

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali dikemukakan oleh Fred Davis pada tahun 1986, merupakan teori psikologi sosial yang bertujuan untuk memahami faktor-faktor determinan penerimaan teknologi oleh pengguna (Davis, 1986). Model ini berfokus pada dua variabel kunci yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Kedua variabel ini secara langsung memengaruhi sikap pengguna (*attitude toward using*) yang kemudian membentuk intensi penggunaan (*intention to use*) dan pada akhirnya mendorong penggunaan aktual (*actual usage*) suatu teknologi (Davis dkk., 1989).

##### A. *Perceived Ease of Use*

*Perceived of use* atau persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada tingkat kepercayaan pengguna bahwa dalam menggunakan teknologi tertentu ia tidak perlu mengeluarkan usaha yang besar, baik secara fisik ataupun mental. Konsep ini dipengaruhi oleh faktor-faktor kemudahan dalam menggunakan teknologi, akses terhadap panduan teknis, serta ketersediaan sumber daya pendukung (Davis, 1986). Faktor yang memengaruhi *perceived ease of use* adalah (Venkatesh & Davis, 1996):

1. *Computer self-efficacy*, yaitu keyakinan seseorang terhadap kemampuannya sendiri dalam menggunakan suatu teknologi;

2. Persepsi terhadap kontrol eksternal, yaitu dukungan eksternal untuk menggunakan teknologi;
3. Kecemasan terhadap komputer, yaitu kecemasan yang muncul dalam menggunakan teknologi;
4. *Computer playfulness*, yaitu sikap individu yang suka mengeksplorasi hal-hal baru terkait teknologi;
5. *Perceived enjoyment*, yaitu sejauh mana individu merasa senang ketika menggunakan teknologi;
6. *Objective usability*, yaitu efektivitas sistem dalam mendukung penggunaan teknologi.

Menurut Davis (1986) indikator untuk mengukur *perceived ease of use* meliputi:

1. Mudah dipelajari; mengacu pada persepsi pedagang mengenai sejauh mana QRIS dapat dipelajari dengan mudah.
2. Mudah digunakan; persepsi pedagang mengenai sejauh mana QRIS dapat digunakan dengan mudah sehingga QRIS mudah dioperasikan.
3. Jelas dan mudah dipahami; mengacu pada persepsi pedagang mengenai sebuah QRIS harus memiliki kejelasan dan mudah dipahami, contohnya seperti istilah yang digunakan.
4. Fleksibel; mengacu pada persepsi pedagang mengenai sebuah QRIS harus bersifat fleksibel, yang berarti teknologi tersebut dapat

disesuaikan dan digunakan kapan saja sesuai dengan kebutuhan pedagang.

5. Mudah beradaptasi; mengacu pada persepsi pedagang mengenai penggunaan QRIS yang mudah membuat pedagang dapat menjadi terampil dalam mengoperasikan.

### B. *Perceived Usefulness*

*Perceived usefulness* atau persepsi kegunaan mengacu pada tingkat keyakinan pengguna bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya. Konsep ini dipengaruhi oleh kemampuan teknologi dalam memberikan manfaat, seperti efisiensi waktu, peningkatan produktivitas, atau efektivitas tugas (Davis, 1986). David & Vankatesh (1996) mengemukakan bahwa faktor yang memengaruhi *perceived usefulness* adalah sebagai berikut:

1. *Perceived ease of use*, yaitu persepsi kemudahan penggunaan. Semakin mudah suatu teknologi digunakan maka semakin besar pula persepsi kegunaannya;
2. Pengaruh sosial, tekanan sosial bagi individu untuk menggunakan teknologi tersebut;
3. Relevansi pekerjaan, semakin relevan dengan pekerjaannya maka semakin tinggi tingkat *perceived usefulness*;
4. Kualitas output, output yang dihasilkan dari penggunaan teknologi;
5. Hasil yang terlihat, sejauh mana hasil penggunaan teknologi dapat diamati dan diukur.

