

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka nantinya akan dijadikan bahan referensi untuk mencari informasi-informasi sebagai perbandingan yang akan dilakukan pada penelitian saat ini serta membandingkan kekurangan dan kelebihan. Tinjauan pustaka dilakukan dengan cara meringkas menggunakan kerangka 3C2S. Pertama akan dilakukan *Compare* untuk mengetahui kesamaan terhadap penelitian sebelumnya, kemudian melakukan *Contrast* untuk mengetahui ketidaksamaan terhadap penelitian sebelumnya. Setelah itu 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. Berikut hasil dari penelitian sebelumnya yang disajikan 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>An Examination of the Influences of Habit, Compatibility, and Experience on the Continued Use of Short-Form Video-Sharing Services: A Case of TikTok</i> [7].	Mengadopsi <i>Expectation Confirmation Model</i> , serupa dengan model yang akan digunakan sebagai model penelitian yang dilakukan.	Mengevaluasi kegunaan aplikasi untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi niat melanjutkan TikTok termasuk kebiasaan dan kesesuaian, sementara penelitian yang akan dilakukan yaitu mengukur faktor yang mempengaruhi niat penggunaan	Penelitian yang dilakukan berdasar pada kuesioner <i>online</i> yang terdiri dari 27 item termasuk jenis kelamin dan usia. Sebanyak 157 mahasiswa pengguna TikTok	Penelitian dilakukan menggunakan <i>Expectation Confirmation Model</i> untuk menjelaskan dengan lebih baik niat untuk terus menggunakan TikTok dengan berfokus pada konstruksi manfaat yang dirasakan, kepuasan,	Hasil yang diperoleh yaitu kebiasaan dan kecocokan berpengaruh positif terhadap niat melanjutkan, sedangkan pengalaman tidak. Studi ini menyempurnakan penelitian SVS dengan mengonfirmasi bahwa kebiasaan dan kesesuaian merupakan pengaruh penting terhadap

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
			berkelanjutan pada aplikasi Tiktok.	menjadi responden.	konfirmasi harapan, selaras dengan penelitian yang akan dilakukan.	keputusan penggunaan berkelanjutan.
2.	<i>Why do users keep coming back to TikTok? Understanding users' motivation toward the continuous use intention of Chinese adolescent social media users [3]</i>	Menggunakan objek media sosial TikTok, serupa dengan objek yang akan digunakan sebagai objek penelitian.	Menggunakan Model Struktural karena dapat mengungkapkan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, sementara penelitian yang akan dilakukan mengadopsi <i>Expectation Confirmation Model</i> (ECM).	Pengumpulan data menggunakan metode <i>online</i> dan <i>offline</i> . Akhirnya, total 362 kuesioner yang digunakan untuk analisis dari usia 10-18 tahun.	Tujuan penelitian dilakukan untuk mengevaluasi motivasi dan perilaku penggunaan berkelanjutan remaja, dan bagaimana pengaruhnya terhadap penggunaan TikTok secara berkelanjutan oleh remaja, sejalan dengan penelitian yang akan dilakukan.	Berdasarkan hasil penelitian bahwa ekspresi diri, hiburan, pencarian informasi, komunikasi, dan menghabiskan waktu dijadikan sebagai motivasi remaja menggunakan TikTok. Lebih lanjut, kepuasan dan loyalitas pengguna berpengaruh positif terhadap niat untuk terus menggunakan TikTok.
3.	<i>The Impact of TikTok User Satisfaction on Continuous Intention to Use the Application [8]</i>	Menggunakan objek media sosial TikTok, serupa dengan objek yang akan digunakan sebagai objek penelitian.	Menggunakan pendekatan kuantitatif <i>cross-sectional</i> karena bersifat lugas, tidak sering terjadi kesalahan, sementara penelitian yang akan dilakukan mengadopsi <i>Expectation Confirmation Model</i> .	Pengumpulan data melalui responden sebanyak 606, 402 responden menggunakan TikTok, sedangkan 204 responden tidak.	Tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat terus-menerus dan sejauh mana kepuasan terhadap TikTok, sejalan dengan penelitian yang akan dilakukan	Hasil dari penelitian yang dilakukan yaitu faktor ekspresi diri, keinformatifan, rasa memiliki, dan tren di TikTok mempengaruhi kepuasan. Kepuasan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap niat berkelanjutan Pengguna untuk menggunakan TikTok.
4.	<i>Research on Flow experience and social influences</i>	Menggunakan objek media sosial TikTok sebagai contoh media	Menggunakan Model Struktural untuk memberikan bantuan serta memperluas cakupan akademik	Melakukan penyebaran kuesioner yang dirancang dengan	Tujuan penelitian dilakukan untuk mengeksplorasi mengapa pengguna	Hasil dari penelitian yaitu pengalaman arus, norma sosial, persepsi massa kritis,

