

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian ini menggunakan 10 jurnal terdahulu sebagai acuan dalam proses penelitian. Penelitian sebelumnya membahas mengenai berbagai faktor yang mempengaruhi pengguna menggunakan suatu aplikasi dengan berbagai metode penerimaan. Tabel 2.1 menunjukkan perbandingan antara jurnal-jurnal referensi yang digunakan sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

| No | Judul | Comparing | Contrasting | Criticize | Synthesize | Summarize |
|----|--|--|--|--|--|---|
| 1. | Analisis faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi <i>Pegadaian Digital Service</i> (PDS) sebagai <i>e-service</i> dengan menggunakan <i>Technology Acceptance Model 2</i> (TAM 2)[15]. | Membahas mengenai faktor apa saja yang dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap suatu aplikasi atau sistem[15]. | 1. Penelitian ini membahas tentang faktor yang mempengaruhi penggunaan <i>Pegadaian Digital Service</i> (PDS)[15]. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengenai faktor yang | 1. Penelitian ini hanya meneliti pada nasabah PT. Pegadaian Unit Siwa. 2. penelitian ini tidak memaparkan valid dan reabelnya variabel yang digunakan | Dapat menggunakan program <i>SmartPLS</i> untuk mengetahui baik itu nilai valid, reabel, dan keterkaitan variabel secara kompleks. | Pada penelitian ini, variabel kualitas hasil yang berpengaruh signifikan terhadap variabel kegunaan pengguna. |

| No | Judul | Comparing | Contrasting | Criticize | Synthesize | Summarize |
|----|---|--|---|---|--|---|
| | | | mempengaruhi penerimaan pengguna menggunakan aplikasi JMO. 2. Penelitian ini menggunakan 10 variabel pada TAM, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan 11 variabel yang ada pada TAM 2. | | | |
| 2. | Analisis penerimaan pengguna terhadap sistem ERP pada fungsi <i>After Sales</i> menggunakan model <i>Technology Acceptance Model 2</i> (TAM 2)[17]. | Penelitian ini membahas tentang faktor apa saja yang dapat mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu aplikasi atau sistem. | 1. Analisis yang dilakukan adalah pada sistem TDMS (<i>Toyota Dealer Management System</i>). Sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah pada aplikasi JMO. | Penelitian ini mampu menunjukkan hubungan yang kuat/tidak dan signifikan/tidak signifikan terhadap variabel yang diuji. | Penelitian ini dapat menguji hipotesis melalui uji yang berhubungan dengan tujuannya saja. | Penelitian ini menunjukkan, dari 12 hipotesis yang dikemukakan, hanya 6 variabel yang dapat diterima. Minat pengguna akan meningkat ketika pengguna |

| No | Judul | Comparing | Contrasting | Criticize | Synthesize | Summarize |
|----|---|--|--|---|---|---|
| | | | <p>2. Hasil evaluasi struktural menggunakan nilai R^2, koefisien path, dan <i>t-statistics</i> nya. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan untuk evaluasi strukturalnya menggunakan nilai koefisien path dan <i>t-statistics</i> nya.</p> | | | <p>merasa yakin memiliki kemampuan untuk menggunakan sistem, faktor kemudahan memiliki kemampuan untuk menggunakan sistem, faktor kemudahan memiliki peranan penting terhadap keyakinan pengguna.</p> |
| 3. | <p>Analisis penerimaan penerapan sistem <i>zoom cloud meetings</i> sebagai <i>e-meeting</i> pada pengguna jasa pelatihan <i>Business Wisdom Institute</i> (BWI) menggunakan <i>Technology</i></p> | <p>Membahas tentang faktor apa saja yang dapat mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu aplikasi atau sistem.</p> | <p>1. Analisis yang dilakukan adalah pada <i>platform zoom cloud meetings</i>. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah pada</p> | <p>Penelitian ini hanya meneliti di salah satu lembaga pelatihan nonformal di Surabaya yakni BWI.</p> | <p>Dengan memperluas objek dan tempat penelitian untuk mendapatkan keragaman data yang lebih banyak</p> | <p>Pada penelitian ini, untuk menggunakan <i>zoom cloud meetings</i> tidak mudah serta pengguna merasa tidak mendapatkan</p> |