Menurut Davis (1986) indikator untuk mengukur *perceived ease of use* meliputi:

1. Transaksi pembayaran selesai lebih cepat; artinya QRIS dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pembayaran.
2. Meningkatkan produktivitas; artinya QRIS dapat meningkatkan produktivitas pedagang dimana saja dan kapan saja.
3. Meningkatkan efektivitas pembayaran; artinya QRIS mampu membuat pembayaran menjadi lebih efektif.
4. Meningkatkan kinerja secara keseluruhan; artinya QRIS dapat meningkatkan performa kinerja pengguna.
5. Bermanfaat dalam pembayaran; artinya QRIS dapat bermanfaat bagi pedagang dalam menyelesaikan pembayaran.

### C. *Intention to Use*

*Intention to use* atau intensi penggunaan merujuk pada sejauh mana pengguna berniat untuk menggunakan teknologi dalam kegiatannya sehari-hari. Dalam model adopsi teknologi, niat ini dianggap sebagai prediktor kritis sebelum teknologi benar-benar digunakan tanpa kesediaan awal pengguna, implementasi teknologi tidak akan berkelanjutan (Davis, 1986).

Davis (1989) dalam studinya mengemukakan faktor yang memengaruhi *intention to use*, yaitu:

1. *Perceived usefulness*, yaitu persepsi individu mengenai kegunaan teknologi dan sejauh mana teknologi tersebut dapat membantu produktivitasnya;
2. *Perceived ease of use*, yaitu persepsi individu mengenai kemudahan penggunaan teknologi.

Venkatesh & Davis (1996) dalam studi lanjutan juga menjelaskan mengenai faktor yang memengaruhi *intention to use*, diantaranya adalah:

1. Norma subjektif, yaitu persepsi individu bahwa norma sosial mengharuskan mereka menggunakan teknologi tertentu;
2. *Image*, yaitu ketika individu merasa bahwa menggunakan suatu teknologi dapat meningkatkan status sosialnya;
3. Relevansi pekerjaan, yaitu keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi relevan dengan pekerjaannya;
4. Kualitas output, yaitu keyakinan individu terhadap kualitas output penggunaan teknologi;
5. *Result Demonstrability*, yaitu keyakinan individu mengenai hasil penggunaan teknologi yang dapat diamati atau diukur.

Menurut Davis (1989), indikator yang memengaruhi *intention to use* adalah:

1. Berniat menggunakan QRIS dalam waktu dekat; merujuk pada kecenderungan niat pedagang untuk menggunakan QRIS dalam waktu dekat.

2. Berencana menggunakan QRIS secara rutin; merujuk pada tingkat kecenderungan pedagang menggunakan QRIS secara rutin dalam kegiatannya sehari-hari.
3. Menyatakan kesediaan untuk menggunakan QRIS; merujuk pada kesediaan pedagang untuk menggunakan QRIS dalam pekerjaan atau aktivitasnya.
4. Merekomendasikan penggunaan QRIS kepada orang lain; merujuk pada tingkat kecenderungan pedagang untuk merekomendasikan QRIS kepada orang lain di sekitarnya.

#### D. *Actual Usage*

*Actual usage* atau penggunaan aktual merujuk kepada tingkat kecenderungan pengguna untuk benar-benar menggunakan teknologi dalam aktivitasnya sehari-hari. Konsep ini tidak hanya mencakup penggunaan awal, tetapi juga keberlanjutan dan konsistensi pengguna dalam menerapkan teknologi tersebut secara berulang (Davis, 1986). Dalam konteks bisnis, penggunaan aktual menjadi indikator keberhasilan adopsi teknologi karena merefleksikan komitmen pengguna untuk mengintegrasikan teknologi ke dalam aktivitas rutin. Berikut adalah faktor-faktor yang memengaruhi *actual usage* (Davis, 1989):

1. *Behavioral intention to use*, yaitu niat seseorang untuk menggunakan teknologi;
2. *Perceived usefulness*, yaitu keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi dapat membantu produktivitasnya;

3. *Perceived ease of use*, yaitu keyakinan individu terkait kemudahan penggunaan teknologi.