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
	<i>of online short video users. An example of TikTok [9]</i>	sosial perwakilan video pendek, serupa dengan objek yang akan digunakan sebagai objek penelitian.	pengalaman aliran dan seni video, sementara penelitian yang akan dilakukan mengadopsi <i>Expectation Confirmation Model</i> .	perangkat lunak <i>Questionnaire Star</i> dan disebarikan melalui aplikasi <i>WeChat</i> . Terkumpul sebanyak 406 responden kuesioner yang valid.	menikmati menonton dan berbagi video pendek <i>online</i> dengan menerapkan teori pengalaman aliran, selaras dengan penelitian yang akan dilakukan	dan <i>Follow &amp; Share</i> merupakan tiga kelompok hubungan mediasi. Penelitian juga memberikan bantuan untuk memperluas cakupan akademik pengalaman aliran dan seni video, meningkatkan lingkungan platform video pendek <i>online</i> .
5.	<i>Analysis Of Tiktok Video Content In The Incident Of UNP Student Eviction By Residents: A Case Study Of Perceptions And Impacts [10]</i>	Menggunakan objek pada sosial media TikTok dengan tujuan untuk menganalisis konten video, serupa dengan objek yang akan digunakan sebagai objek penelitian.	Menggunakan metode kualitatif dengan desain studi kasus dengan cara identifikasi dan pengumpulan video terkait kejadian tersebut, sementara penelitian yang akan dilakukan mengadopsi <i>Expectation Confirmation Model</i> .	Melakukan wawancara dengan responden yang relevan, seperti mahasiswa yang terlibat dalam pembuatan konten video, warga sekitar, dan pemangku kepentingan seperti dosen pembimbing dan otoritas universitas.	Tujuan penelitian dilakukan untuk menganalisis konten video di TikTok dan mengkaji persepsi serta dampaknya dalam konteks sosial, selaras dengan penelitian yang akan dilakukan.	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pesan-pesan dalam konten video berperan penting dalam membentuk narasi dan mempengaruhi cara pandang masyarakat terhadap peristiwa tersebut. Penelitian ini juga menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan dampak konten video di TikTok serta pemahaman tentang peran media sosial dalam membentuk opini public.
6.	<i>The Analysis Of Satisfaction On Digital Business Sector: Expectation</i>	Menganalisis niat keberlanjutan penggunaan teknologi pada bisnis digital dengan	Menganalisis kepuasan pada sektor bisnis digital, sementara penelitian yang akan dilakukan yaitu mengukur faktor yang mempengaruhi niat	Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen	Tujuan penelitian dilakukan menggunakan <i>Expectation-Confirmation Model</i> untuk menganalisis peran penting kepuasan	Menghasilkan kesimpulan bahwa kepuasan memiliki peranan yang sangat penting, karena apabila pengguna puas, maka akan mendorong pengguna

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
	<i>Confirmation Model Validation</i> [11]	mengadopsi <i>Expectation Confirmation Model</i> , serupa dengan model yang akan digunakan sebagai model penelitian.	penggunaan berkelanjutan pada aplikasi Tiktok.	penelitian penyebaran kuesioner kepada 100 responden dan menggunakan alat analisis SEM-Amos	terhadap <i>technology continuance intention</i> pada industri digital berdasarkan validasi, selaras dengan penelitian yang akan dilakukan.	merasakan bahwa teknologi yang dimanfaatkan memiliki kegunaan dalam memenuhi kebutuhannya sehingga pengguna akan tetap terus menggunakan teknologi tersebut secara berkelanjutan.
7.	Sistem Informasi <i>E-Raport</i> Menggunakan <i>Expectation Confirmation Model</i> (ECM) Pada SMAN 1 Pabuaran [12]	Melakukan penelitian terkait analisis <i>system information E-Raport</i> menggunakan <i>Expectation Confirmation Model</i> , serupa dengan metode yang akan digunakan sebagai model penelitian.	Melakukan pengukuran pengujian kualitas menggunakan ECM pada sistem informasi yang dikembangkan, sementara penelitian yang akan dilakukan yaitu mengukur faktor yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pada aplikasi Tiktok.	Penelitian dilakukan dengan uji coba program e-raport yang nantinya akan digunakan oleh guru. Proses uji coba dilakukan dengan 11 item uji dan semua item berhasil.	Menerapkan model ECM yang bertujuan untuk merancang dan mengembangkan informasi manajemen nilai sistem berbasis web, selaras dengan penelitian yang akan dilakukan.	Hasil yang diperoleh yaitu <i>variabel perceived of usefulness</i> mendapatkan hasil 89 %, <i>confirmation</i> 91%, <i>satisfaction</i> 87% dan <i>continuance intention</i> 92%. Hasil dari semua variabel berada pada kategori sangat puas artinya pengguna sangat puas menggunakan sistem e-raport yang dikembangkan.
8.	Faktor Yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Aplikasi Digital Secara Berkelanjutan Oleh Generasi Z [13]	Menganalisis faktor yang mempengaruhi niat penggunaan <i>e-wallet</i> dengan mengadopsi pendekatan <i>Expectation Confirmation Model</i> (ECM), serupa dengan	Mengukur persepsi kemudahan penggunaan, kegunaan, kepercayaan dan pengaruh sosial kepada pengguna dompet digital dari generasi Z, sementara penelitian yang akan dilakukan yaitu mengukur faktor yang mempengaruhi niat	Menggunakan responden dari generasi Z sebanyak 239. Umur responden diantara 14 tahun hingga 25 tahun dan responden telah memiliki dan menggunakan	Tujuan penelitian dilakukan untuk menganalisis variabel-variabel yang mempunyai pengaruh terhadap niat berkelanjutan dan niat untuk merekomendasikan aplikasi <i>e-wallet</i> menggunakan metode	Menghasilkan kesimpulan bahwa variabel kepercayaan dan pengaruh sosial mempunyai pengaruh yang signifikan berpengaruh terhadap niat berkelanjutan dan niat merekomendasikan, sedangkan persepsi kemudahan Variabel penggunaan tidak mempunyai pengaruh yang

