

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Incumbent System Habit

Incumbent System Habit merupakan kebiasaan seseorang dalam penggunaan sistem yang saat ini sedang diterapkan. Polites dan Karahanna (2012) mendefinisikan kebiasaan sebagai proses pembelajaran yang telah dilalui dan menjadi respon yang otomatis untuk mencapai suatu tujuan. Pengertian kebiasaan sistem saat ini menurut S. S. Kim dan Malhotra (2005) (dalam Polites & Karahanna, 2012) adalah setiap pengguna yang terbiasa dengan kebiasannya pada dasarnya mengacu kepada aktivitas yang menurutnya nyaman sebagai fondasi untuk membentuk sikap.

Menurut Murray dan Häubl (2007), “kebiasaan sistem saat ini” berdekatan dengan kebiasaan kemampuan seseorang bisa muncul berdasarkan penggunaan sistem tertentu secara berulang-ulang, yang membuat munculnya biaya transisi apabila terjadi perpindahan dan lebih memilih untuk tetap berketik dengan sistem yang sudah ada. Pendapat yang berbeda dikemukakan oleh Straub, Limayem, dan Karahanna-Evaristo (1995) adalah penggunaan sistem dapat dipahami secara maksimal sebagai proporsi terhadap sistem yang telah ada saat ini.

Ontinuan dan Hirt (2007) dalam (Gafni & Geri, 2013) menyebutkan bahwa pengertian kebiasaan dalam konteks penggunaan sistem informasi untuk menjelaskan sejauh mana suatu individu cenderung untuk berperilaku secara alami sesuai apa yang telah dipelajari selama ini. Jika pengguna individu bermaksud untuk tetap menggunakan sistem yang ada, kesulitan dalam mengembangkan kebiasaan yang baru akan muncul dan terdapat penolakan terhadap sistem baru (Recker, 2014).

Terdapat 3 indikator yang dapat dijadikan tolak ukur kebiasaan sistem saat ini secara psikologi menurut Bargh (1994) (dalam Polites & Karahanna, 2012) yaitu:

- a. Kesadaran Penggunaan
- b. Kemampuan untuk mengontrol
- c. Efisiensi mental

2.2 Biaya Transisi

Ketika konsumen melakukan perpindahan, terdapat berbagai biaya muncul yang terdiri dari biaya keberlanjutan, biaya transisi dan biaya yang terpendam (Jones, Mothersbaugh, & Beatty, 2002). Biaya keberlanjutan meliputi kemungkinan kehilangan manfaat yang diberikan apabila tidak melanjutkan penggunaan (Jones dkk, 2002). Biaya transisi meliputi waktu dan usaha untuk mengumpulkan informasi sebelum penggunaan dilakukan Jones dkk (2002). Biaya yang terpendam merupakan biaya yang telah digunakan periode sebelumnya tetapi tidak berpengaruh terhadap masa kini karena biaya ini telah hangus (Jones dkk., 2002).

Biaya transisi yang dimaksud, menurut Polites dan Karahanna (2012) mengandung arti bahwa usaha, tenaga, dan waktu yang perlu dikorbankan untuk belajar dan beradaptasi terhadap suatu sistem yang baru. Adams dkk (2009) (dalam Zhu, Kraemer, Gurbaxani, & Xu, 2006) mengatakan bahwa suatu sistem kompleks akan menghasilkan resiko bagi pengguna dan akan membutuhkan biaya.

Recker (2014) menambahkan bahwa biaya transisi adalah faktor yang penting untuk memutuskan pengalihan atau penggantian, karena berpindah ke sistem yang berbeda akan membuat biaya transisi yang lebih tinggi. Biaya transisi didefinisikan sebagai suatu kumpulan waktu dan usaha sebelum melakukan perpindahan terhadap sistem baru (Jones dkk, 2002).