Selain itu, Venkatesh & Davis (1996) juga mengemukakan faktor yang memengaruhi *actual usage*, yaitu sebagai berikut:

1. Norma subjektif, yaitu persepsi individu bahwa norma sosial mengharuskan mereka menggunakan teknologi tertentu;
2. Image, yaitu ketika individu merasa bahwa menggunakan suatu teknologi dapat meningkatkan status sosialnya;
3. Relevansi pekerjaan, yaitu keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi relevan dengan pekerjaannya;
4. Kualitas output, yaitu keyakinan individu terhadap kualitas output penggunaan teknologi;
5. *Result Demonstrability*, yaitu keyakinan individu mengenai hasil penggunaan teknologi yang dapat diamati atau diukur.

Berikut adalah indikator yang digunakan untuk dapat mengukur *actual usage* (Davis, 1989):

1. Frekuensi penggunaan QRIS; merujuk pada tingkat keseringan pedagang dalam menggunakan QRIS.
2. Durasi penggunaan QRIS; merujuk pada seberapa lama pedagang menggunakan QRIS dalam aktivitasnya sehari-hari.
3. Konsistensi dalam penggunaan QRIS; merujuk pada tingkat konsistensi pedagang dalam menggunakan QRIS.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian ini dan dapat dijadikan sebagai sumber rujukan antara lain sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

<b>Nama Peneliti, Tahun/ Judul Penelitian</b>	<b>Variabel</b>	<b>Metode Analisis Data</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Debby Cynthia Kumala, Joshua Wilson Pranata, dan Sienny Thio (2020)  Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Ease of Use</i> , <i>Trust</i> , dan <i>Security</i> terhadap Minat Penggunaan Gopay pada Generasi X di Surabaya	<i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Ease of Use</i> , <i>Trust</i> , <i>Security</i> , dan Minat Penggunaan	Menggunakan metode kuantitatif dengan analisa statistik deskriptif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. <i>Perceived usefulness</i> , <i>perceived ease of use</i> , <i>trust</i> , dan <i>security</i> secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi GoPay untuk pembelian makanan dan minuman pada generasi X Surabaya.
Ivan Naufaldi dan Miharni Tjokrosaputro (2020)  Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> , <i>Perceived Usefulness</i> , dan <i>Trust</i> terhadap <i>Intention To Use</i>	<i>Perceived Ease of Use</i> , <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Trust</i> , dan <i>Intention to Use</i>	Menggunakan teknik analisis PLS-SEM	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. <i>Perceived ease of use</i> dan <i>perceived usefulness</i> berpengaruh terhadap <i>intention to use</i> 2. <i>Trust</i> tidak berpengaruh terhadap <i>intention to use</i>
Teguh Widodo dan Sofia Fauziana Putri (2021)	<i>Subjective norms</i> , <i>perceived usefulness</i> ,	Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Structural	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. <i>Subjective norms</i> berpengaruh

Nama Peneliti, Tahun/ Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian
<p>Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital LinkAja dengan Pendekatan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) di Bandung</p>	<p><i>perceived ease of use, attitude, dan intention to use</i></p>	<p>Equation Modeling (SEM).</p>	<p>signifikan terhadap <i>perceived ease of use</i>.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. <i>Subjective norms</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>perceived usefulness</i>.</li> <li>3. <i>Subjective norms</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>intention to use</i>.</li> <li>4. <i>Perceived usefulness</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>attitude</i>.</li> <li>5. <i>Perceived usefulness</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>intention to use</i>.</li> <li>6. <i>Perceived ease of use</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>perceived usefulness</i>.</li> <li>7. <i>Perceived ease of use</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>attitude</i>.</li> <li>8. <i>Attitude</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>intention to use</i></li> <li>9. <i>Perceived security</i> berpengaruh</li> </ol>