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
		model penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.	penggunaan berkelanjutan pada aplikasi Tiktok.	aplikasi dompet digital.	ECM, selaras dengan penelitian yang akan dilakukan	signifikan terhadap niat berkelanjutan.
9.	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use, Perceived Enjoyment, Perceived Usefulness, dan Satisfaction</i> terhadap <i>Continued IT Usage Intention: Expected-Confirmation Model (ECM)</i> [14]	Menganalisis pengaruh kemudahan dengan mengadopsi pendekatan <i>Expectation-Confirmation Model (ECM)</i> , serupa dengan model penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.	Melakukan pengukuran kemudahan pengguna pada platform kitabisa.com, sementara fokus penelitian yang akan dilakukan yaitu mengukur faktor yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pada aplikasi Tiktok.	Menggunakan responden dari jejaring sosial Instagram, 86% mahasiswa dan 14% ASN.	Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan selama menggunakan platform, selaras dengan penelitian yang akan dilakukan	Menghasilkan kemudahan, dan kenyamanan secara signifikan dan langsung berpengaruh terhadap kepuasan. Selain itu, kepuasan mempengaruhi secara signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan.
10.	Analisa Kepuasan Pengguna Dompet Digital melalui <i>Continuance Use Intention</i> dengan <i>Expectation Confirmation Model</i> [6]	Menganalisis niat penggunaan berkelanjutan dompet digital, mengadopsi pendekatan <i>Expectation Confirmation Model (ECM)</i> , serupa dengan model penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.	Melakukan pengukuran kepuasan pengguna aplikasi DANA di Kota Surabaya, sementara fokus penelitian yang akan dilakukan yaitu mengukur faktor yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pada aplikasi Tiktok.	Pengambilan sampel dilakukan oleh 150 responden pengguna layanan dompet digital DANA.	Menerapkan <i>Expectation Confirmation Model</i> untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi <i>continuance use intention</i> aplikasi, selaras pada penelitian yang akan dilakukan.	Berdasarkan analisa menggunakan metode ECM, menunjukkan bahwa niat penggunaan berkelanjutan layanan dompet digital DANA di Surabaya meningkat dengan mempertimbangkan beberapa faktor yakni <i>confirmation, satisfaction, dan self-efficacy</i>

Berdasarkan Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka, disimpulkan bahwa perbedaan dari sepuluh referensi penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah objek dan metode penelitian yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya belum menjabarkan perhitungan statistik, sedangkan pada penelitian ini menjabarkan perhitungan statistik pada *inner model* dan *outer model* menggunakan *software* SmartPLS. Pada penelitian sebelumnya tidak menjelaskan berapa banyak populasi dan sampel yang digunakan, sedangkan pada penelitian ini menjelaskan berapa banyak populasi dan sampel yang digunakan dengan objek penelitian yaitu mahasiswa Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Sementara itu, persamaan yang didapatkan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu menganalisis faktor yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan dari suatu aplikasi, penelitian ini menggunakan metode *Expectation-Confirmation Model* (ECM) berdasarkan permasalahan pada penelitian. Selain itu, pada penelitian sebelumnya terdapat beberapa studi pustaka yang menggunakan SEM-PLS sebagai metode perhitungan statistik.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Analisis**

Analisis berasal dari kata analisa, yang maknanya dapat berbeda-beda tergantung konteks penggunaannya. Kata analisis dalam bahasa Inggris “Analysis” secara etimologis terdiri dari dua suku kata, yaitu “ana” yang berarti kembali dan “luein” yang berarti memperjelas atau melepaskan. Jika digabungkan dengan cara ini, kata-kata tersebut akan memiliki arti yaitu menguraikan kembali [15].

Analisis diartikan sebagai proses mengurai suatu keseluruhan menjadi komponen yang lebih kecil untuk memahami fungsi dan hubungan dari masing-masing komponen. Dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan aktivitas berfikir untuk memecahkan suatu permasalahan dari unit yang besar menjadi unit-unit yang lebih kecil agar dapat lebih mudah untuk memahami dan menyelesaikan permasalahan yang ada [16].

### 2.2.2 TikTok

TikTok adalah sebuah platform jejaring sosial yang berfokus pada video berdurasi pendek. Platform ini memungkinkan pengguna untuk membuat, berbagi, dan menonton video pendek yang berisi berbagai konten seperti musik, tarian, edukasi, kecantikan, *fashion*, dan unjuk bakat [17]. Logo TikTok terdapat pada gambar 2.1 di bawah ini.



Gambar 2.1 Logo Media Sosial TikTok

TikTok merupakan sebuah platform yang memfasilitasi penggunanya untuk membuat video berdurasi pendek yaitu antara 15 hingga 60 detik dan menawarkan berbagai fitur menarik seperti musik, stiker, filter, dan efek kreatif lainnya untuk mempercantik dan memperkaya konten video. Pengguna TikTok juga dapat membagikan hasil karyanya ke platform media sosial lain yang dimiliki [17].

TikTok menawarkan fitur-fitur lain seperti live streaming, jual beli produk, dan editing video yang mudah digunakan. Selain membuat video berdurasi pendek, TikTok juga memiliki kegunaan lain yang dapat dimanfaatkan oleh para penggunanya. Contohnya seperti menjelajahi video, mengirim pesan, mengikuti dan diikuti oleh pengguna lain, hingga dapat meningkatkan jumlah penonton video untuk keperluan bisnis [18].

