

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Peneliti melakukan tinjauan pustaka untuk mencari penelitian terdahulu yang relevan dan dapat dibandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan sekaligus mendukung adanya penelitian ini. Selain itu teori-teori pada penelitian terdahulu juga dapat digunakan sebagai referensi karena topik pada penelitian terdahulu masih berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Berdasarkan tinjauan pustaka, ditemukan satu jurnal utama dengan penelitian berjudul “*Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*” akan dikutip dalam penelitian ini. Penelitian ini memperluas teori penerimaan dan penggunaan teknologi UTAUT dengan menggabungkan tiga konstruk ke dalam UTAUT2: *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* dengan menggunakan efek moderasi perbedaan individu yaitu *age*, *gender* dan *experience*.

Langkah yang dilakukan untuk mengulas penelitian sebelumnya menggunakan kerangka tabel 3C2S yaitu terdapat *comparing*, *contrasting*, *criticize*, *synthesize*, dan *summarize*. *Comparing* digunakan untuk mengidentifikasi persamaan antara penelitian lain. *Contrasting*, digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan temuan dari berbagai penelitian dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. *Criticize*, digunakan untuk memberikan penilaian terhadap penelitian terdahulu. *Synthesize*, dilakukan dengan membandingkan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan oleh penulis. *Summarize* dilakukan dengan meringkas isi dari penelitian terdahulu.

Peneliti menyajikan ringkasan dari sepuluh penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Daftar lengkap penelitian terdahulu tersebut disajikan dalam Tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasing</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Sumerize</i>
1.	Analisis Faktor Penerimaan TikTok Shop berdasarkan model UTAUT2 dan SCC[10].	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu menggunakan metode UTAUT2, sama seperti penelitian yang digunakan.	Pada penelitian sebelumnya melakukan penerimaan penggunaan Aplikasi TikTok Shop, Sedangkan pada penelitian kali ini berfokus pada penerimaan pengguna aplikasi Info Perumdam Tirta Satria.	Penelitian sebelumnya hanya berfokus pada penerimaan TikTok Shop di kalangan masyarakat Sumatera Selatan.	Tujuan penelitian sebelumnya untuk memahami faktor-faktor penerimaan TikTok Shop oleh masyarakat di Sumatera Selatan berdasarkan model UTAUT2 dan <i>Social Commerce Constructs</i> . Selain itu, penelitian ini juga mengevaluasi pengaruh moderasi usia pelanggan terhadap niat pembelian dan perilaku penggunaan.	Hasil dari penelitian sebelumnya adalah kebiasaan, pengaruh sosial, konstruksi perdagangan sosial, dan kepercayaan pengguna ditemukan secara signifikan mempengaruhi niat pembelian pengguna di TikTok Shop.
2.	Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile PeduliLindungi menggunakan Metode UTAUT[11].	Peneliti sebelumnya melakukan penerimaan dan penggunaan Aplikasi, sama seperti penelitian yang digunakan.	Pada penelitian sebelumnya melakukan penerimaan pengguna aplikasi PeduliLindungi, Sedangkan pada penelitian kali ini berfokus pada penerimaan Aplikasi Info Perumdam TS.	Penelitian sebelumnya hanya berfokus pada penerimaan Pengguna Aplikasi di kalangan masyarakat yang menggunakan aplikasi PeduliLindungi.	Tujuan penelitian sebelumnya untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi selama pandemi COVID-19.	Hasil penelitian sebelumnya adalah penelitian ini menunjukkan bahwa empat variabel yaitu <i>performance expectancy</i> (PE), <i>effort expectancy</i> (EE), <i>social influence</i> (SI), dan <i>enable condition</i> (FC), berpengaruh positif signifikan terhadap <i>behavioral</i>