Nama Peneliti, Tahun/ Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian
			<p>signifikan terhadap <i>intention to use</i>.</p> <p>10. <i>Subjective norms</i> berpengaruh tidak langsung signifikan terhadap <i>intention to use</i>.</p>
<p>Eko Sandy dan Carunia Mulya Firdausy (2021)</p> <p>Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i>, <i>Perceived Usefulness</i>, dan <i>Trust</i> terhadap Minat Konsumen dalam Penggunaan Ulang Go-Pay di Kota Jakarta</p>	<p><i>Perceived Ease of Use</i>, <i>Perceived Usefulness</i>, <i>Trust</i>, dan Minat Penggunaan</p>	<p>Menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik analisa regresi linear berganda</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Perceived usefulness</i> tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>intention to use</i></li> <li>2. <i>Perceived ease of use</i> dan <i>trust</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>intention to use</i></li> </ol>
<p>Mukhamad Najib dan Farah Fahma (2020)</p> <p><i>Investigating the Adoption of Digital Payment System through an Extended Technology Acceptance Model: an Insight</i></p>	<p>Persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, <i>trust</i>, sikap, dan intensi penggunaan</p>	<p>Menggunakan metode Structural Equation Modeling dengan Partial Least Squares (SEM-PLS).</p>	<p>Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Niat untuk menggunakan pembayaran digital ditentukan oleh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, sikap terhadap</li> </ol>

Nama Peneliti, Tahun/ Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian
<i>from the Indonesian Small and Medium Enterprises</i>			pembayaran digital, dan kepercayaan.
<p>Akmal Nashren Abd Malik, Sharifah Nurafizah Syed Annuar, Yusman Jacob, Umi Insyirah Pakasa, Jati Kasuma Ali, Margaret Gregory, Carolin Ann Enchas, Noor Emma Shamsuddin, Joycelyne Nyandang (2023)</p> <p><i>The Effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Risk and Reward Towards E-wallet Usage Intention: A Moderating Role of Trust</i></p>	<p><i>Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Risk, Reward, dan Usage Intention</i></p>	<p>Menggunakan metode PLS-SEM</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>Perceived usefulness, perceived risk, dan reward</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>usage intention</i></li> <li><i>Perceived ease of use</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>usage intention</i></li> <li><i>Perceived usefulness</i> dan <i>reward</i> dimoderasi oleh <i>trust</i></li> <li><i>Perceived ease of use</i> dan <i>perceived risk</i> tidak dimoderasi oleh <i>trust</i></li> </ol>
<p>Edward E. Marandu, Forbes Makudza, Sothini N. Ngwenya (2019)</p> <p><i>Predicting Students' Intention and Actual Use of E-Learning Using</i></p>	<p><i>Perceived usefulness, perceived ease of use, behavioral intention to use, dan actual use</i></p>	<p>Menggunakan metode analisis regresi linier berganda</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>Perceived usefulness</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention</i>.</li> <li><i>Perceived ease of use</i> tidak berpengaruh</li> </ol>

Nama Peneliti, Tahun/ Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian
<i>the Technology Acceptance Model: A Case from Zimbabwe</i>			signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> . 3. <i>Behavioral intention secara signifikan memprediksi actual use.</i>
Anggie Desriantika Prabandari, Faizatul Ansoriyah (2023)  Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Sikap, Niat Pengguna Terhadap Kenyataan Penggunaan Aplikasi SiPolgan	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap, niat, dan kenyataan penggunaan	Analisis Structural Equation Modeling (SEM)	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa: 1. Persepsi kemudahan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap persepsi kegunaan 2. Persepsi kemudahan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap sikap penggunaan 3. Persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap sikap penggunaan 4. Persepsi kegunaan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap niat penggunaan 5. Sikap penggunaan tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan 6. Niat penggunaan berpengaruh secara signifikan