Polites dan Karahanna (2012) menyebutkan ada 2 indikator yang menjadi tolak ukur biaya transisi yang terdiri dari:

- a. Kebutuhan waktu untuk membiasakan diri
- b. Kebutuhan usaha untuk membiasakan diri

Selanjutnya, Jones dkk (2002) menyebutkan terdapat 2 indikator yang mempengaruhi biaya sebelum mengadopsi perpindahan yaitu:

- a. Kesadaran merek yang rendah
- b. Keterbatasan wilayah cakupan untuk mengadopsi

2.3 *Inertia*

Berdasarkan pernyataan Bawa (1990) (dalam Polites & Karahanna, 2012) *inertia* merupakan komponen yang penting dalam loyalitas suatu merek dimana seseorang seakan-akan terus membeli suatu merek yang telah dibeli sebelumnya dan menolak variasi merek lainnya. Solomon, Bamossy, Askegaard, dan Hogg (2016) mendefinisikan *inertia* sebagai kekurangan dorongan dari pelanggan untuk mempertimbangkan pilihan lainnya. Pandangan lainnya dikemukakan oleh Samuelson dan Zeckhause (1988) yang berpendapat bahwa seseorang akan tetap bertahan pada pilihan yang lama, meskipun terdapat sistem alternatif baru yang lebih efisien.

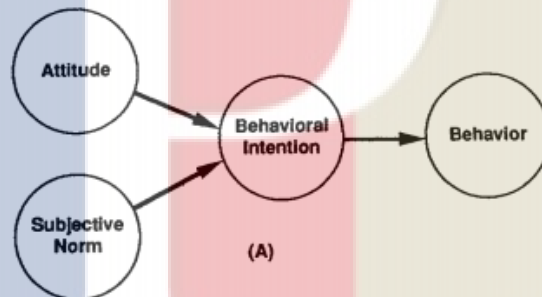
Menurut Tripsas (2010) (dalam Li, Liu, & Liu, 2016) *inertia* juga terjadi dalam dunia organisasi dan professional dimana *manager* dalam organisasi tersebut gagal untuk memahami perubahan situasi tersebut, dan fenomena ini menjadi halangan untuk perubahan organisasi. Penjelasan *inertia* lebih lanjut menurut Recker (2014) diartikan sebagai keengganan pengguna dalam menentukan perpindahan suatu sistem yang lama menuju sistem baru.

Terdapat 3 indikator yang digunakan untuk pengukuran *inertia* menurut Polites dan Karahanna (2012), yaitu:

- a. Berbasis afektif (Kenyamanan untuk menggunakan sistem saat ini)
- b. Berbasis perilaku (Kebiasaan untuk menggunakan sistem saat ini)
- c. Berbasis kognitif (Keefektifan untuk menggunakan sistem saat ini)