### 2.2.3 Niat Penggunaan Berkelanjutan

Menurut Bhattacherjee, niat penggunaan adalah pikiran seseorang untuk terus melanjutkan suatu adopsi teknologi atau aplikasi tertentu. Penggunaan berkelanjutan merupakan niat pada seseorang untuk terus menerus menggunakan suatu aplikasi secara berkelanjutan [19].

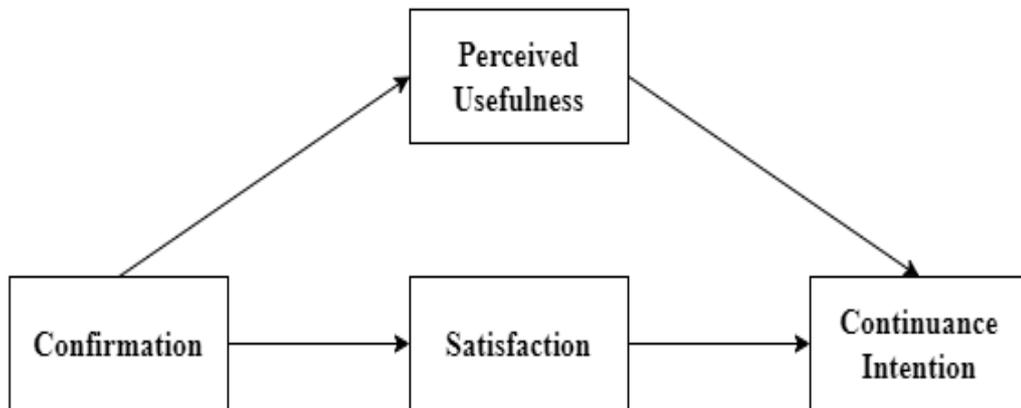
Niat penggunaan berkelanjutan adalah suatu keputusan untuk tetap menggunakan aplikasi tertentu atau layanan berdasarkan pengalaman penggunaan sebelumnya dan harapan pengguna mengenai kegunaan, kepuasan, dan manfaat aplikasi tersebut [20]. Niat untuk terus menggunakan TikTok adalah tahap di mana ekspektasi pengalaman pengguna telah terkonfirmasi sehingga pengguna memutuskan untuk terus menggunakan aplikasi TikTok secara rutin [21].

#### **2.2.4 *Expectation-Confirmation Model***

*Expectation-Confirmation Model* (ECM) adalah sebuah model yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana pengguna teknologi informasi memutuskan untuk terus menggunakan aplikasi setelah penggunaan awal. Model ini dikembangkan oleh Bhattacherjee (2001) dengan memodifikasi model *Expectation Confirmation Theory* (ECT) untuk memahami perilaku penggunaan berkelanjutan [12].

ECM dapat dipahami sebagai model yang menjelaskan niat pengguna untuk menggunakan aplikasi secara terus-menerus. ECM digunakan secara luas untuk menganalisis niat pengguna untuk terus menggunakan suatu aplikasi dan lebih dari sekadar menjelaskan kepuasan [14]. Tujuan dari ECM adalah untuk mengetahui apakah terdapat niat penggunaan berkelanjutan dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi yang ditentukan oleh beberapa variabel, yaitu *confirmation* (konfirmasi), *perceived usefulness* (persepsi kegunaan), *satisfaction* (kepuasan) dan *continuance intention* (niat berkelanjutan) [11].

Pendekatan ECM berbeda dari model TAM karena lebih berfokus pada pengalaman individu dengan penggunaan teknologi informasi. Hal ini berbeda dengan TAM yang tidak mempertimbangkan faktor pengalaman pengguna. Karakteristik ECM ini menjadi lebih tepat untuk digunakan dalam mengetahui niat penggunaan berkelanjutan. Meta-analisis ECM menunjukkan bahwa model ini termasuk model yang stabil dan dapat diterapkan pada berbagai konteks penggunaan teknologi informasi [7]. Berikut ini adalah model ECM yang terdapat di gambar 2.2.



Gambar 2.2 Model *Expectation-Confirmation Model* (ECM) [7]

Dalam model ECM di atas, konfirmasi mempengaruhi kepuasan dan persepsi kegunaan, kepuasan bersama dengan persepsi kegunaan mempengaruhi niat berkelanjutan. Artinya, jika pengguna menganggap suatu aplikasi berguna dan pengalaman pengguna sesuai atau melebihi harapan, pengguna cenderung merasa puas dan berniat untuk terus menggunakannya. Namun, untuk menjelaskan lebih lanjut niat penggunaan berkelanjutan, model ECM dapat diperluas dengan menambahkan variabel-variabel lain yaitu *habit* (kebiasaan), *compatibility* (kesesuaian) dan *experience* (pengalaman) dimana ketiga variabel tersebut menjadi faktor yang akan mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan. Dengan menambahkan variabel-variabel tersebut, model ECM yang diperluas memberikan pemahaman yang lebih kompleks tentang faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan. Model ini menunjukkan bahwa niat berkelanjutan tidak hanya dipengaruhi oleh kepuasan dan konfirmasi, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh kebiasaan, kesesuaian, dan pengalaman pengguna [7].

