

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Pada penelitian ini, kajian pustaka dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian, data dan informasi dari jurnal-jurnal tersebut akan dijadikan sebagai data pendukung dan pembanding dalam penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian ini melakukan studi pustaka pada sepuluh jurnal yang terkait dengan judul penelitian ini, sepuluh jurnal tersebut terdiri dari lima jurnal internasional dan lima jurnal nasional dengan jurnal paling terbaru pada tahun 2023 dan jurnal paling terlama pada tahun 2013, dari sepuluh jurnal pada tinjauan pustaka terdapat satu jurnal yang menjadi acuan utama pada penelitian.

Pada penelitian ini menggunakan metode Cabanillas merupakan metode adaptasi oleh peneliti Francisco Lie´bana-Cabanillas, Francisco Mun˜oz-Leiva dan Francisco Rejo'n-Guardia yang berjudul "*The determinants of satisfaction with e-banking*"[4]. Pada sepuluh jurnal tersebut diringkas menggunakan kerangka 3C2S untuk mempermudah peneliti melakukan *Compare* untuk mengetahui kesamaan terhadap peneliti sebelumnya, melakukan *Contrast* untuk mengetahui ketidaksamaan terhadap peneliti sebelumnya, melakukan *Criticize* untuk memberikan kritik terhadap penelitian sebelumnya, melakukan *Synthesize* untuk memberikan ide baru dari penelitian sebelumnya, dan melakukan *Summarize* untuk meringkas hasil dari penelitian sebelumnya. Berdasarkan ringkasan diatas dapat disajikan pada sebuah tabel dari referensi dari sepuluh studi pustaka, dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka

| No. | Judul | <i>Comparing</i> | <i>Contrasting</i> | <i>Criticize</i> | <i>Synthesize</i> | <i>Summarize</i> |
|-----|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <i>The determinants of satisfaction with e-banking</i> [4] | Penelitian sebelumnya menganalisis kepuasan pengguna dari sudut pandang pengguna untuk meningkatkan kualitas sistem, sama seperti penelitian yang dilakukan. | Pada penelitian sebelumnya bertujuan untuk melihat kepuasan dari perspektif pengguna agar meningkatkan strategi bisnis lembaga keuangan, sedangkan penelitian saat ini fokus mengetahui tingkat kepuasan pengguna agar menghasilkan kualitas sistem yang lebih maksimal. | Penelitian sebelumnya tidak menjabarkan cara perhitungan statistik dan peneliti hanya mencantumkan 10 instrumen pertanyaan dari masing masing hasil hipotesis. | Penelitian ini menggunakan model <i>Cabanillas</i> agar selaras dengan penelitian sebelumnya. | Hasil dari penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kepuasan pengguna <i>E-banking</i> telah memberikan kualitas dan mencapai kepuasan pengguna, karena dengan adanya sistem <i>e-banking</i> dapat meningkatkan ekspektasi pelanggan untuk memiliki akses cepat, dan dapat diakses dimanapun, kapanpun. Hal tersebut |

| No. | Judul | Comparing | Contrasting | Criticize | Synthesize | Summarize |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | menambahkan rasa nyaman bagi pengguna. |
| 2. | <i>E-banking service quality and customer satisfaction: an exploratory study on India</i> [15] | Penelitian sebelumnya menganalisis kepuasan pengguna dari sudut pandang pengguna untuk meningkatkan kualitas sistem, sama seperti penelitian yang dilakukan. | Penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian <i>SERVQUAL</i> sedangkan pada penelitian ini menggunakan model Cabanillas. | Pada penelitian sebelumnya tidak menjabarkan hasil perhitungan analisis. | Penelitian ini menggunakan skala perhitungan <i>likert</i> dan disebarikan melalui Google Form agar selaras dengan penelitian sebelumnya. | Pada penelitian sebelumnya mendapatkan hasil studi megungkapkan kepercayaan dan privasi sebagai faktor yang paling signifikan. Untuk memenuhi janji terhadap pengguna. Karyawan bank harus meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. |
| 3. | <i>Effects of e-service Quality Dimensions on Overall e-banking Service Quality, Customer</i> | Penelitian sebelumnya menganalisis kepuasan pengguna dari sudut pandang pengguna untuk | Penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian <i>SERVQUAL</i> , sedangkan pada | Pada penelitian sebelumnya tidak menjabarkan rumus dan hasil perhitungan analisis. | Penelitian ini menggunakan responden yang berpengalaman dalam menggunakan | Hasil pada penelitian sebelumnya menyatakan bahwa 8 dimensi kualitas yang di usulkan |