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasing</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Sumerize</i>
						<i>intention</i> (BIUS), dan keempat secara keseluruhan. Variabel tersebut dapat menjelaskan pengaruh terhadap perilaku pengguna hanya sebesar 47.1%.
3.	Analisis Sistem Informasi Panda (SIP) Terhadap Penerimaan Pengguna Menggunakan Metode UTAUT[3].	Peneliti sebelumnya melakukan penerimaan dan penggunaan Aplikasi, sama seperti penelitian yang digunakan.	Pada penelitian sebelumnya melakukan penerimaan dan penggunaan Sistem Informasi Panda (SIP), Sedangkan pada penelitian kali ini berfokus pada penerimaan Aplikasi Info Perumdam Tirta Satria.	Penelitian sebelumnya hanya berfokus pada penerimaan Pengguna Sistem Informasi Panda di kalangan perangkat desa dalam mendapatkan system informasi.	Tujuan penelitian sebelumnya adalah menggunakan metode UTAUT ( <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> ) untuk memahami reaksi pengguna terhadap pengenalan teknologi baru dan menganalisis penerimaan pengguna terhadap Sistem Informasi Panda.	Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa variabel <i>performance expectations, effort expectations, social influences, and conditions</i> tidak memiliki efek signifikan pada niat perilaku dan perilaku penggunaan dalam Sistem Informasi Panda.
4.	Analisis Metode UTAUT2 Untuk menjelaskan Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan E-Commerce Dikalangan Mahasiswa	Peneliti sebelumnya melakukan penerimaan dan penggunaan menggunakan metode UTAUT2, sama seperti	Pada penelitian sebelumnya berfokus menganalisis perilaku konsumen dalam menggunakan E-Commerce dikalangan	Penelitian sebelumnya hanya berfokus pada perilaku konsumen dalam menggunakan E-Commerce dikalangan mahasiswa	Tujuan penelitian sebelumnya untuk menyelidiki bagaimana perilaku konsumen mahasiswa akuntansi di Universitas Diponegoro ketika menggunakan e-commerce dijelaskan	Hasil penelitian sebelumnya menemukan hasil yang menunjukkan bahwa niat perilaku mahasiswa untuk menggunakan e-

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasing</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Sumerize</i>
	Akutansi Universitas Diponegoro[12].	penelitian yang digunakan.	Mahasiswa Akuntansi Universitas Diponegoro, Sedangkan pada penelitian kali ini berfokus pada penerimaan Aplikasi Info Perumdam Tirta Satria.	akutansi Universitas Diponegoro .	oleh faktor-faktor dalam teori UTAUT2.	<i>commerce</i> dipengaruhi oleh ekspektasi bisnis, ekspektasi kinerja, dan kebiasaan. Selain itu, perilaku penggunaan dipengaruhi oleh kondisi yang memfasilitasi, kebiasaan, dan niat perilaku.
5.	UTAUT2 dan DOI: Analisis Pengguna Aktual Layanan <i>Food Delivery</i> (GoFood) di Kota Surabaya[13].	Peneliti sebelumnya melakukan penerimaan dan pengguna menggunakan metode UTAUT2, sama seperti penelitian yang digunakan.	Pada penelitian sebelumnya melakukan analisis seberapa besar dampak variabel model <i>The Extended Unified Theory of Accaptance and Use of Technology</i> (UTAUT2) yang dikombinasikan dengan model <i>Diffusion of Innovation</i> (DOI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Behavioral Intention to Adopt</i> (BIA), juga untuk mengetahui pengaruh struktural	Penelitian sebelumnya hanya berfokus mengukur model UTAUT2 dan DOI pada pengguna (GoFood) di Kota Surabaya.	Tujuan dari penelitian sebelumnya untuk menentukan dampak gabungan <i>Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT2) dan <i>Diffusion of Innovation</i> (DOI) terhadap <i>Behavioral Intention to Adopt</i> (BIA) dan Penggunaan Aktual (AU) pengguna layanan GoFood di Surabaya.	Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa variabel <i>hedonic motivation, habit, and compatibility</i> memiliki efek positif dan signifikan pada niat perilaku untuk mengadopsi layanan GoFood.