Menurut Bhattacharjee (2001) dalam model ECM memiliki 4 variabel yang digunakan untuk skala pengukuran [7], yaitu:

a. *Confirmation* (Konfirmasi)

Konfirmasi merupakan penerimaan perasaan bahwa harapan pengguna terpenuhi setelah menggunakan suatu teknologi informasi atau aplikasi. Jika pengguna merasa harapannya terpenuhi, maka pengguna akan merasa puas dan lebih cenderung untuk terus menggunakan aplikasi. Sebaliknya, jika

pengguna tidak merasakan suatu konfirmasi, maka pengguna mungkin akan menghentikan penggunaan aplikasi.

b. *Perceived Usefulness* (Persepsi Manfaat Kegunaan)

Kegunaan yang dirasakan mengacu pada manfaat yang dirasakan pengguna berdasarkan pengalaman yang pengguna percayai. Manfaat tersebut dapat mencakup perkiraan seperti pekerjaan yang lebih mudah, aplikasi yang bermanfaat, peningkatan produktivitas, peningkatan efisiensi, dan peningkatan efisiensi kerja.

c. *Satisfaction* (Kepuasan)

Kepuasan dalam ECM dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dialami oleh pengguna setelah menggunakan suatu aplikasi. Jika pengguna merasa bahwa kinerja yang dipersepsikan lebih baik daripada harapan awa, maka pengguna akan merasa puas. Sebaliknya, jika pengguna merasa bahwa kinerja yang dipersepsikan tidak sesuai dengan harapan awal, maka pengguna akan merasa tidak puas.

d. *Continuance Intention* (Niat Berkelanjutan)

Niat berkelanjutan dapat didefinisikan sebagai keputusan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi setelah penggunaan awal. Kepuasan pengguna mempengaruhi niat berkelanjutan dengan cara yang signifikan, sehingga pengguna yang merasa puas lebih cenderung untuk terus menggunakan aplikasi.

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

*Structural Equation Modeling* (SEM) adalah suatu teknik analisis statistik yang berfungsi untuk mengevaluasi hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel, memungkinkan penilaian terhadap model konseptual yang menjelaskan keterkaitan antar variabel tersebut. Metode ini berguna untuk menggambarkan hubungan linier yang terjadi secara simultan antara variabel yang dapat diamati (indikator) dan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (variabel laten). Sementara itu, *Partial Least Square* (PLS) merupakan metode alternatif dalam

pemodelan SEM yang dapat digunakan untuk mengestimasi model dengan indikator reflektif [22].

Model SEM juga menggabungkan metode untuk mengembangkan dan mengevaluasi model proposisi statistik. SEM-PLS melibatkan tiga kegiatan utama yang dilakukan secara bersamaan yaitu:

- a. Pemeriksaan Validitas dan Reliabilitas Instrumen (*Confirmatory Factor Analysis*): Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan memiliki validitas dan reliabilitas yang memadai.
- b. Pengujian Model Hubungan Antar Variabel (*Path Analysis*): Tahap ini bertujuan untuk menguji hipotesis tentang hubungan antar variabel dalam model.
- c. Mendapatkan Model yang Cocok untuk Prediksi (*Model Struktural dan Analisis Regresi*): Tahap ini bertujuan untuk membangun model yang dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen [23].

### **2.2.6 Variabel Independen, Dependen, dan Moderasi**

Variabel independen yang sering juga disebut dengan variabel bebas adalah variabel yang mempunyai pengaruh. Variabel bebas dapat dipahami sebagai suatu kondisi atau nilai yang kemunculannya akan mengubah kondisi atau nilai lain. Menurut Tritjahjo Danny Soesilo, variabel independen adalah variabel yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi atau menjadi penyebab perubahan dari munculnya variabel dependen (terikat). Variabel independen bertindak sebagai pengubah bebas dimana nilainya bisa berubah secara ilmiah, dan dapat dijelaskan bahwa variabel independen merupakan variabel yang nilainya tidak dapat dipengaruhi oleh variabel lainnya. Maka dari itu, variabel independen adalah variabel yang menjadi penyebab pengubah nilai dan memiliki dampak pada variabel lain [24].

Variabel dependen atau sering disebut variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel ini merupakan variabel yang nilainya

diukur dan diteliti untuk mengetahui apakah variabel bebas memiliki efek terhadap variabel terikat. Variabel terikat ini memiliki nilai besaran yang dipengaruhi oleh nilai besaran dari variabel bebas. Artinya, setiap perubahan yang terjadi di variabel terikat maka terjadi juga perubahan sebelumnya di variabel bebas [24].

Variabel moderasi adalah variabel yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antar variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Variabel moderator adalah variabel yang mempengaruhi hubungan antar variabel sehingga bisa disebut sebagai variabel independen kedua. Variabel moderator ini termasuk variabel yang tidak dimanipulasi, melainkan diukur dan dimasukkan ke dalam analisis untuk melihat bagaimana variabel tersebut memengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen [24].

Terdapat tujuh faktor yang digunakan sebagai variabel penelitian guna mengetahui faktor yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan TikTok. Tujuh variabel tersebut antara lain:

1. *Confirmation* (Konfirmasi)

Konfirmasi merupakan penerimaan perasaan bahwa harapan pengguna terpenuhi setelah menggunakan suatu teknologi informasi atau aplikasi. Jika pengguna merasa harapannya terpenuhi, maka pengguna akan merasa puas dan lebih cenderung untuk terus menggunakan aplikasi. Sebaliknya, jika pengguna tidak merasakan suatu konfirmasi, maka pengguna mungkin akan menghentikan penggunaan aplikasi. Variabel *confirmation* ini termasuk sebagai variabel independen atau variabel bebas dikarenakan nilainya tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya [7].