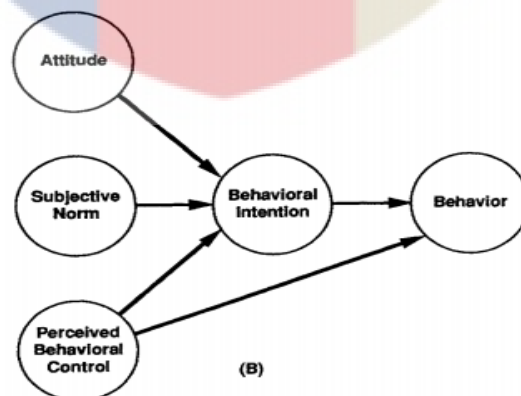
2.4 Intensi Penggunaan Sistem Baru

Teori intensi penggunaan sistem baru ini berawal pada pengembangan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang dipelopori oleh Davis (1986). Menurut Viehland dan Leong (2007) intensi penggunaan sistem baru merupakan keinginan seseorang untuk menggunakan suatu sistem berdasarkan pada manfaat serta kemudahan yang akan diterima. Intensi penggunaan suatu sistem baru berdasarkan TAM kemudian dikembangkan lagi menjadi dua teori pendukung yaitu *TRA* (*Theory of Reasoned Action*) dan *TPB* (*Theory of Planned Behaviour*) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991), serta Fishenin dan Ajzen (2009) dalam (Yang, Lu, Gupta, Cao, & Zhang, 2012) mengartikan intensi suatu individu untuk mengadopsi sistem inovasi (sistem baru) dipengaruhi oleh perilaku dan norma subjektif berdasarkan kebiasaan sebelumnya dan kepercayaan terhadap norma-norma yang sudah ada. Berikut model penelitian *TRA* (*Theory of Reasoned Action*) dan *TPB* (*Theory of Planned Behaviour*) menurut Ellen dan Ajzen (1992):



Gambar 2.1: Theory of Reasoned Action

Sumber: Ellen dan Ajzen 1992



Gambar 2.2: Theory of Planned Behaviour

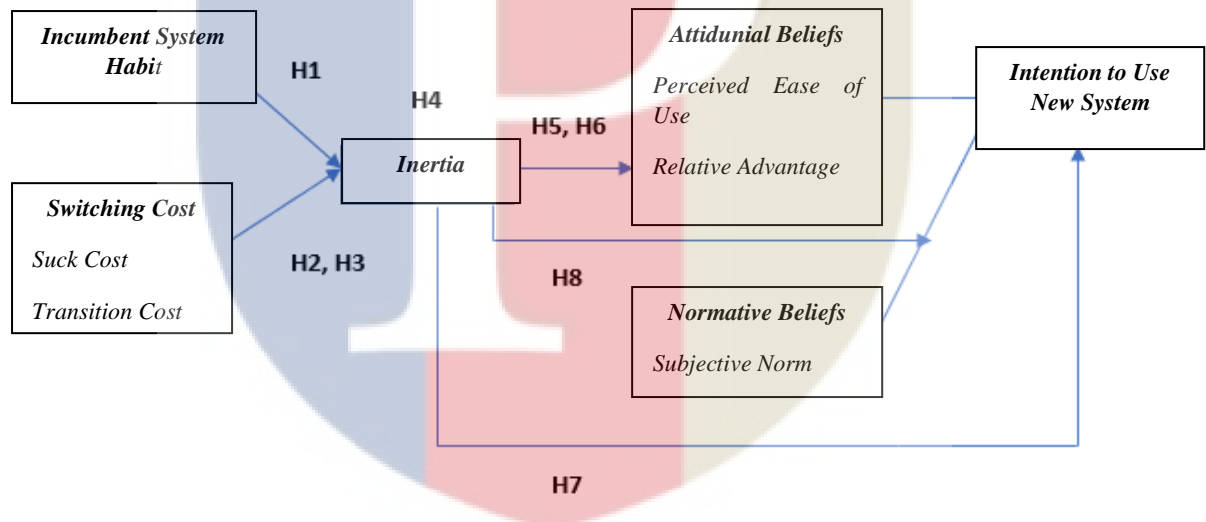
Sumber: Ellen dan Ajzen 1992

Viehland dan Leong (2007) lebih lanjut menjelaskan bahwa terdapat 3 indikator yang akan mempengaruhi intensi penggunaan sistem baru sesuai dengan studi yang dilakukan terhadap *mobile payment*, yaitu:

- a. Keinginan untuk menggunakan
- b. Harapan untuk menggunakan
- c. Rencana untuk menggunakan

2.5 Penelitian Terdahulu

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu yang membahas peran *inertia* terhadap intensi penggunaan suatu sistem baru. Dalam penelitian Polites dan Karahanna (2012), terdapat 2 faktor utama yang mempengaruhi *inertia* terhadap intensi penggunaan sistem baru yaitu *incumbent system habit* dan *switching cost*. Berikut adalah kerangka konseptual penelitian



Gambar 2.3 Model Penelitian Terdahulu Penelitian Polites dan Karahanna (2012)

Sumber: (Polites & Karahanna, 2012)