| No | Judul | Comparing | Contrasting | Criticize | Synthesize | Summarize |
|----|--|---|--|---|---|---|
| | <i>Acceptance Model 2</i> (TAM 2)[16]. | | aplikasi JMO. 2. Penelitian ini melakukan pengujian menggunakan SPSS dan AMOS. Sedangkan untuk penelitian yang akan dilakukan melakukan pengujian menggunakan aplikasi SPSS dan SmartPLS 4. | Penelitian ini tidak melakukan uji validitas dan reliabilitas setelah mengetahui rata-rata skor SUS | sehingga hasil yang di dapat juga semakin kompleks dan detail. | manfaat lain (selain dalam hal bisnis |
| 4. | Analisis penerimaan penerepan teknologi pembayaran digital di sebuah universitas dengan metode <i>Technology Acceptance Model 2</i> (TAM 2)[18]. | Menggunakan TAM 2 untuk menganalisis bagaimana penerimaan penggunaan sebuah sistem atau aplikasi. | Analisis yang dilakukan adalah pada sistem teknologi pembayaran digital. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah pada aplikasi JMO. | Gambaran hipotesis dan penjabarannya masih belum dilakukan sehingga tidak mengetahui dengan rinci hipotesis yang ingin diuji. | Dapat menggunakan program SmartPLS untuk mengetahui keterkaitan variabel secara kompleks dan dapat menjabarkan bagaimana hasil analisa melalui perhitungan atau | Pada penelitian menyatakan bahwa, seluruh hipotesis 0 ditolak karena memenuhi syarat agae hipotesis a diterima, dan semua konstruk berpengaruh positif terhadap variabel lainnya. |

| No | Judul | Comparing | Contrasting | Criticize | Synthesize | Summarize |
|----|---|--|---|---|---|--|
| | | | | | proses uji yang dilakukan. | |
| 5. | Analisis penerimaan dan penggunaan aplikasi GOJEK menggunakan model UTAUT (Studi kasus: SMK MVP ARS Internasional)[20]. | Cakupan bahasan mengenai faktor yang menjadi pengaruh penerimaan penggunaan terhadap suatu aplikasi. | 1.Objek bahasan pada penelitian ini adalah aplikasi GOJEK. Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan adalah aplikasi JMO. 2.Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode UTAUT. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode TAM 2. | Responden yang dijadikan sampel masih terhitung 100 orang, yang dimana aplikasi ini cukup menyebar luas untuk penggunaannya. Sehingga sampel yang dipakai masih belum kurang. | Menggunakan sampel yang lebih bervariasi dari setiap kalangan untuk dapat mengkonfirmasi hasil penelitian agar lebih valid. | Variabel yang ada pada metode UTAUT, semuanya dapat memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku aplikasi tersebut. |

| No | Judul | Comparing | Contrasting | Criticize | Synthesize | Summarize |
|----|--|--|---|--|--|--|
| 6. | Analisis kepuasan pengguna aplikasi driver ojek <i>online</i> menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)(studi kasus: PT XYZ)[21]. | 1.Penggunaan salah satu variabel yang diukur yaitu <i>easy of use</i> (tentang kemudahan penggunaan) terhadap sistem atau aplikasi. 2. Pengolahan data dalam penelitian menggunakan tools SPSS. | 1. Penelitian ini membahas mengenai bagaimana kepuasan terhadap aplikasi JMO[21]. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas mengenai penerimaan pengguna terhadap aplikasi JMO. 2. metode yang digunakan pada penelitian menggunakan metode EUCS[21]. Sedangkan penelitian ini menggunakan metode TAM 2. | Penjelasan dari setiap kode yang diadopsi dari semua indikator belum dipaparkan untuk mengetahui apa yang dimaksud | Menggabungkan metode EUCS dengan metode IPA dalam pengukuran kepuasan, yang dimana menggunakan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kepusan pelanggan. | Hasil yang didapatkan dari penelitian ini, yaitu, variabel <i>content, format, ease of use, up to date,</i> yang mendapatkan nilai sangat tinggi sehingga tidak membutuhkan perbaikan. Variabel <i>accuracy</i> mendapatkan nilai tinggi, sehingga membutuhkan perbaikan dengan melakukan updat data secara berkala. Dan variabel <i>timeliness.</i> |