2. *Perceived Usefulness* (Persepsi Manfaat Kegunaan)

Kegunaan yang dirasakan mengacu pada manfaat yang dirasakan pengguna berdasarkan pengalaman yang pengguna percayai. Manfaat tersebut dapat mencakup perkiraan seperti pekerjaan yang lebih mudah, aplikasi yang bermanfaat, peningkatan produktivitas, peningkatan efisiensi, dan peningkatan efisiensi kerja. Variabel *perceived usefulness* ini termasuk sebagai variabel dependen atau variabel terikat dikarenakan nilainya dipengaruhi oleh variabel independen [7].

### 3. *Satisfaction* (Kepuasan)

Kepuasan dalam ECM dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dialami oleh pengguna setelah menggunakan suatu aplikasi. Jika pengguna merasa bahwa kinerja yang dipersepsikan lebih baik daripada harapan awa, maka pengguna akan merasa puas. Sebaliknya, jika pengguna merasa bahwa kinerja yang dipersepsikan tidak sesuai dengan harapan awal, maka pengguna akan merasa tidak puas. Variabel *satisfaction* ini termasuk sebagai variabel dependen atau variabel terikat dikarenakan nilainya dipengaruhi oleh variabel independen [7].

### 4. *Continuance Intention* (Niat Berkelanjutan)

Niat berkelanjutan dapat didefinisikan sebagai keputusan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi setelah penggunaan awal. Kepuasan pengguna mempengaruhi niat berkelanjutan dengan cara yang signifikan, sehingga pengguna yang merasa puas lebih cenderung untuk terus menggunakan aplikasi. Variabel *continuance intention* ini termasuk sebagai variabel dependen atau variabel terikat dikarenakan nilainya dipengaruhi oleh variabel independen [7].

### 5. *Habit* (Kebiasaan)

Kebiasaan merupakan aspek perilaku manusia yang menetap dan tidak dapat direncanakan karena terjadi secara otomatis. Konsep kebiasaan tersebut juga berlaku dalam konteks niat penggunaan teknologi informasi. Setelah terbentuk suatu kebiasaan terhadap penggunaan suatu sistem atau aplikasi, kemungkinan besar kebiasaan tersebut akan terus menjadi perilaku yang terjadi secara otomatis dan mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan dari suatu sistem atau aplikasi tersebut. Variabel *habit* ini termasuk sebagai variabel independen atau variabel bebas dikarenakan nilainya tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya [7].

### 6. *Compatibility* (Kesesuaian)

Kesesuaian dalam konteks niat penggunaan teknologi informasi disebut kompatibilitas, yaitu sejauh mana teknologi tersebut sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna. Kompatibilitas tersebut dapat berupa kemudahan

penggunaan, kegunaan utama, dan keamanan yang dirasakan oleh pengguna. Kompatibilitas memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan suatu sistem atau aplikasi. Semakin kompatibel suatu aplikasi, semakin besar pula kemungkinan pengguna untuk terus berniat menggunakan aplikasi tersebut. Jika pengguna tidak yakin atau ragu bahwa suatu aplikasi cocok untuk digunakan, kemungkinan besar akan mencari alternatif lain atau menunda niat untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Variabel *compatibility* ini termasuk sebagai variabel independen atau variabel bebas dikarenakan nilainya tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya [7].

#### 7. *Experience* (Pengalaman)

Pengalaman berarti perasaan yang dialami oleh pengguna setelah menggunakan aplikasi dan dibandingkan dengan sebelum menggunakan aplikasi. Pengalaman masing-masing pengguna yang berbeda menghasilkan perbedaan terhadap niat penggunaan berkelanjutan TikTok. Semakin baik dan banyak pengalaman yang didapat, semakin besar juga kemungkinan pengguna untuk terus berniat menggunakan TikTok. Variabel *experience* ini termasuk sebagai variabel independen atau variabel bebas dikarenakan nilainya tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya [7].

### 2.2.7 Evaluasi Model

Evaluasi model meliputi dua tahapan model pengukuran yang digunakan, yaitu tahap model pengukuran (*Outer Model*) dan tahap model struktural (*Inner Model*) [25]. Tujuan dari dua tahapan tersebut adalah:

#### 1. *Outer Model*

Tahapan *outer model* dilakukan untuk memastikan dan menunjukkan bahwa hubungan yang digunakan sudah sesuai untuk menguji validitas dan reliabilitas model [26].

##### a. Uji Validitas Konvergen

Uji validitas adalah uji yang dilakukan guna mengetahui sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur sesuatu. Validitas setara dengan kata tepat atau cocok untuk suatu instrumen yang dapat memenuhi validitas

apabila instrumen tersebut dapat memberikan informasi yang baik, akurat, dan konsisten terhadap instrumen yang diukur. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan validitas diskriminan dan validitas konvergen. Validitas konvergen merupakan validitas yang mengukur suatu hubungan atau korelasi dari setiap pernyataan. Validitas konvergen digunakan untuk menunjukkan bahwa hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dapat dikorelasikan. Uji validitas konvergen dapat dinyatakan berhasil apabila skor yang diperoleh dari kedua variabel koneksi menunjukkan korelasi yang kuat dan dapat dibuktikan menggunakan nilai *Outer Loading*. Selain itu, uji validitas konvergen juga diukur menggunakan nilai rata-rata varian yang diekstraksi dan dapat dilihat pada hasil dari *Average Variance Extracted (AVE)*. Ketentuan skor yang digunakan pada validitas konvergen adalah *outer loading*  $>0,7$  dan *Average Variance Extracted (AVE)*  $>0,5$  [6].

b. Uji Validitas Diskriminan

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan validitas diskriminan dan validitas konvergen. Validitas diskriminan merupakan validitas yang menganalisis bahwa setiap pernyataan yang ada di dalam domain yang sama memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar daripada domain lain yang tidak diujikan [27]. Uji Validitas diskriminan dapat dikatakan baik jika nilai akar AVE yang dimiliki variabel lebih tinggi dari hubungan variabel lainnya, dan nilai variabel harus lebih tinggi dari hasil variabel lainnya dibuktikan dengan hasil nilai *cross loading*. Cara untuk menguji validitas diskriminan dapat dilihat dari nilai di setiap variabel pada *cross loading* yang harus memiliki nilai  $> 0,7$  [6].