Nama Peneliti, Tahun/ Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian
			<p>dan positif terhadap kenyataan penggunaan</p> <p>7. Kemudahan, kegunaan, sikap penggunaan dan niat penggunaan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kenyataan penggunaan</p>
<p>Evita Liana Sukma, Aditya Rachmadi, Niken Hendrakusma Wardani (2020)</p> <p>Analisis Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i>, <i>Perceived Ease Of Use</i>, <i>Behavioral Intention To Use</i>, Terhadap <i>Actual System Use</i> Dalam Menggunakan Sistem Esensus Pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Wlingi</p>	<p><i>Perceived Usefulness</i>, <i>Perceived Ease Of Use</i>, <i>Behavioral Intention To Use</i>, dan <i>Actual System Use</i></p>	<p>Menggunakan analisis statistik deskriptif</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <p>1. <i>Perceived usefulness</i>, <i>perceived ease of use</i> dan <i>behavioral intention to use</i> berpengaruh terhadap <i>actual system use</i></p>
<p>Ramachandra C. Torres, Meryl Ann L. Entrada, Kristine Mae L. Katigbak, Maria Isabel C. Posadas (2024)</p>	<p><i>User experience</i>, <i>security concern</i>, <i>social influence</i>, <i>behavioral</i></p>	<p>Menggunakan <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <p>1. <i>User experience</i> secara signifikan mempengaruhi <i>behavioral intention to use</i></p>

Nama Peneliti, Tahun/ Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian
<p><i>Customers' Behavioral Intention and Actual Use of Mobile Shopping Platforms: Understanding Predictors Through Mathematical Modelling</i></p>	<p><i>intention to use, dan actual use</i></p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. <i>Security concern</i> juga berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention to use</i></li> <li>3. <i>Social influence</i> memainkan peran penting dalam membentuk <i>behavioral intention to use</i></li> <li>4. <i>Behavioral intention to use</i> secara kuat memprediksi penggunaan <i>actual use</i></li> </ol>
<p>Amin Vohra, Dr. Ankur Amin (2024)</p> <p><i>Investigating Students' Perception, Continuous Intention to Use and Actual Use of m-learning by Applying Technology Acceptance Model</i></p>	<p><i>Perceived usefulness, perceived ease of use, perception, technical anxiety, continuous intention to use, actual use</i></p>	<p>Menggunakan metode SEM</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Perceived usefulness (PU)</i> dan <i>perceived ease of use (PE)</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi mahasiswa terhadap <i>m-learning</i>.</li> <li>2. <i>Technical anxiety (TA)</i> berdampak negatif terhadap persepsi terhadap <i>m-learning</i>.</li> <li>3. Persepsi terhadap <i>m-learning</i> berpengaruh positif terhadap niat berkelanjutan untuk menggunakan (CIU).</li> </ol>

Nama Peneliti, Tahun/ Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian
			4. CIU berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aktual ( <i>AU</i> ) <i>m-learning</i> .
<p>Annisa Puspitasari, dan Hari Susanta Nugraha (2023)</p> <p><i>The Impact of Perceived ease of Use and Perceived Usefulness on Actual System Use Through Intention to Use as an Intervening Variable on Subscription video on demand services (Study on Netflix users in Semarang City)</i></p>	<p><i>Perceived ease of use, perceived usefulness, actual system use, dan intention to use.</i></p>	<p>Menggunakan metode SEM</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Perceived ease of use</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>actual system use</i>.</li> <li>2. <i>Perceived usefulness</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>actual system use</i>.</li> <li>3. <i>Intention to use</i> memediasi hubungan antara <i>perceived ease of use</i> terhadap <i>actual system use</i> secara parsial.</li> <li>4. <i>Intention to use</i> memediasi hubungan antara <i>perceived usefulness</i> terhadap <i>actual system use</i> secara parsial.</li> </ol>
<p>Riski Nurida Rahmawati &amp; I Made Narsa (2019)</p> <p>Penggunaan <i>E-Learning</i> dengan Technology</p>	<p><i>Perceived usefulness, perceived ease of use, intention to use, dan actual use.</i></p>	<p>Menggunakan metode SEM</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Perceived usefulness</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>actual usage</i></li> </ol>