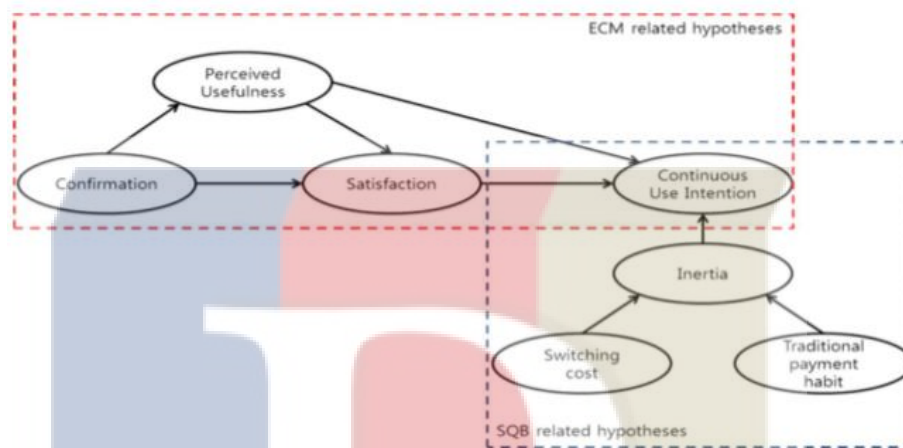
Penelitian ini dibuat dengan dasar untuk mengetahui apakah kemunculan suatu sistem baru akan menggantikan secara penuh sistem yang telah ada sekarang. Polites dan Karahanna (2012) yang merujuk pada literatur *SQB* (*Status Quo Bias*) dan *habit* untuk menjelaskan hubungan antara konstruksi penggunaan sistem yang sudah ada dengan penggunaan konstruksi sistem yang baru, dimana Polites dan

Karahanna (2012) berpendapat bahwa kebiasaan dan biaya transisi yang dirasakan akan memicu peningkatan *inertia*. Studi yang dilakukan berfokus kepada perluasan pemahanan teoritis mengenai peran *incumbent* seperti *habit* dan *inertia* dalam konteks penggunaan teknologi. Penelitian yang dilakukan Polites dan Karahana (2012) ini dilakukan terhadap 603 mahasiswa di 8 universitas di bagian tenggara Amerika Serikat terhadap penggunaan sistem file-berbagi (*file sharing*) dalam tugas kelompok. Dalam hal *file sharing*, terdapat 2 sistem. Pertama *incumbent system* yaitu berbagi menggunakan email, dan sistem baru yaitu berbagi menggunakan *Google Docs*. Berdasarkan model struktural di atas, Polites dan Karahana (2012) mengajukan 4 hipotesis yaitu: *Incumbent system habit* berpengaruh positif terhadap *inertia* (H1), *Sunk Costs* berpengaruh positif terhadap *inertia* (H2), *Transition Costs* berpengaruh positif terhadap *inertia* (H3) dan *Inertia* berpengaruh negatif terhadap *intention to use new system* (H4)

Pengumpulan data dilakukan dengan dua metode. Pertama, dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden terhadap *tool* apa yang mereka gunakan untuk berbagi *file* (*file sharing*) dalam tugas berkelompok. Metode kedua menggunakan simulasi dimana seluruh sampel mahasiswa tersebut diarahkan untuk membuka *Google Docs* dan mencoba sistem tersebut. Polites dan Karahanna (2012) menggunakan smartPLS untuk menguji model pengukuran dan model struktural.

Hasil pengolahan data yang pertama menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan valid dan reliabel dengan dengan keseluruhan nilai AVE diatas 0.5 sebagai syarat data bersifat valid dan nilai antara 0.8 – 0.96, diatas 0.7 sebagai syarat data bersifat reliabel. Penelitian tersebut menguji seberapa jauh peran *inertia* sebagai mediasi antara *habit*, *transition cost* dan *sunk cost* terhadap *intention to use new system* mengacu kepada Sobel (1982). Hasilnya menunjukkan hubungan koefisien path *inertia* sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Sobel (1982) bahwa antara *sunk cost* dan *transition cost*, peran *inertia* hanya menjadi mediasi pada *transisiton cost*.