| No | Judul | Comparing | Contrasting | Criticize | Synthesize | Summarize |
|----|--|--|---|---|---|---|
| 7. | Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Dompot <i>Digital Technology Acceptance Model</i> (TAM)[22]. | Tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui faktor-faktor penerimaan penggunaan suatu aplikasi. | Pada penelitian ini, objek acuannya adalah pada salah satu aplikasi <i>e-wallet</i> yaitu DANA[22]. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah, mengacu pada aplikasi JMO. | Responden yang menjadi sampel masih kurang, yang dimana aplikasi pada objek penelitian ini cukup menyebar luas. | Dengan melakukan perluasan area penelitian, menambah responden, dan menggunakan metode analisis yang lain. | Faktor yang mempengaruhi penggunaan metode TAM adalah ditunjukkan hasil uji F, yaitu variabel persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. |
| 8. | <i>Technology Acceptance Model (TAM) of Statistical Package for the Social Science (SPSS) Applications</i> [23]. | Tujuan dari penggunaan metode pada penelitian mencakup bahasan untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi. | Pada penelitian ini berfokus pada TAM dari paket statistik untuk aplikasi ilmu sosial (SPSS) yang memiliki tujuan untuk menjelaskan persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan dalam penggunaan SPSS. Sedangkan | Cakupan 100 responden hanya berfokus pada mahasiswa yang mengambil jurusan manajemen saja. | Pengadopsian semua variabel yang ada dalam metode TAM untuk mengetahui dan meningkatkan kualitas layanan yang diteliti. | Dari dua persepsi yang digunakan dari metode TAM, yaitu persepsi pengguna terhadap kemanfaatan atau kegunaan dan juga terhadap kemudahan penggunaan |

| No | Judul | Comparing | Contrasting | Criticize | Synthesize | Summarize |
|----|---|--|--|---|--|--|
| | | | pada penelitian yang akan dilakukan, berfokus pada faktor penerimaan pengguna terhadap aplikasi JMO. | | | aplikasi SPSS, dinilai sudah baik, sehingga aplikasi ini sudah tergolong dapat diterima oleh pengguna. |
| 9. | <i>The User Acceptance Behavior to Mobile Libraries</i> [24]. | Penggunaan metode TAM dalam penelitian untuk mengetahui penerimaan pengguna aplikasi maupun teknologi informasi yang digunakan | Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode UTAUT, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode TAM 2 dalam penentuan faktor yang mempengaruhi pengguna. | Penggunaan responden yang berusia 18 tahun ke atas dan kuesioner valid sebanyak 318 dari 350 sampel yang didistribusikan. | Penelitian yang selanjutnya mengadopsi faktor minat pengguna agar selaras dengan penelitian analisis faktor penerimaan pengguna. | Hasil penelitian menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna termasuk pengaruh sosial, inovasi pengguna, nilai pembayaran harapan kinerja, kondisi fasilitas dan niat untuk menggunakan. |

| No | Judul | Comparing | Contrasting | Criticize | Synthesize | Summarize |
|-----|---|---|--|---|--|--|
| 10. | <i>Acceptance analysis of NUADU as e-learning platform using the Technology Acceptance Model (TAM) approach</i> [25]. | Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu metode TAM untuk mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan sistem maupun aplikasi tersebut. | Fokus pada penelitian ini menggunakan 2 variabel yang ada pada metode TAM, yaitu kenyamanan pengguna dan manfaat yang dirasakan. Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan, menggunakan. | Keterbatasan variabel dan jenis responden dalam pembahasan penelitian | Menggunakan variabel yang dapat mendukung penelitian yang sesuai dengan teori yang diadopsi. | Dari 8 hipotesis yang diuji, dimana 5 hipotesis diterima dan 3 hipotesis ditolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa platform NUADU cukup baik |

Pada tabel 2.1 menunjukkan bahwa perbedaan pada penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan adalah lebih berfokus kepada penentuan studi kasus dan metode yang digunakan. Penelitian sebelumnya mencakup bahasan mengenai penerimaan teknologi baru, loyalitas pengguna, dan mengukur tingkat kepuasan pada berbagai macam aplikasi ataupun sistem informasi dengan menggunakan metode EUCS, UTAUT, TAM, dan TAM 2. Penelitian selanjutnya bertujuan untuk menentukan faktor yang dapat mempengaruhi pengguna menggunakan aplikasi JMO dengan menggunakan metode TAM 2. Penelitian ini dilakukan karena belum adanya penelitian yang mengidentifikasi faktor-faktor penerimaan pengguna terhadap aplikasi JMO, yang nantinya bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi JMO.