| No. | Judul | <i>Comparing</i> | <i>Contrasting</i> | <i>Criticize</i> | <i>Synthesize</i> | <i>Summarize</i> |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <i>Satisfaction and Customer Loyalty in Hong Kong Banking Sector</i> [16] | meningkatkan kualitas sistem, sama seperti penelitian yang dilakukan. | penelitian ini menggunakan model <i>Cabanillas</i> . | | sistem informasi yang dianalisis agar selaras dengan penelitian sebelumnya. | memiliki nilai positif dengan seluruh kualitas layanan <i>e-banking</i> . Kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan memiliki nilai positif. Keseluruhan hipotesis di dukung. |
| 4. | <i>Estimation of Users Satisfaction in Electronic Banking: Neural Network Approach</i> [17] | Penelitian sebelumnya menganalisis kepuasan pengguna dari sudut pandang pengguna untuk meningkatkan kualitas sistem, sama seperti penelitian yang dilakukan. | Pada penelitian sebelumnya menggunakan model <i>SERVQUAL</i> dan perhitungan statistik menggunakan SPSS. Pada penelitian ini menggunakan model <i>Cabanillas</i> dengan perhitungan statistik menggunakan SEM | Penelitian sebelumnya tidak menjelaskan berapa banyak populasi dan berapa pengguna sampel penelitian. | Penelitian ini menggunakan beberapa faktor penentu yang digunakan pada penelitian sebelumnya yaitu berdasarkan keamanan dan kemudahan pengguna. | Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan dan loyalitas pelanggan berhubungan dengan kualitas layanan teknologi. |

| No. | Judul | Comparing | Contrasting | Criticize | Synthesize | Summarize |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | <i>Analysis The Effect of Website Quality on User Satisfaction with The WebQual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis (IPA) (Case Study : SPMB Sebelas Maret University's Website)</i> [18] | Penelitian sebelumnya menganalisis kepuasan pengguna dari sudut pandang pengguna untuk meningkatkan kualitas sistem, sama seperti penelitian yang dilakukan. | Penelitian sebelumnya menggunakan metode <i>WebQual 4.0</i> yang berfokus pada pengujian kualitas sistem, dan menggunakan <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> untuk menemukan faktor penting yang ada pada website untuk memenuhi kepuasan pengguna. | Peneliti sebelumnya tidak menjelaskan secara detail hasil perhitungan <i>Indeks Webqual dan Gap Analysis</i> . | Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan performa sistem informasi sama seperti penelitian sebelumnya. | Pada penelitian sebelumnya nilai Gap yang diperoleh masih bernilai negaif, dengan arti website masih belum sesuai dengan harapan pengguna. Dilanjutkan dengan analisis IPA, mendapatkan hasil bahwa website masih memerlukan perbaikan seperti dari desain, penyajian informasi. |
| 6. | Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> [19]. | Penelitian sebelumnya menganalisis kepuasan karyawan sebagai pengguna sistem informasi sama seperti penelitian yang | Penelitian sebelumnya menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> dihitung dengan menggunakan | Penelitian sebelumnya peneliti tidak menjelaskan tabel perhitungan dari hasil pengujian hanya menampilkan | Penelitian ini menggunakan karyawan sebagai objek penelitian, selaras dengan pada penelitian ini. | Penelitian sebelumnya menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan |

| No. | Judul | <i>Comparing</i> | <i>Contrasting</i> | <i>Criticize</i> | <i>Synthesize</i> | <i>Summarize</i> |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | dilakukana | perhitungan statistik SPSS sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan model adaptasi Francisco Lie'bana-Cabanillas (dkk.) dengan perhitungan statistik menggunakan SmartPLS. | hasil akhir dari perhitungan, dan tidak menjelaskan skala perhitungan yang digunakan. | | yang diukur mendapatkan hasil pada kategori baik sebesar 3.8, dan pada seluruh variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. |
| 7. | Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan di Puskesmas Banguntapan II [20] | Penelitian sebelumnya menganalisis kepuasan pengguna dari sudut pandang karyawan sebagai pengguna sistem, sama seperti penelitian yang dilakukan. | Penelitian sebelumnya menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> sedangkan pada penelitian ini menggunakan model Cabanillas. | Penelitian sebelumnya tidak menjelaskan instrumen penelitian dan tidak menjelaskan skala pengukuran yang dilakukan pada penelitian. | Penelitian ini menggunakan perhitungan statistik SEM PLS dengan <i>software SmartPLS</i> selaras dengan penelitian sebelumnya. | Penelitian sebelumnya menggunakan metode <i>EUCS</i> yang menghasilkan 2 variabel berpengaruh dari lima variabel yang menunjukkan tampilan <i>user interface</i> sistem menarik dan kecepatannya telah memenuhi harapan |

| No. | Judul | <i>Comparing</i> | <i>Contrasting</i> | <i>Criticize</i> | <i>Synthesize</i> | <i>Summarize</i> |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | pengguna sehingga mempengaruhi kepuasan pengguna. |
| 8. | Analisa Tingkat Kepuasan Kerja <i>Driver Maxim Terhadap Sistem Layanan Maxim Dengan Pieces Framework</i> [21]. | Penelitian sebelumnya menganalisis kepuasan pengguna dari sudut pandang <i>Driver</i> untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, selaras dengan penelitian yang dilakukan. | Penelitian sebelumnya menggunakan metode <i>Pieces Framework</i> dengan metode perhitungan statistik SPSS, sedangkan pada penelitian ini menggunakan model <i>Cabanillas</i> dengan metode perhitungan statistik SEM PLS. | Penelitian sebelumnya tidak menjelaskan berapa jumlah keseluruhan populasi yang ada di wilayah generalisasi, peneliti hanya menyebutkan berapa banyak sampel yang digunakan. | Penelitian ini menggunakan skala perhitungan <i>likert</i> dan disebarakan melalui Google Form agar selaras dengan penelitian sebelumnya. | Hasil penelitian sebelumnya menggunakan metode <i>PIECES framework</i> dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan total <i>driver Maxim Bandung</i> mencapai nilai 3.48 yang menunjukkan kategori <i>Puas</i> terhadap layanan yang ada. |
| 9. | Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Arsip Digital Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing)</i> | Penelitian sebelumnya menganalisis kepuasan pengguna dari sudut pandang karyawan, sama seperti penelitian yang dilakukan. | Penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> sedangkan | Penelitian sebelumnya tidak menjelaskan tujuan penelitian hanya menjabarkan bahwa metode yang digunakan | Penelitian sebelumnya memiliki instrumen penelitian, hal itu selaras dengan penelitian. | Hasil dari analisis penelitian sebelumnya adalah memperoleh hasil perhitungan dari 6 hipotesis yang diajukan semua hipotesis memiliki |