Hasil pengujian hubungan antar hipotesis menggunakan acuan *path coefficient* menunjukkan bahwa H1 hingga H3 mengonfirmasi hubungan yang positif dengan koefisien bernilai positif, serta H4 yang mengonfirmasi hubungan antar *inertia* dan *intention to use new system* bernilai negatif, sehingga hipotesis yang telah dibuat sesuai dengan hasil uji PLS.

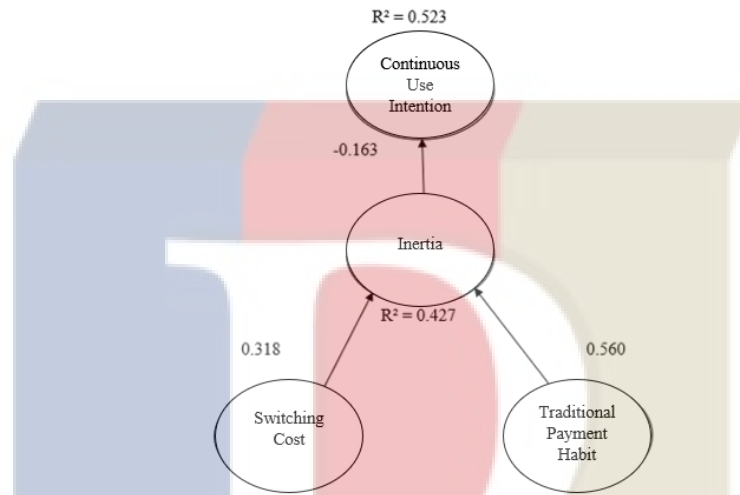


Gambar 2.4 Model Penelitian Park, Jun dan Park (2017)

Sumber: (Park, Jun & Park, 2017)

Penelitian lain dilakukan oleh Park dkk (2017) yang berfokus kepada minat dalam sistem pembayaran berbasis HP (*mobile payment*). Penelitian sebelumnya menjelaskan adopsi penggunaan *mobile payment* untuk pertama kalinya dan perlu adanya penelitian lanjutan mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pengguna untuk melanjutkan penggunaan *mobile payment service* (MPS) menggunakan *Expectation Confirmation Model* (ECM) dan *inertia*. Penelitian ini dilakukan di Korea Selatan dimana industri MPS sangat berkembang dan dikaji dengan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) untuk memverifikasi hubungan antar hipotesis. Pengumpulan data digunakan menggunakan survei berbasis kertas dan *web* terhadap 237 responden yang pernah menggunakan MPS sebelumnya dan 200 responden yang memenuhi syarat untuk diuji. Proses pengolahan data menggunakan Smart PLS, dengan pengujian validitas, reabilitas dan uji hipotesis. Hipotesis yang dibentuk mengacu kepada penelitian tersebut terdiri dari: *Inertia* berpengaruh negatif terhadap penggunaan lanjutan sistem MPS (H1), kebiasaan pembayaran tradisional berpengaruh positif terhadap *inertia* (H2) dan biaya transisi berpengaruh positif terhadap *inertia* (H3).

Berdasarkan penelitian tersebut, seluruh hasil pengujian data bersifat valid dan reliabel dengan nilai AVE diatas 0.5 dan Cronbach diatas 0.7 untuk seluruh variabel (Fornell dan Larcker, 2016). Pengujian hipotesis dilakukan dengan metode *Partial Least Squares* (PLS). Pengujian signifikansi antar hipotesis dilakukan dengan penggunaan *bootstrap resampling procedure*. Berikut hasil pengujian hipotesis yang dilakukan:



Gambar 2.5 Hasil Uji Hipotesis Penelitian Park dkk (2017)

Sumber: (Park dkk, 2017)

Berdasarkan pengujian hipotesis, penulis mengacu kepada nilai *path coefficient* antara kebiasaan pembayaran tradisional (*traditional payment habit*) dan biaya transisi (*switching cost*) terhadap *inertia* yang masing-masing bernilai 0.56 dan 0.318, sedangkan hubungan antara *inertia* dan kelanjutan intensi penggunaan (*continuous use intention*) bernilai negatif 0.163, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang dibuat telah sesuai dan teruji dengan tepat.