2.2 Dasar Teori

Berikut ini dasar teori yang akan dijadikan sebagai acuan dalam penyusunan penelitian ini yaitu:

2.2.1 Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO)

Jamsostek *Mobile* (JMO) merupakan jenis aplikasi yang diluncurkan oleh BPJS Ketenagakerjaan yang memungkinkan peserta JMO mengakses layanan BPJS Ketenagakerjaan[12]. Jamsostek *Mobile* (JMO) adalah aplikasi pengganti BPJSTKU yang memberikan layanan terhadap seluruh kebutuhan peserta BPJS Ketenagakerjaan secara *online*[12]. Aplikasi ini memberikan kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan peserta tanpa perlu pergi ke kantor[12].

Fitur-Fitur yang dimiliki oleh JMO yaitu, pemuktahiran data diri, pengajuan dan pelacakan klaim JHT, simulasi saldo JHT dan saldo JP, kartu digital BPJamsostek, informasi tentang kanal pelayanan publik, promo, berita terkait BPJamsostek, pengaduan, pelaporan terkait layanan yang diberikan dan informasi manfaat layanan[12].

2.2.2 Definisi Analisis

Menurut KBBI, “analisis merupakan penyajian suatu pokok dari berbagai bagian, penelusuran bagian itu sendiri dan juga hubungan antar

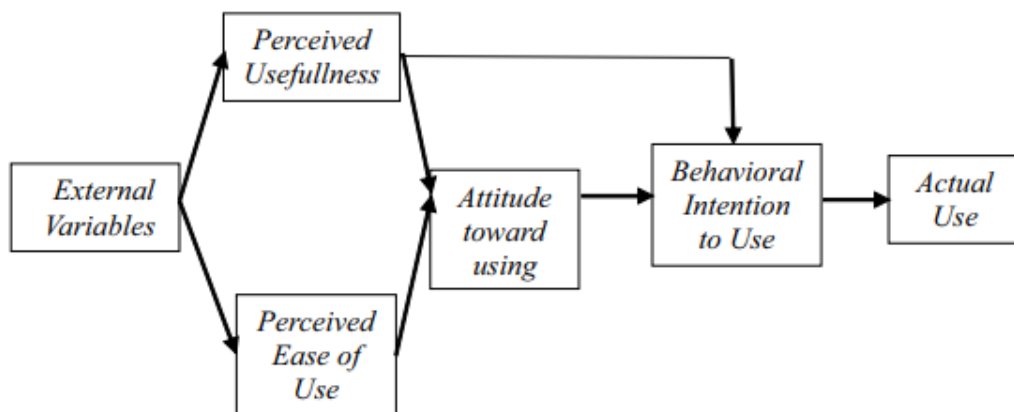
bagian demi memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman secara keseluruhan”. Analisis merupakan kegiatan pencarian pola serta pemikiran seseorang yang berhubungan dengan pengujian secara terstruktur akan suatu hal dalam penentuan komponen, kaitan antar komponen, serta kaitannya dengan keseluruhan[26]. Menurut asal katanya, analisis merupakan kegiatan yang mencakup seperti penguraian, pembedaan, pemilahan sesuatu yang digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut standar tertentu kemudian dicari hubungannya dan diuraikan maknanya[27]. Pengertian analisis menurut Komaruddin adalah kegiatan berpikir yang dilakukan untuk penguraian keseluruhan menjadi komponen, sehingga tanda-tanda komponen dapat dikenali, terpadunya hubungan satu sama lain serta fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan[28].

2.2.3 Penerimaan Pengguna

Penerimaan pengguna akan sistem teknologi informasi dapat diartikan sebagai suatu wujud yang tampak dalam kelompok pengguna untuk penerapan sistem teknologi informasi tersebut terhadap tugasnya[29]. Penerimaan pengguna akan mempengaruhi kesuksesan implementasi dari sebuah teknologi informasi, sehingga persepsi penggunaan dapat dijadikan faktor internal yang akan menentukan sukses atau tidaknya pengguna dari teknologi informasi[29]. Penerapan sistem ditentukan oleh faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna atas teknologi informasi. Penerimaan layanan teknologi informasi bertujuan untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi baru. Penerimaan pengguna sangat berkaitan erat dengan diterima atau tidaknya suatu sistem informasi yang diterapkan, sedangkan kepuasan pengguna sangat berkaitan erat dengan puas atau tidaknya suatu sistem informasi yang diterapkan[30].