| No. | Judul | <i>Comparing</i> | <i>Contrasting</i> | <i>Criticize</i> | <i>Synthesize</i> | <i>Summarize</i> |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <i>Satisfaction</i>)[22] | | pada penelitian ini menggunakan model Cabanillas. | adalah metode yang lebih efektif untuk kepuasan pengguna. | | dua hipotesis diterima dan hipotesis lainnya ditolak, sedangkan berdasarkan hasil hipotesis secara parsial diketahui bahwa hanya variabel Content diterima dan untuk Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness ditolak, dan secara simultan diketahui bahwa kelima variabel diterima. |
| 10. | Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kesehatan Hewan Nasional Menggunakan Metode EUCS[23]. | Penelitian sebelumnya menganalisis kepuasan pengguna dari sudut pandang karyawan, sama seperti penelitian yang dilakukan. | Penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian <i>End User Computing Satisfaction</i> , sedangkan pada penelitian ini menggunakan | Penelitian sebelumnya tidak menjabarkan hasil atau tabel pada hasil perhitungan. | Penelitian ini menggunakan skala perhitungan <i>likert</i> dan disebarkan melalui Google Form agar selaras dengan penelitian sebelumnya. | Pada penelitian ini mendapatkan hasil n hasil tingkat kepuasan pengguna yang diperoleh hasil variabel content, correctness, format, kemudahan penggunaan, |

| No. | Judul | <i>Comparing</i> | <i>Contrasting</i> | <i>Criticize</i> | <i>Synthesize</i> | <i>Summarize</i> |
|------------|--------------|------------------|--------------------|------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | model Cabanillas. | | | ketepatan waktu secara bersamaan memberikan kontribusi signifikansi bertotal 88.3% pada tingkat kepuasan pemakai staff hasil yang diperoleh 90.9%. |

Berdasarkan Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka, disimpulkan bahwa perbedaan dari sepuluh referensi penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada subjek metode yang digunakan dalam penelitian. Pada penelitian sebelumnya belum menjabarkan perhitungan statistik dan tidak mencantumkan instrumen penelitian, sedangkan pada penelitian ini menjabarkan perhitungan statistik pada penilaian inner moden dan outer model, pada penelitian ini juga mencantumkan instrumen pertanyaan. Pada penelitian sebelumnya tidak menjelaskan berapa banyak populasi dan sampel yang digunakan, sedangkan pada penelitian ini menjelaskan berapa banyak populasi dan sampel yang digunakan, pada penelitian sebelumnya terdapat beberapa kajian yang tidak menjabarkan skala perhitungan yang digunakan, sedangkan penelitian ini menjelaskan skala perhitungan yang digunakan. Sementara itu, persamaan yang didapatkan pada penelitian sebelumnya dengan penelitian ini tujuan penelitian yaitu menganalisis kepuasan pengguna untuk meningkatkan kualitas sistem, penelitian ini menggunakan metode adaptasi Cabanillas yang digunakan berdasarkan permasalahan yang terdapat pada penelitian, selain itu pada penelitian sebelumnya terdapat beberapa studi pustaka yang menggunakan skala *Likert* sebagai metode perhitungan, dan menggunakan SEM sebagai metode perhitungan statistik menggunakan *software* SmartPLS.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Analisis

Analisis merupakan hasil penggabungan dari melepas dan mengurai yang di sebut dalam bahasa indonesia. Kata analisis dalam bahasa inggris “ *Analysis* “ dimana secara etimologi berawal dari kata “ana” yang berarti kembali, dan “*luain*” yang memiliki arti mengurai atau melepas[24].

Analisis merupakan proses mengurai suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen yang lebih kecil untuk memahami hubungan dan fungsi di setiap komponen. Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan aktivitas berfikir untuk memecahkan atau

menguraikan suatu masalah dari unit besar menjadi unit – unit yang lebih kecil[1].

2.2.2 Kepuasan pengguna

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepuasan adalah perasaan menyenangkan yang dialami oleh individu dalam suatu konteks karena semua kebutuhan dapat terpenuhi[25], sedangkan arti kata dari pengguna dalam KBBI adalah orang yang menggunakan atau memanfaatkan suatu objek[26]. Kepuasan pengguna merupakan kegiatan untuk melakukan perbandingan terhadap sebuah produk dengan hasil yang memenuhi keinginan pengguna, kepuasan pengguna dapat diartikan juga sebagai tanggapan emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan penggunaan produk atau layanan[27].

