

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Analisis

Menurut Harahap dalam Azwar (2019), analisis dapat dipahami sebagai proses memecah suatu kesatuan menjadi bagian-bagian yang lebih kecil agar lebih mudah dipahami[11]. Sementara itu, Spradley dalam Sugiyono (2015) menjelaskan bahwa analisis merupakan upaya untuk menemukan pola-pola tertentu dan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian suatu sistem, guna mengenali bagian-bagian yang menyusunnya serta memahami hubungan antar bagian tersebut secara menyeluruh [12]. Di sisi lain, Beaney (2012) menyebutkan bahwa analisis adalah langkah untuk mengurai suatu topik yang kompleks menjadi elemen-elemen kecil, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang lebih dalam. Secara umum, analisis bisa diartikan sebagai proses mengurai permasalahan menjadi komponen-komponen yang saling berkaitan satu sama lain[13].

Dari berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu proses untuk menyelidiki dan memahami suatu objek secara lebih mendalam. Proses ini dilakukan dengan cara memecah objek tersebut ke dalam bagian-bagian yang saling terhubung, sehingga setiap elemen dapat dikaji secara lebih detail dan menyeluruh.

2.2 Definisi Penerimaan Pengguna

Penerimaan pengguna dapat diartikan sebagai sejauh mana pengguna memiliki kemauan untuk menggunakan teknologi dalam mendukung pelaksanaan tugas yang dirancang untuk diselesaikan dengan bantuan teknologi tersebut [14]. Menurut [15], penerimaan pengguna merupakan keinginan individu untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam membantu pekerjaan yang dilakukan. Sikap ini dipandang sebagai faktor internal yang memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan ataupun kegagalan dalam penggunaan teknologi informasi.

Menurut Davis dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), penerimaan terhadap suatu sistem dipengaruhi oleh dua faktor utama: *perceived usefulness* (sejauh

mana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem dapat meningkatkan kinerjanya) dan *perceived ease of use* (sejauh mana seseorang merasa sistem itu mudah digunakan). Ketika pengguna menilai bahwa suatu teknologi bermanfaat dan tidak menyulitkan, mereka cenderung lebih menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam aktivitas keseharian mereka. Konsep ini diperkuat oleh Syafika (2025), yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* merupakan konstruk inti yang memengaruhi niat, sikap, dan akhirnya penerimaan pengguna terhadap teknologi digital dalam konteks penggunaan platform digital modern [16].

2.3 Definisi Aplikasi

Aplikasi merupakan perangkat lunak yang dirancang untuk membantu pengguna menyelesaikan tugas-tugas tertentu secara efisien. Aplikasi dapat diartikan sebagai sekumpulan perangkat lunak (*software*) yang dirancang untuk membantu pengguna menjalankan tugas atau memproses data tertentu secara efisien dan efektif. Menurut Indaswari (2024), aplikasi merupakan perangkat lunak yang memproses data dan menyediakan layanan bagi pengguna sesuai dengan fungsi yang dibutuhkan dalam lingkungan kerja atau layanan tertentu, seperti aplikasi pelayanan berbasis web untuk rujukan pasien. Selain itu, Setiawan (2024) menyatakan bahwa aplikasi dibangun untuk memenuhi kebutuhan pekerjaan spesifik pada perangkat seperti komputer, laptop, atau *smartphone*, sehingga dapat mendukung aktivitas pengguna secara optimal. Secara umum, aplikasi bisa berbentuk program desktop, aplikasi berbasis web yang diakses melalui *browser*, atau aplikasi *mobile* yang berjalan pada perangkat seluler, masing-masing dengan fitur dan fungsi spesifik sesuai kebutuhan pengguna[17].

Selain itu, aplikasi juga memainkan peran penting dalam berbagai sektor kehidupan, mulai dari pendidikan, bisnis, hingga hiburan. Dalam konteks bisnis, aplikasi digunakan untuk mengelola data pelanggan, memantau inventaris, dan memfasilitasi transaksi keuangan. Sementara dalam bidang pendidikan, aplikasi pembelajaran interaktif membantu siswa memahami materi dengan lebih baik. Dengan

perkembangan teknologi yang pesat, aplikasi terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang semakin kompleks dan beragam.