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasing</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Sumerize</i>
			BIA terhadap <i>Actual Usage</i> (AU) pengguna layanan GoFood di Surabaya. Sedangkan pada penelitian kali ini berfokus pada penerimaan pengguna aplikasi Info Perumdam Tirta Satria.			
6.	Analisis Faktor Penerimaan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Model UTAUT2[14].	Peneliti sebelumnya melakukan penerimaan pengguna aplikasi <i>mobile</i> JKN menggunakan metode UTAUT2, sama seperti penelitian yang digunakan.	Penelitian sebelumnya hanya berfokus pada aplikasi JKN, sedangkan penelitian kali ini berfokus pada aplikasi Info Perumdam Tirta Satria.	Penelitian sebelumnya berfokus menganalisis faktor yang mempengaruhi adopsi pada aplikasi JKN menggunakan model UTAUT2.	Tujuan penelitian sebelumnya untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi pada aplikasi JKN menggunakan model <i>Unified Theory of Accepptance and Use of Technology 2</i> (UTAUT2).	Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa <i>performance expectancy, effort expectancy, dan social influence</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Sedangkan <i>facilitating conditions dan perceived price value</i> berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasing</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Sumerize</i>
						Aplikasi Mobile JKN.
7.	Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner Model UTAUT Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran <i>Online</i> Rumah Sakit[15].	Peneliti sebelumnya melakukan penerimaan dan pengguna menggunakan metode UTAUT, sama seperti penelitian yang digunakan.	Pada penelitian sebelumnya melakukan penerimaan dan penggunaan Sistem Informasi Dapodik Sekolah Dasar, sedangkan pada penelitian kali ini berfokus pada penerimaan Aplikasi Info Perumdam TS.	Penelitian sebelumnya hanya berfokus pada Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner Model UTAUT Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran <i>Online</i> Rumah Sakit.	Tujuan penelitian sebelumnya untuk mengidentifikasi validitas dan reliabilitas kuesioner berdasarkan model UTAUT untuk mengevaluasi penerimaan pengguna pendaftaran <i>online</i> di rumah sakit.	Hasil penelitian sebelumnya yaitu uji validitas menggunakan <i>pearson product moment</i> dinyatakan 100% valid (nilai $r$ -hitung > $r$ -tabel) dan hasil uji reliabilitas menggunakan <i>cronbach's alpha</i> dinyatakan reliabel karena nilai koefisien reliabilitas 0.905 > 0.361. Oleh karena itu kuesioner ini direkomendasika n sebagai instrumen untuk mengevaluasi penerimaan pasien terhadap tehnologi pendaftaran <i>online</i> di rumah sakit berdasarkan model UTAUT.
8.	<i>Analysing the acceptance of online games in</i>	Peneliti sebelumnya melakukan penerimaan dan	Pada penelitian sebelumnya melakukan penerimaan	Penelitian sebelumnya hanya berfokus menganalisis	Tujuan penelitian sebelumnya untuk menganalisis penerimaan game	Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa niat untuk

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasing</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Sumerize</i>
	<i>mobile devices: An application of UTAUT2</i> [16].	pengguna menggunakan metode UTAUT2, sama seperti penelitian yang digunakan.	pengguna game <i>online</i> di Spanyol, sedangkan pada penelitian kali ini berfokus pada penerimaan aplikasi Info Perumdam Tirta Satria.	penerimaan pengguna game <i>online</i> di Spanyol menggunakan model UTAUT2.	<i>online</i> pada perangkat <i>seluler</i> di Spanyol.	bermain <i>online</i> dijelaskan, dalam urutan kepentingan, oleh variabel <i>habit</i> , <i>hedonic motivation</i> dan identitas sosial. Selain itu, penggunaan game <i>online</i> ditentukan oleh <i>habit</i> dan <i>intention to use</i> .
9.	<i>Analysis of User Acceptance Using UTAUT2 Model in KAI Access Application</i> [17].	Peneliti sebelumnya melakukan penerimaan pengguna menggunakan metode UTAUT2, sama seperti penelitian yang digunakan.	Pada penelitian sebelumnya melakukan penerimaan pengguna aplikasi KAI Access <i>online</i> di Spanyol, sedangkan pada penelitian kali ini berfokus pada penerimaan Aplikasi Info Perumdam Tirta Satria.	Penelitian sebelumnya hanya berfokus menganalisis penerimaan pengguna aplikasi KAI Access di Stasiun Kertapati Palembang menggunakan model UTAUT2.	Tujuan penelitian sebelumnya bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna ( <i>behavioral intention dan use behavior</i> ) pada aplikasi KAI Access dengan menggunakan model UTAUT2.	menunjukkan bahwa <i>performance expectations, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, and habits</i> . secara signifikan mempengaruhi niat perilaku dan perilaku penggunaan aplikasi KAI Access. Variabel yang paling berpengaruh adalah <i>hedonic motivation, condition</i> memfasilitasi, nilai harga, dan kebiasaan.