Kepuasan pengguna berkaitan dengan karakteristik yang terkait dengan sistem dan informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Kepuasan pengguna adalah respon yang muncul setelah interaksi antara pengguna dan sistem terjadi. Kepuasan pengguna merupakan respon atau umpan balik yang diberikan oleh pengguna setelah menggunakan sistem. Kepuasan pengguna adalah respon yang muncul setelah interaksi antara pengguna dan sistem terjadi[28]. Kepuasan pengguna berkaitan dengan karakteristik yang terkait dengan sistem dan informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Persepsi pengguna terhadap sistem adalah faktor subjektif yang digunakan untuk menentukan kepuasan atau ketidakpuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan[29].

2.2.3 Sistem

Sistem merupakan serangkaian prosedur yang saling berhubungan untuk melakukan dan mencapai tujuan tertentu[30]. Kumpulan dari dua atau lebih komponen yang bekerja sama dan terhubung untuk mencapai tujuan ditetapkan. Sistem dapat diartikan sebagai gabungan sub-sistem, komponen atau elemen yang berinteraksi untuk mencapai tujuan yang sama dan menghasilkan hasil yang serupa[31].

2.2.4 Koperasi

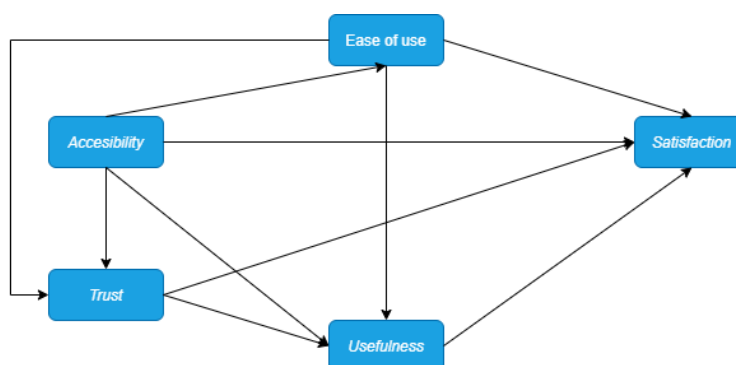
Koperasi, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang No.25 tahun 1992 tentang perkoperasian, merupakan suatu entitas usaha yang terdiri dari sekelompok individu atau badan hukum yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip koperasi[32]. Koperasi dapat dianggap sebagai salah satu komponen penting dalam upaya mengatasi kemiskinan melalui gerakan ekonomi rakyat[10]. Pasal 16 UU No.25 Tahun 1992 menjabarkan beberapa jenis koperasi berdasarkan kepentingan dan kesamaan anggota koperasi seperti Koperasi Konsumen dan Produsen, Koperasi Simpan Pinjam(KSP), Koperasi Pemasaran dan Jasa[11]. Koperasi simpan pinjam (KSP) merupakan kegiatan badan usaha yang bergerak dalam bidang penyimpanan dana yang dilakukan anggota untuk dapat di pinjamkan kembali ke anggota yang membutuhkan, kegiatan utama dalam badan usaha terdapat pelayanan yang disediakan berupa penyimpanan dan peminjaman dana kepada anggota[33].

Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang No.25 Tahun 1992 tujuan Koperasi Indonesia adalah meningkatkan kesejahteraan anggotanya, serta masyarakat umum secara keseluruhan. Selain itu, koperasi juga berperan dalam membangun tatanan perekonomian nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat maju, adil, dan makmur berdasarkan nilai-nilai Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945[11].