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan proses pengukuran yang digunakan untuk mengetahui konsistensi dan stabilitas suatu 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 reliabilitas variabel yaitu dengan melihat nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*, variabel dapat

dianggap memiliki reliabilitas yang dapat diterima jika nilai reabilitasnya  $>0,7$  [6].

## 2. Inner Model

Tahap evaluasi model yang kedua, terdapat model struktural (*Inner model*) yang digunakan untuk mengukur hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam pengukuran kualitas, hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan model *R-Square*. Bobot nilai yang dimiliki *R-Square* dapat dinyatakan model kuat jika *R-square* memiliki nilai  $>0,75$ , dinyatakan *moderate* jika *R-square* memiliki nilai  $>0,50$  dan jika memiliki nilai  $>0,25$  maka masuk kedalam model rendah [25].

Hipotesis adalah suatu dugaan atau pernyataan yang bersifat sementara tentang masalah penelitian dan harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian. Hipotesis seringkali digunakan untuk memberikan wawasan terhadap suatu permasalahan yang jawabannya tetap berupa asumsi atau pertanyaan penelitian untuk mendorong dilakukannya penelitian [28]. Uji hipotesis dilakukan dengan melakukan pengamatan nilai yang signifikan berdasarkan *path coefficient* dan *T-statistics*. Nilai yang digunakan pada penelitian yang dilakukan adalah untuk nilai *path coefficient* harus  $> 0,1$  dan *T-statistic*  $> 1,96$ . Nilai yang dimiliki untuk memenuhi signifikansi pada *P-value* adalah jika nilai tersebut memiliki nilai  $\leq 0,05$ , sedangkan *P-value* yang memiliki nilai  $>0,05$  memiliki arti tidak signifikan [6].

### 2.2.8 Skala Likert dan Diferensial

Skala Likert adalah suatu skala yang digunakan dalam angket penelitian untuk mengukur sikap dan pendapat dari subjek penelitian (responden). Skala likert meminta responden untuk melengkapi pernyataan yang mengharuskan responden untuk menjawab dengan menunjukkan tingkat persetujuan terhadap objek penelitian. Pertanyaan atau pernyataan dapat digunakan dalam penelitian dan salah satu bentuk skala likert yang dilakukan adalah untuk mengumpulkan data demi mengetahui atau mengukur data yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif [29]. Skala Likert yang digunakan dapat dilihat di 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

Skala Diferensial adalah suatu skala penilaian survei atau kuesioner yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang terhadap objek atau konsep tertentu. Skala ini mengharuskan responden menjawab suatu pertanyaan atau pernyataan dengan menggunakan kata-kata yang bersifat bipolar yang berada di kedua ujung skala, contohnya seperti panas-dingin, sangat tidak ramah-ramah, sangat frustrasi-menyenangkan dan lain sebagainya. Skala diferensial biasanya digunakan untuk mengukur makna konotatif yang berhubungan dengan pengalaman masing-masing individu [30].

### 2.2.9 Pengembangan Instrumen

Pengembangan instrumen pada penelitian yang dilakukan yaitu menyusun hipotesis berdasarkan variabel yang digunakan sebagai berikut:

#### 1. Hipotesis *Confirmation* (Konfirmasi)

Bagi konteks niat penggunaan berkelanjutan, konfirmasi merupakan suatu faktor penting yang berhubungan dengan manfaat kegunaan dan kepuasan pengguna. Pada model ECM, konfirmasi adalah tingkat kepercayaan pengguna bahwa harapan awal terhadap penggunaan aplikasi memiliki manfaat dan pengguna merasakan kepuasan selama menggunakan aplikasi. Konfirmasi berpengaruh positif terhadap manfaat yang dirasakan karena ketika pengguna menyadari bahwa ekspektasi awal terhadap manfaat aplikasi telah terkonfirmasi, hal ini akan meningkatkan ekspektasi pengguna akan manfaat dari penggunaan aplikasi. Konfirmasi juga berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan aplikasi karena jika pengguna yakin bahwa manfaat yang diperkirakan sebelum menggunakan aplikasi telah diperoleh, maka hal tersebut memberi alasan untuk merasa puas [7].