2.2.4 TAM

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model teori sistem informasi yang dibangun untuk memberikan analisa dan pemahaman tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengguna menerima dan menggunakan sebuah teknologi informasi[2]. Teori TAM pertama kali dikemukakan oleh Davis pada tahun 1989 dan direvisi kembali oleh Davis dan Venkathes pada tahun 1996. Sebelum dilakukannya revisi, dalam metode TAM hanya terdapat empat variabel yaitu, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *behavioral intention*, dan *actual use*. Perubahan yang dilakukan oleh Davis dan Venkhates yaitu memasukkan satu variabel baru yaitu *attitude toward using*. Model konseptual TAM seperti pada Gambar 2.1[22].



Gambar 2. 1 Model Konseptual TAM[22]

Pada Gmbar 2.1, menunjukkan variabel-variabel yang ada dalam metode TAM dapat dijadikan sebagai kerangka penelitian. Metode TAM ini sebenarnya diadopsi dari model TRA (*Theory of Reasoned Action*), dimana teori ini mempelajari tentang tindakan dari reaksi dan persepsi seseorang terhadap hal tertentu, maka akan menentukan sikap serta perilaku orang tersebut[2]. Metode TAM memberikan penawaran penjelasan yang kuat dan sederhana untuk penerimaan teknologi baru dan para penggunanya[31].

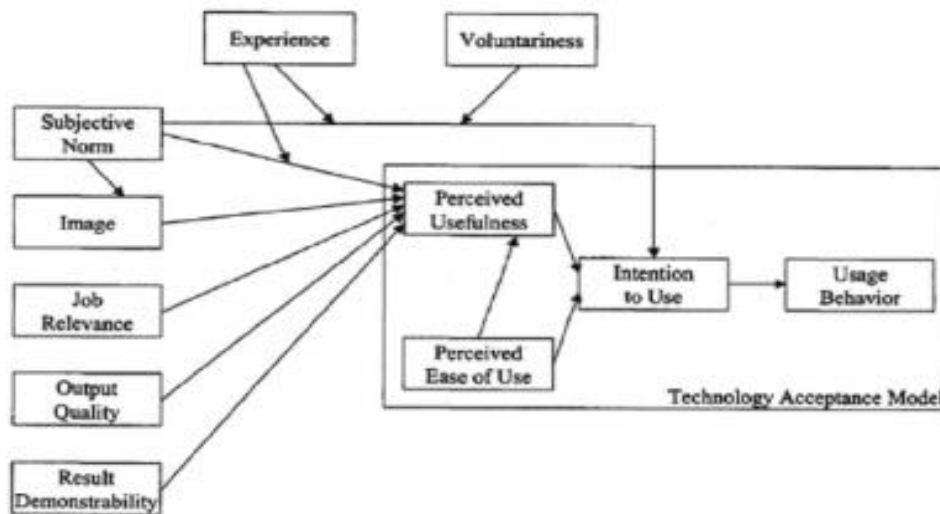
Technology Acceptance Model adalah rancangan model yang dibuat untuk memprediksi penerimaan aplikasi dan faktor-faktor yang berhubungan[31].

TAM bertujuan untuk memberikan penjelasan dan perkiraan dalam penerimaan terhadap suatu sistem informasi. Tujuan yang diberikan TAM yaitu menganalisis faktor eksternal mengenai kepercayaan personal, sikap personal, dan tujuan dari pengguna teknologi komputer. Terdapat dua variabel maupun konstruk utama dalam metode TAM menurut Davis, yaitu persepsi pengguna terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*)[32].

2.2.5 TAM 2

Pada tahun 2000, Vankathes melakukan pengembangan model TAM 2. Pengembangan yang dilakukan memberikan dua faktor yang dapat berpengaruh terhadap manfaat teknologi yaitu faktor sosial dan juga faktor instrumental kognitif. Faktor sosial terdiri dari *subjective norm*, *voluntariness*, dan *image*. Sedangkan faktor instrumental kognitif terdiri dari *job relevance*, *output quality*, *result of demonstrability*, dan *perceived ease of use*[33]. Fokus utama dari variabel yang ada pada TAM 2 adalah *explanatory research* yang dimana tujuannya adalah untuk pengukuran persepsi penerimaan pengguna teknologi baru melalui pendekatan kuantitatif[16].

TAM 2 terdiri dari 3 variabel, yaitu variabel *dependent*, *independent*, dan *moderator*. Variabel *dependent* (variabel bebas) yaitu, *subjective norm*, *image*, *job relevance*, *output quality*, *result of demonstrability*. Variabel independen (variabel terikat) yaitu, *Perceived Usefulness*, *Perceived ease of use*, *Intention to Use*, dan *Usage Behavior*. Variabel moderator yaitu *experience* dan *voluntariness*[15]. Model konseptual TAM 2 ditunjukkan pada Gambar 2.2[17].