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasing</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Sumerize</i>
10.	<i>Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> [31].	Peneliti sebelumnya untuk mempelajari teori penerimaan dan penggunaan teknologi dalam konteks konsumen dengan menggabungkan tiga konstruk ke dalam UTAUT: <i>hedonic motivation, price value</i> dan <i>habit</i> dengan memoderasi efek <i>age, gender</i> dan <i>experience</i> .	Pada penelitian sebelumnya melakukan penerimaan pengguna teknologi dalam konteks konsumen, sedangkan pada penelitian kali ini berfokus pada penerimaan Aplikasi Info Perumdam Tirta Satria.	Penelitian sebelumnya berfokus memperluas UTAUT yang diusulkan dalam UTAUT2.	Tujuan penelitian sebelumnya untuk memperluas teori penerimaan dan penggunaan teknologi terpadu (UTAUT) untuk mempelajari penerimaan dan penggunaan teknologi dalam konteks konsumen.	Hasil penelitian sebelumnya adalah menghasilkan peningkatan substansial dalam varians yang dijelaskan dalam niat perilaku (56 persen menjadi 74 persen) dan penggunaan teknologi (40 persen menjadi 52 persen).



Berdasarkan Tabel 2.1 adalah hasil pencarian penelitian sebelumnya yang telah ditelusuri. Pada penelitian sebelumnya “Analisis Faktor Penerimaan TikTok Shop berdasarkan model UTAUT2 dan SCC” terdapat perbedaan, penelitian tersebut mengukur faktor – faktor yang mempengaruhi kebiasaan, niat pembelian pengguna Toko *TikTok* dan menggunakan metode tambahan *Social Commerce* (SCC). Penelitian sebelumnya “Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile PeduliLindungi menggunakan Metode UTAUT” terdapat perbedaan, penelitian tersebut mengukur penerimaan pengguna pada aplikasi mobile Peduli Lindungi dan menggunakan UTAUT pertama. Penelitian sebelumnya “Analisis Sistem Informasi Panda (SIP) Terhadap Penerimaan Pengguna Menggunakan Metode UTAUT” terdapat perbedaan, penelitian tersebut menggunakan dua perangkat lunak yaitu SPSS dan SmartPLS untuk menganalisis data. Penelitian sebelumnya “Analisis Metode UTAUT2 Untuk menjelaskan Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan *e-Commerce* Dikalangan Mahasiswa Akutansi Universitas Diponegoro” terdapat perbedaan, penelitian tersebut menganalisis perilaku konsumen dalam menggunakan *e-Commerce* dikalangan Mahasiswa Akuntansi Universitas Diponegoro.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Penerimaan Pengguna**

Penerimaan pengguna adalah dalam konteks teknologi informasi, merujuk pada tingkat kesiapan dan kesediaan sekelompok pengguna untuk mengadopsi dan menggunakan suatu teknologi atau sistem informasi[19]. Mencakup sikap, keyakinan, dan kemauan pengguna untuk menerima dan berinteraksi dengan teknologi tersebut sebagai bagian dari aktivitas sehari-hari atau pekerjaan[20].