Sehubungan dengan konfirmasi yang dirasakan oleh pengguna dapat mempengaruhi kepuasan dan manfaat kegunaan dari penggunaan aplikasi TikTok, maka dapat diusulkan hipotesis sebagai berikut:

**H1 : Konfirmasi memiliki dampak positif terhadap persepsi manfaat kegunaan (Konfirmasi → Persepsi manfaat kegunaan).**

**H2 : Konfirmasi memiliki dampak positif terhadap kepuasan pengguna (Konfirmasi → Kepuasan).**

## **2. Hipotesis *Perceived Usefulness* (Persepsi manfaat)**

Bagi konteks niat penggunaan berkelanjutan, persepsi manfaat dari penggunaan di masa depan mempengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Hal ini karena pengguna kemungkinan besar akan terus menggunakan suatu aplikasi jika merasa yakin aplikasi tersebut dapat meningkatkan kinerja pengguna dalam menyelesaikan tugas tertentu [7]. Persepsi manfaat yang dirasakan pengguna akan mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan TikTok, sehingga dapat diusulkan hipotesis sebagai berikut:

**H3 : Persepsi manfaat yang dirasakan oleh pengguna akan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan TikTok (Persepsi manfaat kegunaan → Niat penggunaan berkelanjutan).**

## **3. Hipotesis *Satisfaction* (Kepuasan)**

Bagi konteks niat penggunaan berkelanjutan, kepuasan merupakan suatu pengaruh yang mewakili perasaan seseorang terhadap suatu aplikasi berdasarkan pengalaman penggunaan sebelumnya. Model ECM memiliki faktor penting seperti kepuasan yang disebut sebagai faktor utama niat penggunaan berkelanjutan. Kemungkinan besar pengguna yang puas akan terus menggunakan aplikasi, dan pengguna yang tidak puas akan melakukan hal sebaliknya [7]. Kepuasan yang dirasakan pengguna akan mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan TikTok, sehingga dapat diusulkan hipotesis sebagai berikut:

**H4 : Kepuasan yang dirasakan oleh pengguna akan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan TikTok (Kepuasan → Niat penggunaan berkelanjutan).**

#### **4. Hipotesis *Compatibility* (Kompatibilitas)**

Bagi konteks niat penggunaan berkelanjutan, kompatibilitas atau kesesuaian berarti sejauh mana aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna. Kompatibilitas dapat berupa kemudahan penggunaan, kegunaan utama, dan keamanan yang dirasakan oleh pengguna. Kompatibilitas memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan suatu aplikasi. Semakin kompatibel suatu aplikasi, semakin besar pula kemungkinan pengguna untuk terus berniat menggunakan aplikasi tersebut [7]. Kompatibilitas dari aplikasi TikTok yang dirasakan oleh pengguna akan mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan TikTok, maka dapat diusulkan hipotesis sebagai berikut:

**H5 : Kompatibilitas dari penggunaan TikTok akan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan TikTok (Kompatibilitas → Niat penggunaan berkelanjutan).**

#### **5. Hipotesis *Habit* (Kebiasaan)**

Konsep kebiasaan dalam konteks niat penggunaan berkelanjutan aplikasi merupakan sikap pengguna yang dilakukan secara berulang dan rutin untuk menggunakan aplikasi. Setelah terbentuk suatu kebiasaan terhadap penggunaan suatu aplikasi, kemungkinan besar kebiasaan tersebut akan terus menjadi perilaku yang terjadi secara otomatis dan mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan dari aplikasi tersebut [7]. Kebiasaan pengguna dalam menggunakan TikTok akan mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan TikTok, maka dari itu dapat diusulkan hipotesis sebagai berikut:

**H6 : Kebiasaan pengguna akan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan TikTok (Kebiasaan → Niat penggunaan berkelanjutan).**

#### **6. Hipotesis *Experience* (Pengalaman)**

Bagi konteks niat penggunaan berkelanjutan, pengalaman berarti perasaan yang dialami oleh pengguna setelah menggunakan aplikasi dan dibandingkan dengan sebelum menggunakan aplikasi. Pengalaman masing-masing pengguna yang berbeda menghasilkan perbedaan terhadap niat penggunaan berkelanjutan aplikasi [7]. Semakin baik dan banyak pengalaman yang didapat, semakin besar juga kemungkinan pengguna untuk terus berniat menggunakan TikTok. Maka dapat diusulkan hipotesis sebagai berikut:

**H7 : Pengalaman pengguna akan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan TikTok (Pengalaman → Niat penggunaan berkelanjutan).**

Pengalaman pengguna diduga memiliki pengaruh dan dapat memoderasi kebiasaan pengguna terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Artinya, kebiasaan pengguna terhadap niat penggunaan aplikasi dimoderatori oleh pengalaman sehingga bagi pengguna dengan pengalaman yang tinggi, dampak kebiasaan terhadap niat penggunaan berkelanjutan lebih tinggi dibandingkan pengguna dengan pengalaman yang lebih rendah [7]. Pengalaman pengguna yang memoderasi kebiasaan pengguna dapat memperkuat atau memperlemah niat penggunaan berkelanjutan TikTok. Maka dari itu dapat diusulkan hipotesis sebagai berikut :

**H8 : Pengalaman pengguna akan memoderasi hubungan antara kebiasaan terhadap niat penggunaan berkelanjutan TikTok (Pengalaman x Kebiasaan → Niat penggunaan berkelanjutan).**

Pengalaman pengguna juga diduga memiliki pengaruh dan dapat memoderasi kompatibilitas aplikasi terhadap niat penggunaan berkelanjutan.

Artinya, kompatibilitas terhadap niat penggunaan aplikasi dimoderatori oleh pengalaman sehingga kompatibilitas lebih berpengaruh positif kepada pengguna dengan pengalaman yang tinggi [7]. Pengalaman pengguna yang memoderasi kompatibilitas dapat memperkuat atau memperlemah niat penggunaan berkelanjutan TikTok. Maka dari itu dapat diusulkan hipotesis sebagai berikut :

**H9 : Pengalaman pengguna akan memoderasi hubungan antara kompatibilitas terhadap niat penggunaan berkelanjutan TikTok.  
(Pengalaman x Kompatibilitas → Niat penggunaan berkelanjutan)**