Nama Peneliti, Tahun/ Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian
Acceptance Model (TAM)			<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Perceived usefulness berpengaruh signifikan terhadap <i>intention to use</i></li> <li>3. <i>Intention to use</i> memediasi hubungan antara <i>perceived usefulness</i> dan <i>actual usage</i> secara parsial</li> <li>4. <i>Perceived ease of use</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>intention to use</i></li> <li>5. <i>Intention to use</i> memediasi hubungan antara <i>perceived ease of use</i> dan <i>actual usage</i></li> <li>6. <i>Intention to use</i> memiliki pengaruh terhadap <i>actual usage</i>.</li> </ol>
<p>Gulsah Hancerliogullari Koksalmis &amp; Seckin Damar (2021)</p> <p><i>An Empirical Evaluation of a Modified Technology Acceptance Mode for SAP ERP System.</i></p>	<p><i>Panoptic empowerment, actual usage, behavioral intention, consultant support, computer self-efficacy, learner-learner interaction, mastery goal orientation, perceived ease of use, personal</i></p>	<p>SEM PLS dan Analisis Regresi</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Behavioral intention</i> memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>actual usage</i></li> <li>2. <i>Perceived usefulness</i> tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>actual usage</i></li> <li>3. <i>Perceived usefulness</i></li> </ol>

Nama Peneliti, Tahun/ Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian
	<i>innovativeness, perceived usefulness, satisfaction, top management support, trialability, user guidance</i>		memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> 4. <i>Behavioral intention</i> memediasi hubungan antara <i>perceived usefulness</i> dan <i>actual usage</i>
Sofia Umaroh, Mira Musrini, dan Fachri Achmad Maulana (2024)  <i>Student's Acceptance and Actual Use of E-Learning System in a Post-COVID Era Through Technology Acceptance Model.</i>	<i>Lernability, perceived usefulness, self-efficacy, perceived ease of use, social norm, attitude towards use, behaviour intentions to use, dan actual use</i>	Menggunakan metode SEM	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. <i>Lernability</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i> 2. <i>Self-efficacy</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>ease of use</i> 3. <i>Social norm</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i> 4. <i>Social norm</i> berpengaruh positif terhadap <i>perceived ease of use</i> 5. <i>Perceived ease of use</i> berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i>

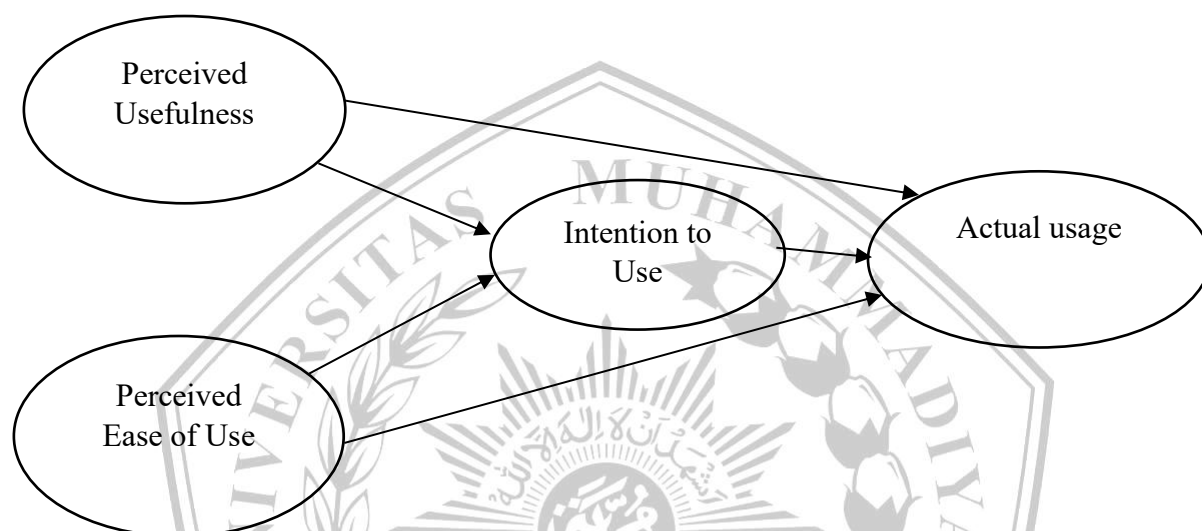
Nama Peneliti, Tahun/ Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian
			<p>6. <i>Perceived ease of use</i> berpengaruh positif terhadap <i>attitude towards use</i></p> <p>7. <i>Perceived usefulness</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intentions</i></p> <p>8. <i>Attitude towards use</i> berpengaruh terhadap <i>behavioral intentions</i></p> <p>9. <i>Behavioral intentions</i> use berpengaruh terhadap <i>actual use</i></p> <p>10. <i>Behavioral intention to use</i> memediasi hubungan antara <i>attitude toward use</i> dan <i>actual use</i></p>
<p>Arrizky Azhar Alifiardi (2019)</p> <p><i>The Influence of Perceived Usefulness, Ease of Use, Trust, and Risk Towards Gojek Actual Usage with Behavioral Intention to Use as Intervening Variable</i></p>	<p><i>Perceived usefulness, perceived ease of use, trust, perceived risk, behavioral intention to use, dan actual use</i></p>	<p>Menggunakan metode SEM</p>	<p>1. <i>Perceived usefulness</i> berpengaruh dan signifikan terhadap <i>behavioral intention use</i></p> <p>2. <i>Perceived ease of use</i> berpengaruh dan signifikan terhadap <i>behavioral intention to use</i>.</p>