### **2.2.2 Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam)**

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam), adalah suatu entitas yang beroperasi di sektor penyediaan air minum dan dimiliki oleh pemerintah daerah atau instansi setempat[21]. Peran utama Perumdam adalah menyelenggarakan pelayanan air minum untuk penduduk dalam suatu kawasan tertentu. Tugas pokok Perumdam melibatkan manajemen sumber daya air,

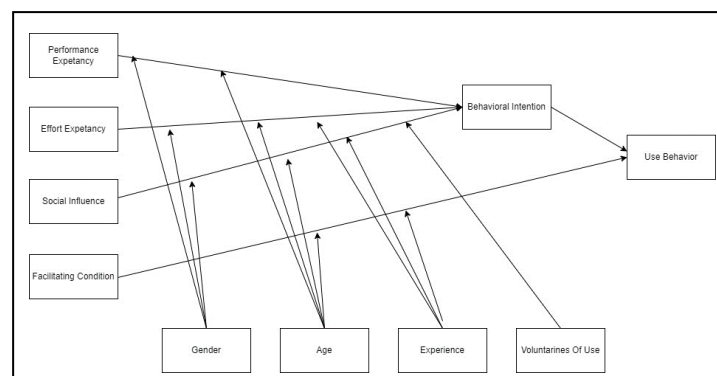
pengolahan air menjadi air minum yang aman, distribusi air ke rumah-rumah atau perusahaan, serta memastikan ketersediaan air bersih yang mencukupi untuk penduduk setempat[22].

Perumdam dapat memiliki peran penting dalam memastikan akses masyarakat terhadap air bersih yang aman dan terjangkau. Mereka juga bertanggung jawab untuk menjaga keberlanjutan sumber daya air dan mengelola infrastruktur yang terkait dengan penyediaan air minum[23]. Pengelolaan Perumdam seringkali diatur oleh peraturan pemerintah setempat dan nasional untuk memastikan pelayanan yang baik dan berkelanjutan bagi Masyarakat[24].

### 2.2.3 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* memiliki enam variabel yang dapat mempengaruhi penerimaan pengguna dalam teknologi informasi, yaitu variabel bebas (independent), variabel terikat (dependen), dan variabel moderator. Variabel bebas meliputi *performance experience*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Variabel terikat meliputi *behavioral intention* dan *use behavior*. Variabel moderator meliputi *age*, *gender*, *experience*[25].

UTAUT terdiri dari 4 variabel yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *facilitating condition*.



Gambar 2. 1 *Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*[26].

### **2.2.3.1 Performance Expectancy**

*Performance Expectancy* merujuk pada tingkat keyakinan seseorang terhadap sejauh mana penggunaan suatu sistem dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kinerjanya[26].

### **2.2.3.2 Effort Expectancy**

*Effort expectancy* didefinisikan sebagai tingkat kemudahan penggunaan teknologi. Persepsi kemudahan penggunaan teknologi merupakan faktor penting dalam menentukan apakah seseorang akan mengadopsi teknologi tersebut[26].

### **2.2.3.3 Social Influence**

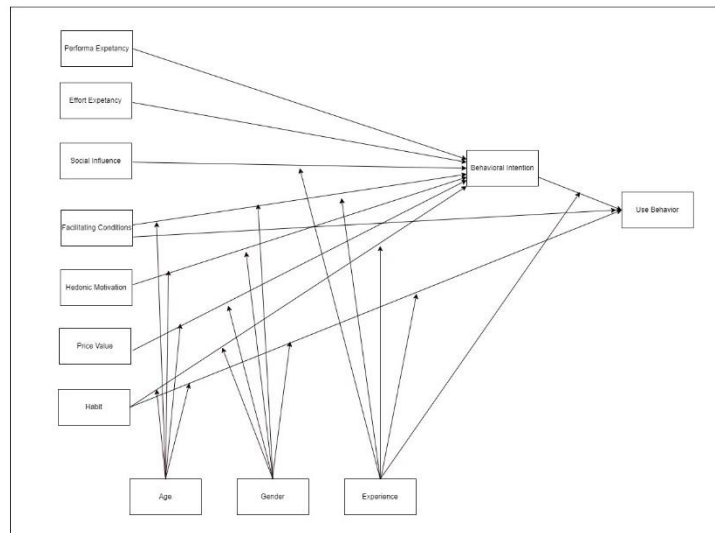
*Social Influence* mencerminkan persepsi individu tentang seberapa besar orang lain yang penting mendukung penggunaan teknologi baru. Dukungan ini berupa dorongan, bantuan atau informasi mengenai teknologi tersebut[26].