2.4 Definisi Dompot Digital

Dompot digital, atau yang sering disebut sebagai *e-wallet*, adalah aplikasi berbasis teknologi yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan dan mengelola uang secara elektronik. Dengan *e-wallet*, pengguna dapat melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti membayar tagihan, membeli barang secara online, hingga mentransfer dana ke sesama pengguna, hanya melalui perangkat seperti smartphone. Layanan ini telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari, terutama di era digital yang menuntut kecepatan dan kemudahan dalam bertransaksi[17].

Salah satu keunggulan utama dari dompot digital adalah kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi. Pengguna tidak perlu lagi membawa uang tunai atau kartu fisik, karena semua informasi pembayaran tersimpan secara aman dalam aplikasi. Selain itu, *e-wallet* juga menawarkan berbagai fitur tambahan, seperti pencatatan riwayat transaksi secara otomatis, yang membantu pengguna dalam mengelola keuangan mereka. Beberapa penyedia layanan dompot digital juga memberikan berbagai promo menarik, seperti *cashback* atau diskon, yang tentunya memberikan nilai tambah bagi pengguna. Dengan berbagai manfaat tersebut, tidak mengherankan jika dompot digital semakin populer dan menjadi pilihan utama bagi banyak orang dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari.

2.5 Definisi GOPAY

GoPay adalah dompot digital yang dikembangkan oleh Gojek, yang kini menjadi bagian dari GoTo Group, untuk mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi keuangan secara digital. Diluncurkan pada tahun 2016, GoPay awalnya digunakan untuk membayar layanan Gojek seperti GoRide dan GoFood. Seiring berkembangnya waktu, GoPay telah bertransformasi menjadi platform pembayaran yang dapat digunakan di lebih dari 18.000 merchant di Indonesia, baik untuk transaksi

online maupun offline. GoPay memudahkan pengguna dalam melakukan pembayaran untuk berbagai kebutuhan sehari-hari [3].

Beberapa fitur unggulan GoPay mencakup pembayaran tagihan, pembelian pulsa, transfer antar pengguna, serta layanan GoPayLater yang memungkinkan pembayaran secara cicilan. GoPay juga menawarkan kemudahan dalam pengisian saldo melalui berbagai metode, termasuk transfer bank, minimarket, serta aplikasi dompet digital lainnya. Dengan antarmuka yang sederhana dan tingkat keamanan yang tinggi, GoPay terus menjadi pilihan utama di kalangan pengguna digital, memberikan pengalaman transaksi yang lebih cepat dan efisien [18]. Selain itu, GoPay juga mendukung program *cashback* dan promo menarik yang membuatnya semakin diminati oleh masyarakat [19].

2.5 Definisi TAM

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan adaptasi dari theory of reasoned action (TRA) model ini dikembangkan oleh Fred. D. Davis pada tahun 1986. TAM merupakan teori yang menggambarkan perilaku pengguna teknologi dalam menerima dan menggunakan teknologi baru. TAM memiliki 5 variabel utama yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) yang akan mempengaruhi sikap terhadap pengguna (*attitude toward using*), niat pengguna (*behavioral intention to use*) dan akhirnya menunjukkan pengguna nyata dari sistem (*Actual system use*) [16]. Venkatesh dan Davis pada tahun 1996 melakukan modifikasi terhadap TAM untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi. Modifikasi yang dilakukan adalah dengan menghilangkan satu variabel yaitu sikap terhadap pengguna (*attitude toward using*).

a) Persepsi Kemanfaatan (*Perceived usefulness/PU*)

Persepsi kemanfaatan merupakan salah satu konstruk utama dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan Davis. PU didefinisikan sebagai keyakinan bahwa penggunaan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja atau

produktivitas penggunanya. Semakin besar manfaat yang dirasakan misalnya mempermudah pekerjaan, meningkatkan efisiensi, dan mempercepat proses semakin tinggi tingkat penerimaan terhadap teknologi tersebut.

Venkatesh dan Davis (TAM2) menjelaskan bahwa *perceived usefulness* (PU) dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal seperti pengaruh sosial, pengalaman sebelumnya, serta pemahaman dan relevansi teknologi terhadap tugas pengguna. Sejalan dengan itu, penelitian terbaru oleh Syafika dan Antonio (2024) [16], menunjukkan bahwa PU merupakan prediktor paling dominan dalam menentukan niat pengguna untuk memanfaatkan platform digital, bahkan lebih kuat dibanding persepsi kemudahan penggunaan. Berdasarkan temuan tersebut, dalam penelitian ini PU digunakan untuk menilai sejauh mana pengguna menilai manfaat nyata yang diberikan aplikasi GoPay dalam mendukung aktivitas, efisiensi, dan produktivitas mereka.

b) Sikap Terhadap Penggunaan (*Attitude toward using*)

Sikap terhadap penggunaan merupakan konstruk penting dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menggambarkan perasaan positif atau negatif seseorang terhadap pemakaian suatu teknologi [16]. Sikap ini terbentuk dari evaluasi individu atas manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), serta dapat dipengaruhi pengalaman langsung maupun persepsi awal. Sikap yang positif mencerminkan kenyamanan dan ketertarikan pengguna, sehingga meningkatkan niat dan kemungkinan mereka benar-benar menggunakan teknologi tersebut (*behavioral intention to use*). Dalam penelitian ini, variabel ini digunakan untuk menilai sejauh mana pengguna merasa nyaman dan terbuka dalam menggunakan aplikasi GoPay.

c) Persepsi Kemudahan (*Perceived ease of use/PEOU*)

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan konstruk utama dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang didefinisikan sebagai keyakinan bahwa suatu teknologi dapat digunakan tanpa memerlukan banyak usaha (Davis, 1989). Sistem yang mudah dipahami, dioperasikan, dan tidak membingungkan akan

menimbulkan PEOU yang tinggi, yang pada gilirannya memengaruhi sikap positif dan meningkatkan niat pengguna untuk memanfaatkannya.

PEOU juga berhubungan erat dengan *perceived usefulness*; teknologi yang dianggap mudah biasanya dinilai lebih bermanfaat. Faktor seperti pengalaman pengguna, antarmuka yang intuitif, serta ketersediaan panduan atau pelatihan turut memengaruhi persepsi kemudahan ini. Dalam penelitian ini, PEOU digunakan untuk menilai seberapa mudah responden menavigasi dan berinteraksi dengan fitur-fitur aplikasi GoPay.

d) Niat Perilaku Menggunakan (*Behavioral intention to use*)

Behavioral intention to use menggambarkan sejauh mana seseorang berkeinginan atau berencana untuk menggunakan suatu teknologi dalam waktu dekat. Davis (1989) menyatakan bahwa niat ini merupakan indikator utama untuk memprediksi adopsi teknologi. Niat terbentuk dari persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*); semakin positif persepsi tersebut, semakin besar pula keinginan individu untuk menggunakannya.

Konstruksi ini berfungsi sebagai penghubung antara sikap terhadap teknologi dan perilaku aktual pengguna, serta telah terbukti menjadi prediktor kuat adopsi teknologi di berbagai konteks. Dalam penelitian ini, variabel ini digunakan untuk menilai sejauh mana responden memiliki kecenderungan dan komitmen untuk terus menggunakan aplikasi GoPay secara konsisten.

e) Penggunaan Sistem Aktual (*Actual system use*)

Actual system use merepresentasikan perilaku nyata pengguna dalam memanfaatkan suatu teknologi, berbeda dengan *behavioral intention* yang hanya menunjukkan niat. menyatakan bahwa penggunaan aktual merupakan tahap akhir penerimaan teknologi dan dipengaruhi oleh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), serta sikap dan niat pengguna [16].

Penggunaan aktual umumnya diukur melalui frekuensi, durasi, atau intensitas pemakaian. Dalam penelitian ini, variabel ini digunakan untuk menilai tingkat adopsi nyata aplikasi GoPay apakah responden benar-benar menggunakan aplikasi tersebut

dalam aktivitas transaksi sehari-hari, bukan sekadar berniat atau memiliki persepsi positif.

2.6 Structural Equation Modeling Partial Least Squares (PLS-SEM)

Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) merupakan teknik pemodelan persamaan struktural berbasis varian yang digunakan untuk menganalisis hubungan kompleks antar variabel laten. Metode ini cocok untuk penelitian yang bersifat prediktif dan eksploratif, terutama ketika data tidak berdistribusi normal atau ukuran sampel relatif kecil.

PLS-SEM memungkinkan pengujian model teoritis yang melibatkan banyak konstruk dan indikator, serta mendukung analisis efek mediasi maupun moderasi dalam satu kerangka struktural. Keunggulan lain metode ini adalah tidak memerlukan asumsi distribusi normal multivariat dan tetap menghasilkan estimasi yang valid meskipun data memiliki karakteristik yang heterogen.