2.2.5 Metode *Cabanillas*

Metode *Cabanillas* merupakan metode yang berhasil dikembangkan dan di adopsi oleh Francisco Lie'bana-Cabanillas, Francisco Muñoz-Leiva dan Francisco Rejo'n-Guardia dimana pengertian dari metode ini adalah metode yang diadaptasi berdasarkan entesenden pengguna, dalam metode *Cabanillas* terdapat kegiatan beberapa diantaranya verifikasi bahwa desain, kecepatan, keamanan, konten informasi dan layanan pelanggan memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap kepuasan pengguna. Metode ini dikembangkan berdasarkan teori yang terdapat dalam *Technology Acceptance Model* (TAM)[4]. TAM adalah penggunaan suatu sistem teknologi informasi yang dianggap memiliki dampak signifikan dan digunakan untuk menjelaskan bagaimana individu menerima penggunaan sistem teknologi informasi tersebut[5]. Adapun alasan penelitian sebelumnya tidak menggunakan metode TAM, karena skala pengukuran yang dimiliki TAM tidak relevan dengan permasalahan yang diangkat dalam analisis yang mencakup entesenden teknis, perilaku dan kognitif. Model *Cabanillas* yang diajukan lebih komprehensif untuk mendefinisikan kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman pengguna. Berikut ini model *Cabanillas* terdapat gambar 2.1.



Gambar 2. 1 Model Cabanillas

Dalam model Cabanillas memiliki lima skala pengukuran seperti *Accessibility* (Aksesibilitas), *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), *Trust* (Kepercayaan), *Usefulness* (Kegunaan), dan *Satisfaction* (Kepuasan).

a. *Accessibility* (Aksesibilitas)

Aksesibilitas merupakan hubungan yang dimiliki akses dan kegunaan sistem. Sehubungan dengan kepercayaan yang dirasakan, bahwa kegunaan sistem dalam konsep aksesibilitas dapat menentukan kepercayaan yang dirasakan karena

kegunaan akses yang memiliki nilai positif dihasilkan dari kemudahan akses yang di rasakan pengguna terhadap layanan.

b. *Trust* (Kepercayaan)

Kepercayaan merupakan keyakinan perusahaan untuk memenuhi komitmen pengguna tanpa mendapatkan manfaat dari pengguna. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap manfaat yang di rasakan pengguna sistem, semakin pengguna memberikan kepercayaan terhadap sistem, maka semakin besar kemungkinan untuk pengguna menggunakan sistem tersebut.

c. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Kemudahan penggunaan sistem mengacu pada persepsi yang dimiliki individu. Variabel ini merupakan salah satu variabel yang di adopsi dari model TAM. Model TAM digunakan untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan teknologi baru seperti penerimaan internet, e-commerce, layanan informasi, dan sebagainya. Kemudahan penggunaan yang dirasakan merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan kredibilitas yang di rasakan pengguna, sehingga sistem yang digunakan dapat lebih diandalkan.

d. *Usefulness* (Kegunaan)

Kegunaan dapat didefinisikan sebagai “ probabilitas subyektif pengguna potensial yang menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaan dalam organisasi”. Kegunaan sistem yang dirasakan memiliki pengaruh yang menentukan kepuasan pengguna. Variabel ini merupakan salah satu variabel yang di adopsi dari model TAM. Persepsi kegunaan sistem dapat memberikan manfaat bagi penggunanya[34].

e. *Satisfaction* (Kepuasan)

Kepuasan merupakan sudut pandang tertentu sebagai penilaian evaluatif pasca-pilihan atau respon emosional oleh

pengguna mengenai pembelian atau penggunaan tertentu, sedangkan tampilan kamulatif mengevaluasi keseluruhan pengalaman pengguna. Kepuasan pengguna merupakan kunci sukses dalam layanan bank yang menggunakan media yang berbeda untuk menyesuaikan produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2.2.6 *Structural Equalion Modelling Partia Least Square (SEM-PLS)*