### **2.2.3.4 Facilitating Condition**

*Facilitating Condition* mengacu pada kemudahan akses dan dukungan yang tersedia bagi individu untuk menggunakan sistem baru. Hal ini meliputi faktor-faktor seperti ketersediaan pelatihan, bantuan teknis, dan infrastruktur yang memadai[26].

## **2.2.4 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)**

*Venkatesh et al* melakukan penelitian awal terhadap UTAUT2. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menyempurnakan model sebelumnya (UTAUT) dan mengatasi kekurangan yang mungkin ada dalam meramalkan penerimaan dan penggunaan teknologi. UTAUT2 muncul sebagai respons terhadap pergeseran fokus dari konteks bisnis ke konteks konsumen. Hal ini dilakukan untuk mengakomodasi perubahan dalam tren penggunaan teknologi di kalangan konsumen[27].



*Gambar 2. 2 Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 [27]*

Terdapat tiga konstruk utama yang ditambahkan ke dalam UTAUT2, yaitu:

#### **2.2.4.1 Price Value**

*Price Value* merujuk pada persepsi pengguna terhadap manfaat yang diberikan oleh teknologi sebanding dengan biaya atau usaha yang dikeluarkan.

#### **2.2.4.2 Hedonic Motivation**

*Hedonic Motivation* merujuk pada kepuasan yang diperoleh oleh pengguna selama mengadopsi teknologi. Kenikmatan yang dirasakan dalam niat perilaku merupakan konsekuensi dari motivasi hedonis.

#### **2.2.4.3 Habit**

*Habit* atau kebiasaan pola perilaku yang telah tertanam pada pengguna terkait dengan penggunaan teknologi.

#### **2.2.5 Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM-PLS)**

PLS-SEM (*Partial Least Squares Structural Equation Modeling*) termasuk dalam kategori SEM (*Structural Equation Modeling*), sebuah pendekatan analisis statistik yang digunakan untuk menguji dan mengukur hubungan antara variabel laten atau konstruk. PLS-SEM dapat digunakan untuk menguji model pengukuran dan model *structural*[25]. Dalam SEM-PLS ini terdapat 3 elemen utama:

##### **1. Measurement Model**

Model ini merupakan bagian pada SEM-PLS yang menjelaskan hubungan antara variable latin dengan indikatornya.

## 2. Pembobotan (*Weight Relation*)

Skema ini menjelaskan hubungan nilai antar indikator dengan variabel lainnya.

## 3. *Structural Model*

*Structural Model* merupakan komponen dari SEM-PLS untuk mengukur pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen dalam model penelitian[28].

### 2.2.6 Evaluasi Model

Evaluasi model melalui dua tahap, *outer model* dan *inner model*, merupakan langkah penting untuk memastikan kevalidan, keandalan, dan kecocokan model dalam penelitian[29]. Tujuan dari tahapan ini sebagai berikut:

#### 1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Tahap pertama ini langkah yang dilakukan yaitu berfokus pada penilaian kelayakan hubungan yang digunakan dalam model untuk menguji validitas dan reliabilitas sebuah model[28].