Kesimpulan dari penelitian tersebut membuktikan bahwa terdapat efek signifikan antara *inertia* dan kelanjutan intensi penggunaan (*continuous use intention*). Meskipun pengguna mengetahui bahwa sistem MPS menawarkan kemudahan dalam bertransaksi, efek munculnya *inertia* akan selalu bertentangan dengan hasrat pengguna untuk menggunakannya di kemudian hari. Hal ini disebabkan adanya rasa nyaman terhadap apa yang sudah dimiliki saat ini. Kebiasaan menggunakan pembayaran dengan cara yang tradisional akan membuat

inertia meningkat. Dari sini dapat disimpulkan bahwa semakin kebiasaan dipraktikkan terus menerus, akan muncul rasa nyaman yang semakin kuat untuk menolak menggunakan sistem yang lain. Biaya transisi, dalam hal ini adalah usaha dan waktu yang diperlukan semakin berat akan menyebabkan *inertia* meningkat. Kesimpulan ini dapat diartikan bahwa untuk menggunakan suatu sistem baru dibutuhkan penyesuaian kembali dari awal dengan pengorbanan waktu dan usaha.

2.6 Pengembangan Hipotesis Penelitian

2.6.1 Pengaruh *incumbent system habit* terhadap *inertia*.

Berdasarkan Polites dan Karahanna (2012), *incumbent system habit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *inertia*. Hal ini didukung dengan penelitian Neal dkk (2006), ketika seseorang telah merasakan kenyamanan dalam melakukan suatu hal, maka orang tersebut akan terus bertahan dengan kenyamanan tersebut dengan menolak proses pembaharuan diri. Dalam konteks pembayaran berbasis *web*, Zhang, Gong, Zhao, dan Lee (2016) mengartikan *inertia* sebagai ketahanan seseorang untuk tetap menggunakan sistem pembayaran berbasis *web* meskipun telah muncul sistem *mobile payment* yang jauh lebih efisien. Hal ini dapat disimpulkan bahwa suatu individu tetap akan bertahan dengan sistem yang sudah ada meskipun terdapat suatu alternatif yang lebih efisien.

Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya dan konsep yang dibuat, maka dapat diformulasikan:

Hipotesis 1: *Incumbent system habit* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *inertia* calon pengguna pembayaran digital di Jakarta.

2.6.2 Pengaruh biaya transisi terhadap *inertia*

Polites dan Karahana (2012) menunjukkan bahwa biaya berpengaruh positif terhadap *inertia*. Pernyataan tersebut didukung Lending dan Straub (1997) menetapkan bahwa meskipun responden sadar akan adanya suatu alternatif yang lebih efisien, mereka mempertimbangkan usaha dan waktu yang dibutuhkan untuk membiasakannya. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih memilih untuk bertahan dalam kebiasaan yang lama karena tidak membutuhkan usaha. Pandangan lain ditetapkan oleh Park dkk (2017) dimana *SQB (Status Quo Bias)* atau *inertia*

membuat seseorang dalam mengambil suatu keputusan dengan mempertimbangkan biaya transisi (*transition cost*) dan keuntungan yang didapat. Samuelson dan Zeckhauser (1988) dalam Park dkk (2017) juga menambahkan biaya transisi ini memiliki pengertian usaha dan waktu yang dibutuhkan untuk mempelajari sesuatu yang baru. Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah disebutkan, peneliti menyimpulkan bahwa apabila seseorang membutuhkan biaya yang tinggi untuk melakukan perpindahan (biaya dalam konteks ini dapat dimanifestasikan sebagai usaha dan waktu), maka *inertia* akan semakin tinggi.

Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya dan konsep yang dibuat, maka dapat diformulasikan:

Hipotesis 2: Biaya transisi berpengaruh signifikan dan positif terhadap *inertia* calon pengguna pembayaran digital di Jakarta.

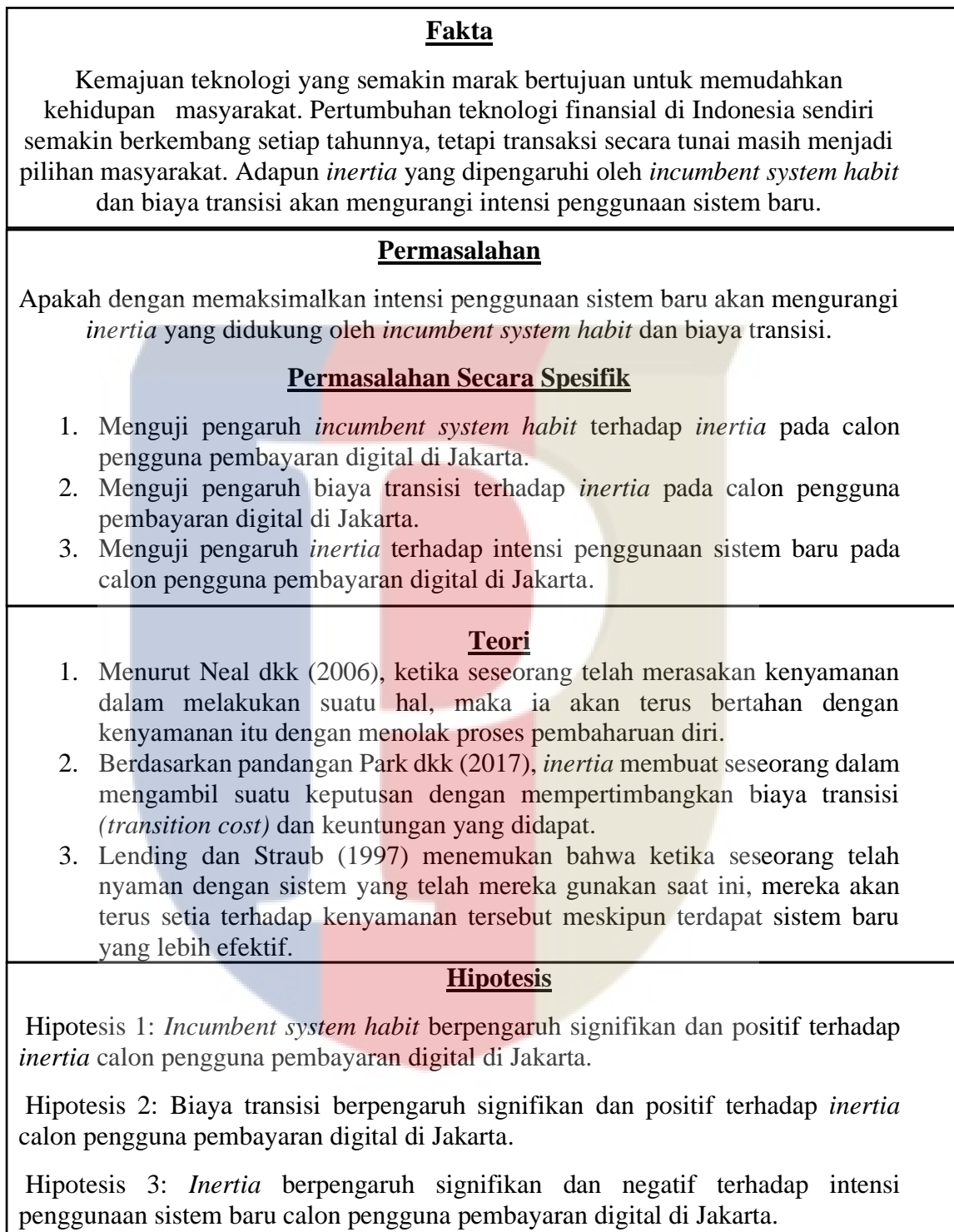
2.6.3 Pengaruh *inertia* terhadap intensi penggunaan sistem baru