Gambar 2. 2 Model Konseptual TAM 2[17]

Berdasarkan gambar 2.2 yaitu model TAM 2, berikut penjelasan dari setiap variabelnya:

1. *Subjective Norm*

Norma subjektif (*Subjective Norm*) adalah persepsi ketika seseorang berpikir bahwa harus melakukan sebuah perilaku atau tidak. Maksudnya disini adalah dalam menggunakan teknologi yang mendukung adalah tingkat kepercayaan atau dukungan baik dari orang lain maupun kelompok yang penting baginya[33].

2. *Image*

Pandangan atau pencitraan (*image*) merupakan persepsi seseorang sebagai pengguna sebuah teknologi informasi dapat meningkatkan status seseorang di mata pengguna. Pada teori TAM 2, *subjective norm* dapat memberikan pengaruh terhadap pencitraan seseorang, karena merasa yakin bahwa setiap anggota kelompok harus menggunakan teknologi tersebut[33].

3. *Job Relevance*

Keterkaitan pekerjaan (*Job Relevance*) adalah komponen yang berkaitan dengan persepsi seseorang percaya bahwa suatu teknologi informasi penting dalam membantu atau mempengaruhi pekerjaannya[34].

4. *Output Quality*

Kualitas hasil (*Output Quality*) merupakan tingkatan kepercayaan seseorang tentang sejauh mana teknologi sistem informasi dapat membantu melakukan pekerjaannya dengan baik[34].

5. *Result of Demonstrability*

Hasil yang dapat didemonstrasikan atau ketampakan hasil (*Result of Demonstrability*) berkaitan dengan hasil penggunaan teknologi informasi yang dapat diukur. Hal ini mengetahui sejauh mana seseorang percaya bahwa hasil menggunakan sistem nyata, dapat diamati, dan disebar[34].

6. *Perceived Easy of Use*

Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Easy of Use*) dapat diartikan, dalam menggunakan teknologi secara bebas, sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi mudah dipahami[33].

7. *Perceived Usefulness*

Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi tertentu akan dapat meningkatkan kinerjanya[33]. Persepsi kebermanfaatannya diartikan sebagai pengukuran terhadap sejauh mana seorang individu memiliki kepercayaan bahwa penggunaan suatu teknologi informasi memberikan manfaat bagi penggunanya[35].

8. *Intention to Use*

Niat untuk menggunakan (*Intention to Use*) adalah tingkat keinginan seseorang untuk tetap atau ingin menggunakan teknologi informasi. Pengukuran penggunaan teknologi informasi oleh pengguna dapat diperkirakan melalui sikap perhatian terhadap teknologi informasi tersebut, contohnya, keinginan menambah perangkat pendukung, motivasi untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain[36].

9. *Experience*

Pengalaman (*Experience*) pada teori TAM 2 menjadi tolak ukur

penentuan ketika *subjective norm* akan menentukan kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) sebuah sistem informasi atau teknologi yang secara langsung juga akan menentukan *behavioral intention to use*[36].

10. *Voluntariness*

Pada teori TAM 2 tingkat sukarela (*Voluntariness*) juga mempengaruhi *subjective norm* dalam menentukan *intention to use*[36]. Tingkat kesukarelaan (*voluntariness*) didefinisikan sebagai keputusan untuk menggunakan teknologi informasi bukanlah suatu paksaan, melainkan keinginan yang timbul dari diri sendiri[37].

11. *Usage Behavior*

Perilaku pengguna (*Usage Behavior*) merupakan tingkat perilaku seseorang yang sebenarnya ketika menggunakan teknologi informasi[36]. *Use behavior* dapat didefinisikan sebagai seberapa sering seseorang pengguna menggunakan teknologi informasi[38].

2.2.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori[39]. Hipotesis dapat diajukan apabila peneliti akan menghubungkan atau membandingkan dua atau beberapa variabel[40]. Pengujian hipotesis dilakukan sebagai tahapan untuk mendapatkan kesimpulan hasil pengujian. Dimulai dari penentuan pernyataan hipotesis, penentuan taraf signifikansi, penentuan statistik uji, penentuan kriteria pengujian hipotesis melakukan perhitungan berdasarkan statistik uji yang sesuai, dan terakhir mengambil keputusan berdasarkan nilai statistik uji yang didasarkan pada kriteria pengujian hipotesis[41].