##### a. Uji Validitas Konvergen

Validitas mencerminkan akurasi dan kesesuaian instrumen, di mana instrumen dianggap valid jika mampu memberikan informasi yang baik, akurat, dan sesuai dengan apa yang diukur oleh instrumen tersebut. Validitas konvergen digunakan untuk menunjukkan bahwa hubungan antar variabel dapat saling berkorelasi[30]. Uji validitas konvergen dinyatakan valid apabila memperoleh skor dari dua variabel yang terhubung mempunyai korelasi yang tinggi. Ketentuan skor yang digunakan dalam uji validitas memenuhi kriteria yang baik jika memiliki nilai *outer loading* > 0,5 - 0,7 dan nilai *average variance extracted (AVE)* > 0,5[30].

##### b. Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan melibatkan nilai *cross loading* faktor yang digunakan untuk mengevaluasi pernyataan dalam setiap konstruk berbeda dengan konstruk lainnya[28]. Validitas diskriminan dapat diuji menggunakan indikator reflektif dengan memeriksa nilai *cross loading*. Uji validitas diskriminan dapat dikatakan baik apabila nilai *average*

*variance extracted* (AVE) yang dimiliki konstruk lebih tinggi dari hubungan variabel lainnya. Pengujian validitas diskriminan dapat dilihat dari nilai *cross loading* memiliki nilai  $> 0,70$ [31].

### c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah proses untuk mengukur keakuratan dan kekonsistenan alat ukur dalam mengukur suatu konsep. Hasil pengukuran uji reliabilitas memiliki berbagai item dan indikator yang digunakan untuk mengukur suatu konsep. Dalam konteks pengujian SEM-PLS, terdapat dua metode pengukuran reliabilitas variabel, yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*. Suatu variabel dianggap memiliki reliabilitas yang baik apabila nilai reliabilitasnya  $> 0,7$ [30].

## 2. Struktural Model (*Inner Model*)

Tahap ini diperlukan mengukur hubungan antara variabel laten independen dan variabel laten dependen, hal ini dapat menggunakan model *r-square* yang dikatakan baik apabila memiliki bobot nilai 0,75, dikatakan sedang apabila memiliki bobot nilai 0,50 dan dikatakan rendah apabila bobot nilai 0,25[29].

Hipotesis adalah dugaan permasalahan dan kebenarannya masih sementara sehingga diperlukan pengujian empiris. Uji hipotesis dilakukan dengan mengamati nilai yang signifikan berdasarkan *path coefficient* dan *t-statistics*. Suatu pernyataan dianggap valid jika nilai hitung  $>$  rtabel. Nilai rtabel untuk uji dua arah (*two tailed*) dengan tingkat kepercayaan 95% atau tingkat signifikansi 5% ( $p=0,05$ ) dapat ditentukan berdasarkan jumlah responden, yaitu N. Dengan demikian,  $N=100$  derajat kebebasannya adalah  $N-2$ , yang berarti  $100-2=98$ . Nilai rtabel untuk uji dua arah dengan  $df=98$  dan  $p=0,05$  adalah 0,1654. Sehingga penelitian ini, nilai signifikansi yang dijadikan acuan adalah 0,05 dengan nilai kritikal sebesar 1,96. Suatu nilai dianggap signifikan pada *p-value* jika nilainya kurang dari atau sama dengan 0,05 yang artinya memiliki pengaruh, sedangkan *p-value* yang  $> 0,05$  menunjukkan tidak signifikan dan tidak memiliki pengaruh[32].

### 2.2.7 Skala Likert

Skala Likert merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat seseorang terhadap suatu topik atau pernyataan tertentu. Skala ini

menggunakan serangkaian pernyataan yang terkait dengan topik, dan responden diminta untuk menyatakan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap setiap pernyataan. dengan memilih dari serangkaian opsi jawaban yang disusun secara hierarkis, biasanya mulai dari “Sangat Tidak Setuju” hingga “Sangat Setuju”[33].

Tabel 2. 2 Skala Likert[31].

Skala Penilaian	Kode	Keterangan
1	STS	Sangat Tidak Setuju
2	TS	Tidak Setuju
3	CTS	Cukup Tidak Setuju
4	RR	Ragu-ragu
5	CS	Cukup Setuju
6	S	Setuju
7	SS	Sangat Setuju