Menurut Polites dan Karahana (2012), *inertia* berpengaruh negatif terhadap intensi penggunaan sistem baru. Bem (1972) (dalam Polites & Karahanna, 2012) mendukung *inertia* berdasarkan *self-perception theory* dimana *inertia* dipandang akan memiliki pengaruh negatif terhadap kepercayaan normatif suatu individu dengan sistem baru yang diperkenalkan, dimana diposisikan akan menurunkan intensi penggunaan sistem baru. Lending dan Straub (1997) menemukan bahwa ketika seseorang telah nyaman dengan sistem yang telah mereka gunakan saat ini, mereka akan terus setia terhadap kenyamanan tersebut meskipun terdapat sistem baru yang lebih efektif. (Recker, 2014) menyebutkan jika suatu individu memutuskan untuk tetap menggunakan sistem saat ini yang kemudian diputuskan untuk diganti, maka akan muncul kesulitan untuk mengembangkan kebiasaan yang baru, bahkan kemungkinan penolakan terhadap sistem yang baru dapat terjadi.

Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya dan konsep yang dibuat, maka dapat diformulasikan:

Hipotesis 3: *Inertia* berpengaruh signifikan dan negatif terhadap intensi penggunaan sistem baru calon pengguna pembayaran digital di Jakarta.

2.7 Bagan Alur Berpikir

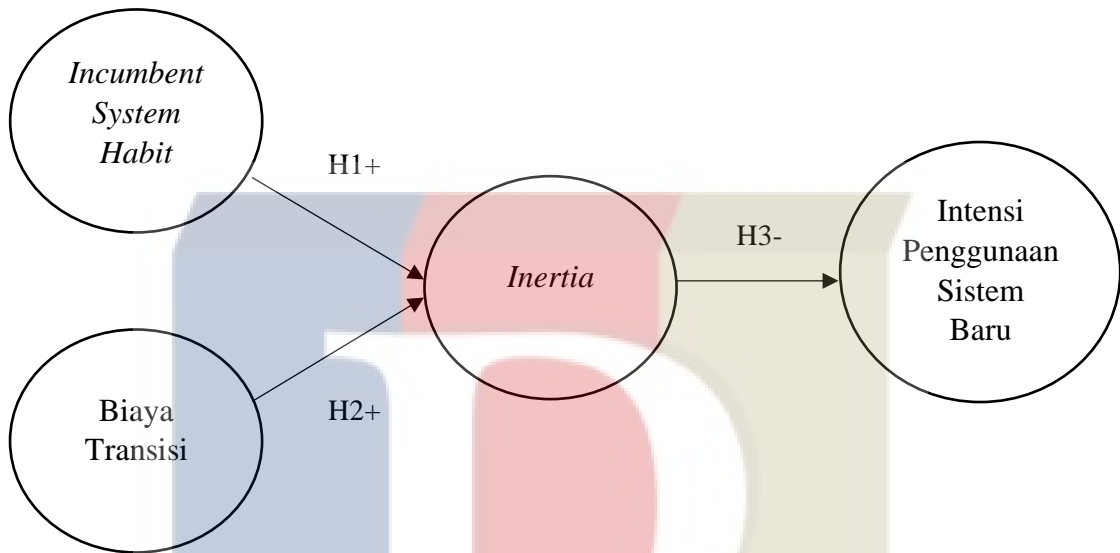


Gambar 2.6 Bagan Alur Berpikir

Sumber: Berbagai Sumber

2.8 Kerangka Konseptual

Berdasarkan penelitian sebelumnya dan alur berpikir penulis, maka kerangka konseptual penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.7 Kerangka Konseptual

Sumber: Berbagai Sumber