Nama Peneliti, Tahun/ Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian
			<p>3. <i>Trust</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention to use</i></p> <p>4. <i>Perceived risk</i> memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention to use</i></p> <p>5. <i>Behavioral intention to use</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>actual usage</i></p> <p>6. <i>Behavioral intention to use</i> memediasi hubungan antara <i>perceived usefulness</i> dan <i>actual use</i></p> <p>7. <i>Behavioral intention to use</i> memediasi hubungan antara <i>perceived ease of use</i> dan <i>actual use</i></p>

### 2.3 Kerangka Pikir

Penelitian ini menggunakan empat variabel, yaitu dua variabel independen, satu variabel mediasi, dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Variabel

mediasi yang digunakan adalah *intention to use* dan variabel dependennya adalah *actual usage*. Kerangka konseptual penelitian ini menggambarkan hubungan antar variabel, di mana *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* diduga memengaruhi *actual usage* melalui peran mediasi *intention to use*. Gambaran lengkap kerangka konseptual penelitian ini disajikan dalam bagan berikut.



**Gambar 2.1 Kerangka Pikir**

## 2.4 Hipotesis

### 2.4.1 Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Actual Usage*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sukma et al. (2020) membuktikan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *actual system use* dalam penggunaan sistem e-sensus. Temuan serupa diperoleh dari penelitian Puspitasari dan Nugraha (2023) yang menunjukkan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *actual system use* pada layanan SVOD seperti Netflix. Alifiardi (2019) juga mengonfirmasi bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap

*actual usage* dengan *intention to use* sebagai mediasi. Sementara itu, Koksalmis dan Damar (2021) menemukan bahwa *perceived usefulness* secara tidak langsung berpengaruh terhadap *actual usage*, namun memiliki pengaruh melalui mediasi *behavioral intention*. Meskipun ada perbedaan hasil, temuan-temuan ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness* tetap menjadi faktor penting dalam mendorong penggunaan aktual sistem. Berdasarkan temuan tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: *Perceived usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap *actual usage*

#### **2.4.2 Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual Usage***

Penelitian Puspitasari dan Nugraha (2023) membuktikan bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *actual system use* pada pengguna layanan SVOD. Hal ini diperkuat oleh temuan Sukma et al. (2020) yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh terhadap penggunaan aktual sistem e-sensus. Sementara itu, Umaroh et al. (2024) menunjukkan bahwa *perceived ease of use* mempengaruhi *behavioral intention* yang pada akhirnya berdampak pada *actual use*. Temuan-temuan ini menegaskan bahwa persepsi terhadap kemudahan penggunaan sistem merupakan faktor kunci dalam memotivasi penggunaan aktual suatu sistem. Berdasarkan temuan tersebut, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: *Perceived ease of use* berpengaruh positif signifikan terhadap *actual usage*

