: (Lai & Shi, 2015)

Gambar 2.1 Model Penelitian

2.8 Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung hipotesis yang disusun oleh peneliti, berikut merupakan penelitian terdahulu yang menyatakan hubungan antar hipotesis, sesuai dengan model penelitian yang disusun pada tabel 2.1 berikut ini :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Temuan Inti
1	Lai & Shi (2015)	<i>The impact of privacy concerns on the intention</i>	Definisi <i>Effort Expectancy</i> Definisi <i>Social Influence</i>

		<i>for continued use of an integrated mobile instant messaging and social network platform</i>	Definisi <i>Facilitating Condition</i>
			Definisi <i>Continuance Intention</i>
			<i>Effort Expectancy</i> berpengaruh positif terhadap <i>continuance intention</i>
			<i>Social Influence</i> berpengaruh positif terhadap <i>continuance intention</i>
2	Peng & Yuan (2018)	<i>Moderating effects of app type on the intention of continued use of mobile apps among college students</i>	Definisi <i>Effort Expectancy</i>
			<i>Effort Expectancy</i> berpengaruh positif terhadap <i>continuance intention</i>
3	Sung, Jeong, & Shin (2015)	<i>The Relationship among Self-Efficacy, Social Influence, Performance Expectancy, Effort Expectancy, and Behavioral Intention in Mobile Learning Service</i>	Definisi <i>Effort Expectancy</i>
			<i>Effort Expectancy</i> berpengaruh positif terhadap <i>continuance intention</i>
4	L. Wu (2015)	<i>Factors of continually using branded mobile apps: the central role of app engagement</i>	<i>Effort Expectancy</i> berpengaruh positif terhadap <i>continuance intention</i>
			Definisi <i>Effort Expectancy</i>
5	Kamal Ghalandari (2012)	<i>The Effect of Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence and Facilitating Conditions on Acceptance of E-Banking Services in Iran: the Moderating Role of Age and Gender</i>	Definisi <i>Effort Expectancy</i>
			Definisi <i>Social Influence</i>
6	Venkatesh (2014)	<i>Predicting Different Conceptualizations of System Use: The Competing Roles of Behavioral Intention Facilitating Conditions,</i>	Definisi <i>Facilitating Condition</i>
			<i>Facilitating Condition</i> berpengaruh terhadap <i>Continuance Intention</i>

		<i>And Behavioral Expectation</i>	
7	Chin-Lung (2008)	<i>What drives purchase intention for paid mobile apps? – An expectation confirmation model with perceived value</i>	Definisi <i>Habit</i> <i>Habit</i> berpengaruh positif terhadap <i>Continuance Intention</i>
8	Norshidah (2012)	<i>Information privacy concerns, antecedents and privacy measure use in social networking sites: Evidence from Malaysia</i>	<i>Privacy Concern</i> berpengaruh n
9	Shin (2014)	<i>Adolescents' privacy concerns and information disclosure online: The role of parents and the Internet</i>	Definisi <i>Privacy Concern</i>
10	Choi (2015)	<i>The effects of general privacy concerns and transactional privacy concerns on Facebook apps usage</i>	Definisi <i>Privacy Concern</i>
11	Juan <i>et al</i> (2006)	<i>Understanding e-learning continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model</i>	Definisi <i>Continuace Intenteion</i>
12	Chang <i>et al</i> (2006)	<i>The role of perceived social capital and flow experience in building users' continuance intention to social networking sites in China</i>	Definisi <i>Continuance Intention</i>
13	Lee (2010)	<i>Intimacy, familiarity and continuance intention: An extended expectation–confirmation model in web-based services</i>	Definisi <i>Continuance Intention</i>
14	Norzieiriani (2010)	<i>Consumer lifestyles and online shopping continuance intention</i>	Definisi <i>Continuance Intention</i>
15	Paul (2009)	<i>Determinants of Service Quality and Continuance Intention of Online Services: The Case of eTax</i>	Definisi <i>Continuance Intention</i>

16	Chen (2009)	<i>Determinants of satisfaction and continuance intention towards self-service technologies</i>	Definisi <i>Continuance Intention</i>
17	Lu <i>et al</i> (2003)	Technology Acceptance Model for Wireless Internet	Definisi <i>Social Influence</i>
18	Venkatesh <i>et al</i> (2003)	User Acceptance of Information Technology; Toward a Unified View	Definisi <i>Social Influence</i>
19	Bashir & Madhavaiah (2015)	Trust, Social Influence, SelfEfficacy, Perceived Risk and Internet Banking Acceptance: An Extension of Technology Acceptance Model in Indian Context	Definisi <i>Social Influence</i>
20	Chong <i>et al</i> (2012)	Predicting consumer decisions to adopt mobile commerce: Cross country empirical examination between China and Malaysia	Definisi <i>Social Influence</i>
21	Hew <i>et al</i> (2015)	<i>What catalyses mobile apps usage intention: An empirical analysis</i>	<i>Indikator Social Influence</i>
22	Culnan & Bies (2003)	<i>Factor influencing the Continuance Use of mobile social media: the effect of privacy concerns</i>	<i>Privacy Concern</i> memiliki pengaruh negative terhadap <i>Continuance Intention</i>
23	Milne & Boza (1999)	<i>Continuance Intention Of Facebook Check-In Service Users: An Integrated Model</i>	<i>Privacy Concern</i> memiliki pengaruh negative terhadap <i>Continuance Intention</i>