Structural Equalion Modelling (SEM) merupakan teknik analisis statik yang digunakan untuk menilai hubungan klausul antar variabel sehingga dapat menilai model kenseptual yang menggabarkan hubungan antara variabel. Analisis faktor dan regresi, keduanya merupakan bagian dari SEM[35]. Model SEM juga menggabungkan metode untuk mengembangkan dan mengevaluasi model statistik klausul. Terdapat beberapa bagian dalam SEM yaitu analisis Jalur (*Path Analysis*), Regresi (*Regression*) dan konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis*). *SEM-PLS* merupakan metode alternatif dari analisis SEM, dimana data yang digunakan tidak terdistribusi multivariannya. PLS-SEM dapat memprediksi eksogen atau endogen (variabel lainnya)[36]. Dalam SEM-PLS ini memiliki tiga komponen yaitu :

a. *Measurement Model*

Merupakan bagian dari model SEM-PLS yang menjelaskan hubungan variabel latin dengan indikatornya.

b. Skema pembobotan (*Weight relation*)

Skema pembobotan memiliki hubungan nilai antara indikator dengan variabel latinya.

c. *Structural Model*

Struktural model merupakan komponen dari Model SEM-PLS, serta menjelaskan bagaimana variabel laten dan variabel eksogen dapat berinteraksi dengan variabel lainnya[36].

2.2.7 Variabel Independen dan Dependen

Variabel eksogen (independen) merupakan variabel yang tidak dapat diprediksi oleh variabel lain dalam satu variabel yang sama variabel ini [36] dalam literasi lain dijelaskan bahwa variabel independen adalah variabel yang tidak dapat diterangkan menggunakan sebuah model, penggunaan variabel ini diharuskan mempertimbangkan berbagai pengaruh faktor faktor eksternal [35]. Pada literasi [37] dijelaskan bahwa variabel independen merupakan variabel yang menjadi sebuah sebab berubahnya atau timbulnya variabel dependen, variabel ini juga dapat diartikan sebagai kondisi jika variabel ini muncul maka dapat menimbulkan perubahan pada kondisi nilai yang lain. Literasi [38] dijelaskan bahwa variabel independen disebut juga sebagai peubah bebas dimana nilainya bisa berubah secara ilmiah, dalam pengertian yang paling sederhana dapat dijelaskan bahwa variabel independen merupakan variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain dan tidak dapat dipengaruhi oleh variabel lain.

Variabel endogen (dependen) dapat disebut juga sebagai variabel tak bebas dimana variabel dependen merupakan variabel yang dapat ditemukan atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas, dijelaskan bahwa variabel ini besarnya tergantung dari besaran variabel independen, artinya setiap perubahan yang terjadi terhadap variabel ini akan menyebabkan variabel dependen berubah juga nilainya. Adapun ciri dari variabel ini adalah variabel yang nilainya sudah ditentukan oleh variabel lain [37].

Literasi [36] menjelaskan bahwa variabel dependen disebut juga dengan konstruk endogen dimana pada variabel ini memiliki beberapa faktor faktor yang dapat melakukan prediksi satu dari beberapa konstruk endogen lainnya, namun konstruk endogen hanya dapat berhubungan kausal dengan konstruk endogen.

Dijelaskan dalam literasi [35] bahwa variabel dependen dalam kondisi secara langsung ataupun tidak langsung dipengaruhi oleh

variabelnya sendiri. Perubahan nilai dalam variabel ini dapat dijelaskan menggunakan model yang dibangun disebabkan oleh seluruh variabel laten yang mempengaruhi variabel ini dimasukkan dalam spesifikasi model tersebut.