### 2.4.3 Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to Use*

Penelitian Naufaldi dan Tjokrosaputro (2020) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*. Hasil ini sejalan dengan temuan Widodo dan Putri (2021) yang menunjukkan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh signifikan terhadap *intention to use* melalui sikap penggunaan. Alifiardi (2019) juga menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention*. Selain itu, Najib dan Fahma (2020) menemukan bahwa *persepsi kegunaan* menjadi salah satu penentu utama dalam membentuk niat menggunakan sistem digital. Berdasarkan temuan tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: *Perceived usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap *intention to use*

### 2.4.4 Pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap *Intention to Use*

Hasil penelitian oleh Naufaldi dan Tjokrosaputro (2020) menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*. Alifiardi (2019) juga menemukan bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *intention to use*. Penelitian oleh Umaroh et al. (2024) memperkuat temuan ini, di mana *perceived ease of use* mempengaruhi sikap terhadap penggunaan yang kemudian berdampak pada *behavioral intention*. Selain itu, Sandy dan Firdausy (2021) juga membuktikan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*

GoPay secara berulang. Berdasarkan temuan tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: *Perceived ease of use* berpengaruh positif signifikan terhadap *intention to use*

#### **2.4.5 Pengaruh *Intention to Use* Terhadap Hubungan *Actual Usage***

Penelitian oleh Marandu et al. (2019) menyatakan bahwa *behavioral intention* secara signifikan memprediksi *actual use*. Hasil serupa diperoleh dari Torres et al. (2024) yang menunjukkan bahwa *behavioral intention to use* berpengaruh kuat terhadap *actual use* dalam konteks platform mobile shopping. Puspitasari dan Nugraha (2023) juga menemukan bahwa *intention to use* berpengaruh signifikan terhadap *actual system use*. Selain itu, Koksalmis dan Damar (2021) menyatakan bahwa *behavioral intention* memiliki pengaruh signifikan terhadap *actual usage* dalam penggunaan sistem ERP. Berdasarkan temuan tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5: *Intention to use* berpengaruh positif signifikan terhadap *actual usage*

#### **2.4.6 Peran *Intention to Use* Dalam Memediasi Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap *Actual Usage***

Puspitasari dan Nugraha (2023) membuktikan bahwa *intention to use* memediasi secara parsial hubungan antara *perceived usefulness* dengan *actual*

*usage*. Hasil ini diperkuat oleh temuan Koksalmis dan Damar (2021) yang menunjukkan bahwa *behavioral intention* memediasi hubungan antara *perceived usefulness* dan *actual usage*. Rahmawati dan Narsa (2019) juga menyatakan bahwa *intention to use* memediasi hubungan antara *perceived usefulness* dan *actual usage* secara parsial. Temuan ini menegaskan pentingnya peran *intention to use* sebagai jembatan antara persepsi kegunaan dan penggunaan aktual sistem. Berdasarkan temuan tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H6: *Intention to use* memediasi pengaruh *perceived usefulness* terhadap *actual usage*

#### **2.4.7 Peran *Intention to Use* Dalam Memediasi Pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap *Actual Usage***

Penelitian oleh Puspitasari dan Nugraha (2023) menunjukkan bahwa *intention to use* memediasi secara parsial hubungan antara *perceived ease of use* dan *actual usage*. Rahmawati dan Narsa (2019) juga menemukan bahwa *intention to use* menjadi variabel intervening antara *perceived ease of use* dan *actual usage*. Hal serupa didukung oleh hasil dari Umaroh et al. (2024), di mana *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *intention to use*, yang kemudian berdampak pada *actual use*. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa *intention to use* memainkan peran penting dalam menjembatani persepsi

kemudahan dengan realisasi penggunaan teknologi. Berdasarkan temuan tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H7: *Intention to use* memediasi pengaruh *perceived ease of use* terhadap *actual usage*