2.2.8 Evaluasi Model

Pada evaluasi model terdapat dua tahapan model pengukuran yang digunakan, seperti tahap model pengukuran (*Outer Model*) dan tahap model struktur (*Inner Model*)[7]. Tujuan dari kedua tahapan evaluasi model, sebagai berikut:

1. *Outer Model*

Pada tahapan ini dilakukan untuk memastikan dan membuktikan bahwa hubungan yang digunakan layak untuk menguji validitas dan reliabilitas sebuah model[36].

a. Uji Validitas Konvergen

Validitas merupakan persamaan dari kata tepat dan sesuai sebuah instrumen dapat memenuhi validitas jika alat tersebut dapat memberikan informasi yang bagus, tepat, dan sesuai dengan alat yang di ukur[39]. Validitas konvergen digunakan untuk membuktikan hubungan antara variabel satu dengan lainnya dapat berkorelasi[38]. Uji validitas konvergen dapat dinyatakan berhasil jika skor yang diperoleh dari dua variabel yang terhubung mempunyai korelasi tinggi. ketentuan skor yang di gunakan validitas adalah *outer loading* $>0,5$ dan *average variance extracted (AVE)* $>0,5$ [40].

b. Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan digunakan untuk membuktikan bahwa pertanyaan dalam setiap konstruk berbeda dengan konstruk lainnya, sehingga dapat di nyatakan bahwa konstruk tersebut tidak di gunakan pada konstruk lainnya[38]. Uji Validitas diskriminan dapat dikatakan baik jika nilai AVE yang

dimiliki konstruk lebih tinggi dari hubungan variabel lainnya, dan nilai konstruk harus lebih tinggi dari hasil konstruk lainnya dibuktikan pada proses pada nilai *cross loading*[41]. Cara untuk menguji validitas diskriminan dapat di lihat dari nilai di setiap variabel pada *cross loading* harus memiliki bobot $> 0,7$ [7].

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan proses pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep. Metode Uji reliabilitas ini menunjukkan tingkat akurasi dan konsistensi pengukuran di berbagai item dan indikator yang terkait. Dalam konteks uji SEM-PLS, terdapat metode pengukuran reabilitas variabel yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*, variabel dapat dianggap memiliki reabilitas yang dapat diterima jika nilai reabilitasnya lebih besar dari 0,7 [40].

2. *Inner Model*

Pada tahap kedua evaluasi model, yaitu model struktural (*Inner model*) digunakan untuk mengukur hubungan antara variabel laten independen dan variabel laten dependen dalam mengukur kualitas, hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan model *R-Square*[41]. Bobot nilai yang dimiliki *R-Square* dapat dinyatakan model kuat jika *R-square* memiliki bobot 0,75, dinyatakan *moderate* jika *R-square* memiliki bobot, 0,50 dan 0,25 masuk kedalam model rendah[7].

Hipotesis merupakan dugaan atau pernyataan sementara tentang masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah sehingga perlu diuji secara empiris[42]. Hipotesis secara umum digunakan untuk memberikan gambaran terhadap suatu masalah atau pertanyaan penelitian sehingga dapat mendorong untuk melakukan sebuah penelitian[38]. Uji hipotesis dilakukan dengan melakukan pengamatan nilai yang signifikan berdasarkan *path*

coefficient dan *T-statistics*. Pada penelitian ini signifikan nilai yang digunakan sebesar 0,05 dan 1,96 untuk nilai kritisnya[43]. Nilai yang dimiliki untuk memenuhi signifikasi pada *P-value* jika nilai tersebut memiliki $\leq 0,05$, sedangkan *P-value* yang memiliki nilai $> 0,05$ memiliki arti tidak signifikan[44].

2.2.9 Skala *Likert*

Skala *likert*, yang diperkenalkan oleh Rensis Likert (Likert, 1932), adalah metode yang digunakan untuk mengukur sikap seseorang dengan memberikan tanggapan setuju atau tidak setuju terhadap subjek penelitian. Skala *Likert* terdiri dari lima level skor penilaian, dengan adanya label netral yang berada diposisi tengah atau ketiga[45]. Pada penelitian ini Skala *Likert* yang akan digunakan dapat dilihat pada tabel.2.2.

Tabel 2. 2 Bobot Skala Likert

| Skala | Skor |
|---------------------|------|
| Sangat Setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Netral | 3 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |