

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian Toros et al., (2024) bertujuan untuk mengkaji hubungan *perceived usefulness* dan *Perceived ease of use* terhadap *Attitude Towards Using Technology* dengan dimoderasi oleh *Gerontechnology self-efficacy*. Penelitian berjenis kuantitatif dengan sampel sebanyak 318 peserta yang dipilih melalui *convenience sampling* serta dianalisis menggunakan program perangkat lunak AMOS 21.0 dan SPSS 26.0. Hasil penelitian membuktikan *Perceived Usefulness* mempengaruhi sikap mahasiswa Refreshment terhadap penggunaan teknologi dan *Perceived ease of use* memediasi pengaruh kegunaan terhadap persepsi sikap mereka. Selain itu, *Gerontechnology self-efficacy* ditemukan memiliki peran mediasi yang moderat dalam pengaruh PU terhadap sikap siswa Refreshment melalui *Perceived ease of use*. Hasil penelitian ini memiliki implikasi yang signifikan terhadap desain dan implementasi geronteknologi.

Penelitian Kampa (2023) bertujuan untuk memvalidasi skala kesiapan pembelajaran seluler melalui model kesiapan dan penerimaan teknologi (TRAM), sehingga menilai kesiapan siswa untuk mengadopsi m-learning dalam proses belajar mengajar, termasuk penerimaannya. Penelitian berjenis kuantitatif dengan menggunakan Kuesioner terstruktur kepada siswa pembelajaran terbuka dan jarak jauh (ODL) di Odisha, India, untuk menilai kesiapan dan penerimaan mereka terhadap m-learning. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan paket statistik untuk ilmu sosial (SPSS) dan SmartPLS. Hasil penelitian menyatakan optimisme berkontribusi positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) dan persepsi manfaat (PU) m-learning, sedangkan inovasi berkontribusi positif terhadap PEOU m-learning, tetapi bukan PU dari m-learning. Optimisme siswa ODL meningkatkan PEOU dan PU m-learning mereka, namun inovasi hanya meningkatkan PEOU mereka. Lebih jauh lagi, dampak inovasi lebih tinggi dibandingkan dengan optimisme pada TRAM dan inovasi merupakan prediktor kuat untuk mengadopsi m-learning. Hal ini juga menunjukkan bahwa PU m-learning berpengaruh positif terhadap niat perilaku untuk menggunakan m-learning.

Penelitian Rohman et al., (2023) menyatakan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi Actual Use penggunaan Technology Acceptance Model Pada e-commerce Tokopedia Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, jenis data yang digunakan menggunakan data kuesioner dengan responden yang berjumlah 96 responden. Teknik pengolahan data menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi berganda, dengan menggunakan bantuan IBM SPSS Statistic 25. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, variabel *Perceived Ease of Use* berpengaruh Positif dan

Signifikan terhadap *Actual Use*, variabel *Perceived Usefulness* berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap *Actual Use*, variabel *Attitude Toward Using* berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap *Actual Use*, dan variabel *behavioral intention to use* berpengaruh terhadap *Actual Use*.

Penelitian Tashia & Widuri (2023) bertujuan untuk mengidentifikasi faktor organisasi, faktor sosial, faktor individu, persepsi utilitas, dan persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel mediasi yang mempengaruhi sikap terhadap penggunaan dan berpengaruh pada penggunaan sistem. Penelitian berjenis kuantitatif dengan sampel penelitian adalah perusahaan yang berada di Jabotabek. Pengambilan sampel menggunakan convenience sampling. Analisis data menggunakan regresi data panel. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sikap terhadap penggunaan dipengaruhi oleh penggunaan sistem dan dimediasi oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dilaporkan tidak dipengaruhi secara signifikan oleh faktor organisasi, faktor sosial, atau karakteristik individu.

Penelitian Mulya & Mulyati (2023) bertujuan untuk mengetahui pengaruh perceived usefulness terhadap behavioral intention to use aplikasi gojek dengan attitude towards using sebagai variabel intervening pada pengguna layanan aplikasi gojek di kota Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan aplikasi gojek di kota Padang yang tidak diketahui dengan pasti jumlahnya dengan jumlah sampel sebanyak 246 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Analisa data yang dipergunakan adalah SEM-Partial Least Square (PLS). Berdasarkan hasil penelitian ini, maka diperoleh hasil yang dirangkum sebagai berikut 1) *Perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude towards using* aplikasi gojek. 2) *Perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral to use* aplikasi gojek. 3) *Attitude towards using* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use* aplikasi gojek. 4) *Perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use* aplikasi gojek dengan *attitude towards using* sebagai variabel intervening.

Berikut Tabel 2.1 Mapping penelitian terdahulu pada penelitian ini, yaitu:

**Tabel 2.1 Mapping Penelitian**

No	Nama Peneliti	Variabel						Kesimpulan
		<i>Perceived Ease of Use</i>	<i>Perceived Usefulness</i>	<i>Attitude toward Using Technology</i>	<i>Behavioral Intention to Use</i>	<i>Actual Use</i>	<i>Logistic Performance</i>	
1	Toros et al., (2024)	√	√	√				Terdapat hubungan yang

No	Nama Peneliti	Variabel						Kesimpulan
		<i>Perceived Ease of Use</i>	<i>Perceived Usefulness</i>	<i>Attitude toward Using Technology</i>	<i>Behavioral Intention to Use</i>	<i>Actual Use</i>	<i>Logistic Performance</i>	
								signifikan antara <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Attitude Toward Using Technology</i>
2	Kampa (2023)	√	√	√	√			Terdapat hubungan yang signifikan antara <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Attitude Toward Using Technology</i> dan <i>Behavioral Intention to Use</i>
3	Rohman et al., (2023)	√	√	√	√	√		<i>Perceived Ease of Use</i> berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap <i>Actual Use</i> , variabel <i>Perceived Usefulness</i> berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap

No	Nama Peneliti	Variabel						Kesimpulan
		<i>Perceived Ease of Use</i>	<i>Perceived Usefulness</i>	<i>Attitude toward Using Technology</i>	<i>Behavioral Intention to Use</i>	<i>Actual Use</i>	<i>Logistic Performance</i>	
								<i>Actual Use</i> , variabel <i>Attitude Toward Using</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Actual Use</i> , dan variabel <i>behavioral intention to use</i> berpengaruh terhadap <i>Actual Use</i> .
4	Tashia & Widuri (2023)	√	√	√		√		Sikap terhadap penggunaan dipengaruhi oleh penggunaan sistem dan dimediasi oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan
5	Mulya & Mulyati (2023)	√	√	√	√			Terdapat hubungan yang signifikan antara <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Attitude Toward Using Technology</i>

No	Nama Peneliti	Variabel						Kesimpulan
		<i>Perceived Ease of Use</i>	<i>Perceived Usefulness</i>	<i>Attitude toward Using Technology</i>	<i>Behavioral Intention to Use</i>	<i>Actual Use</i>	<i>Logistic Performance</i>	
								dan <i>Behavioral Intention to Use</i>

Sumber: Penelitian Terdahulu

Untuk melihat adanya perbedaan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat dibuktikan dari *Gap* penelitian. Berikut Tabel 2.2 yang akan menunjukkan hasil analisis *Gap* penelitian yang telah didapatkan yaitu :

**Tabel 2.2. Research Gap Penelitian Terdahulu**

No.	Rumusan Masalah	Hasil Penelitian	Peneliti
1.	Pengaruh Kegunaan yang dirasakan terhadap Sikap penggunaan teknologi	Positif signifikan	Toros et al., (2024), Kampa (2023)
		Tidak Signifikan	Gunawan et al., (2019)
2.	Pengaruh Kemudahan yang dirasakan terhadap Sikap penggunaan teknologi	Positif signifikan	Toros et al., (2024), Kampa (2023)
		Tidak Signifikan	Tashia & Widuri (2023), Setiawan & Siregar (2022)
3.	Pengaruh Sikap penggunaan teknologi terhadap Niat Penggunaan	Positif signifikan	Rohman et al., (2023), Mulya & Mulyati (2023), (Tumakaka, 2021)
		Tidak Signifikan	Hasanah et al., (2019)
4.	Pengaruh Niat Penggunaan <i>to Use</i> terhadap Penggunaan Aktual	Positif signifikan	Rohman et al., (2023)
		Tidak Signifikan	Tao (2009)

Sumber : Penelitian Terdahulu

Berdasarkan tabel 2.2 diatas dapat dibuktikan bahwa terdapat perbedaan hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya *Gap* penelitian. Dari hasil tersebut, maka peneliti akan membuktikan hubungan antar variabel pada penggunaan aplikasi myXYZ Reloaded. *Novelty* pada penelitian ini terdapat dari penggunaan variabel Endogen yaitu Kinerja Logistik yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Seperti pada penelitian Toros et al., (2024) yang hanya membahas hubungan *Perceived usefulness* dan *Perceived ease of use* terhadap *Attitude Toward Using Technology*.

## **2.2. Landasan Teori**

### **2.2.1 Grand Theory**

*Technology Acceptance Model* (TAM) pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1989) yang memodifikasi dari kepercayaan (belief), sikap (attitude), intensitas (intention), dan hubungan perilaku pengguna (user behavior relationship) yang mengadopsi dari komponen - komponen Theory of Reason Actioned (TRA). Tujuan dari *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu untuk menjelaskan faktor penentu penerimaan dari suatu teknologi yang berbasis informasi secara umum. Selain itu, *Technology Acceptance Model* (TAM) juga dapat menjelaskan tingkah laku end user dari adanya teknologi informasi dengan variasi yang cukup luas serta populasi pemakai yang dapat menyediakan dasar dalam rangka untuk mengetahui pengaruh dari faktor eksternal terhadap landasan psikologis.

Model *Technology Acceptance Model* (TAM) berasal dari teori Psikologis untuk menjelaskan perilaku pengguna teknologi informasi dengan kepercayaan (belief), sikap (attitude), minat (intention) dan hubungan perilaku pengguna (user behavior relationship) sebagai faktor penjelasnya. Model *Technology Acceptance Model* (TAM) tidak hanya memprediksi namun juga bisa menjelaskan, sehingga peneliti dan para praktisi bisa mengidentifikasi mengapa suatu faktor tidak diterima dan segera memberikan kemungkinan langkah yang tepat (Rahmad et al., 2017).

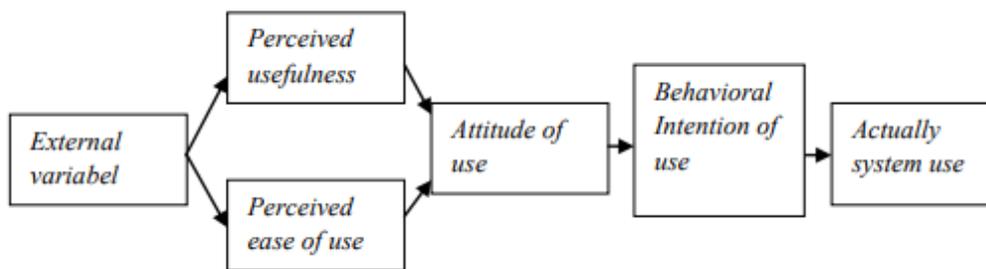
Ramadhan (2017) menyatakan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai faktor tertentu pada penerimaan teknologi informasi secara general dan memaparkan perilaku para pengguna akhir (end-user) teknologi informasi menggunakan beberapa variasi yang luas dan populasi pengguna guna menyediakan dasar-dasar untuk mengetahui pengaruh faktor eksternal terhadap landasan psikologis. TAM digunakan dalam identifikasi sebagian kecil variabel pokok yang ada pada penelitian sebelumnya mengenai teori dan atau faktor penentu penerimaan 18 teknologi, dan menjadikan TRA sebagai latar belakang teoritis pada saat menggambarkan hubungan antar variabel. Menurut Morris & Venkatesh (2003) dalam penerapan pada penelitian, TAM memiliki model yang sederhana jika dibandingkan dengan model-model yang lain, dimana penggunaan TAM jauh lebih mudah saat diaplikasikan. Hal tersebut searah dengan pendapat dari Guriting & Ndubisi (2006) yang mengatakan bahwa sebagai model penelitian yang mempunyai landasan teori yang kuat dan adanya keterkaitan sikap interest dan relevansi terhadap interaksi personal TAM dianggap sebagai model yang paling sederhana jika dibanding dengan yang lain. Dan yang paling penting

TAM memiliki kelebihan bahwasanya meskipun dianggap sebagai model yang sederhana TAM merupakan model yang valid untuk digunakan.

Model Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model - TAM) dirancang untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi baru dan untuk menjelaskan perilaku penggunaan teknologi tersebut. Dua variabel utama dalam TAM adalah Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU), yang keduanya mempengaruhi sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi, yang pada gilirannya mempengaruhi niat perilaku (Behavioral Intention - BI) untuk menggunakan teknologi, dan akhirnya perilaku penggunaan aktual (Actual Use) teknologi.

*Technology Acceptance Model* (TAM) biasanya digunakan untuk mengeksplorasi bagaimana cara seseorang untuk mendapatkan kemajuan teknologi baru, dan variabel apa saja yang dapat mempengaruhi seleksi, pengakuan, dan niat dalam penggunaan inovasi (Purwanto & Budiman, 2020). Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) juga menyatakan bahwa niat untuk menggunakan teknologi tertentu menentukan kesediaan seseorang untuk mau menggunakan teknologi atau tidak (Tumsifu et al., 2020). Secara umum, TAM memiliki empat dimensi yang sering digunakan dalam menilai keberhasilan teknologi, antara lain *Perceived Ease of Use* (Kemudahan yang dirasakan) yang didefinisikan bahwa teknologi tersebut tidak memerlukan tambahan usaha atau keterampilan, *Perceived Usefulness* (Kegunaan yang dirasakan) bahwa teknologi tersebut dapat meningkatkan pekerjaan mereka, *Attitude Toward Using* (Sikap penggunaan) yaitu sikap dari pengguna terhadap penerimaan atau penolakan, serta *Behavioral Intention to Use* (Niat perilaku untuk menggunakan yaitu niat pengguna dalam menggunakan teknologi tersebut. Keempat keyakinan tersebut secara langsung dipengaruhi oleh karakteristik desain sistem (Murillo et al., 2021). Faktor-faktor TAM ini akan mempengaruhi perilaku penggunaan teknologi aktual oleh individu atau dapat disebut sebagai *Actual Use*.

*Technology Acceptance Model* (TAM) berfokus pada faktor-faktor yang menentukan niat perilaku seseorang dalam mengadopsi teknologi baru. Model ini juga menunjukkan bahwa dengan adanya faktor tertentu dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan mengenai bagaimana dan mengapa mereka mau menggunakan dengan adanya teknologi baru tersebut. Pada penelitian ini faktor-faktor yang diteliti yaitu *Perceived Usefulness (PU)*, *Perceived Ease of Use (PEOU)*, *Attitude Toward Using Technology*, *Behavioral intention*, dan *actual use*.



Sumber: Davis, 1989.

**Gambar 2.1 Model *Technology Acceptance Model***

Berdasarkan gambar 2.1 menunjukkan bahwa eksternal variable dinilai akan memiliki pengaruh langsung terhadap konstruk *perceived usefulness* dan konstruk *perceived ease of use*. Konstruk *Perceived usefulness* mendapat pengaruh dari eksternal variable mengenai karakteristik sistem yang dapat memperbesar volume minat penggunaan teknologi informasi. Dalam gambar tersebut menunjukkan konstruk *perceived usefulness* dan konstruk *perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap konstruk *attitude toward using*. Selanjutnya konstruk *perceived usefulness* mempengaruhi konstruk *behavioral intention to use*. Dan konstruk *behavioral intention to use* akan mendapatkan pengaruh dari konstruk *attitude toward using* dan akan memberikan pengaruh kepada konstruk *actual use*. Faktor *Actual Use* aplikasi myXYZ Reloaded ini akan dikaji untuk mengetahui tingkat Kinerja Logistik yang dihasilkan oleh aplikasi tersebut.

### **2.2.2 *Perceived Usefulness (PU)***

Menurut teori yang dikemukakan oleh Davis (1989) menyatakan bahwa *perceived usefulness* merupakan ukuran di mana penggunaan suatu teknologi dipercaya dapat mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Putra & Husna (2019) menyatakan bahwa *perceived usefulness* adalah manfaat sistem membentuk suatu kepercayaan untuk pengambilan keputusan apakah pengguna jadi menggunakan sistem atau tidak. Persepsi kebermanfaatan dapat menjelaskan bahwa pengguna yang mempercayai kalau sistem informasi tersebut berguna maka akan menggunakan, tetapi sebaliknya jika tidak percaya kalau sistem informasi berguna maka pengguna pasti tidak akan menggunakannya. Arta & Azizah (2020) menyatakan bahwa *perceived usefulness* adalah suatu sistem yang bermanfaat dalam penggunaannya, maka akan banyak konsumen yang semakin minat dan memutuskan menggunakan layanan tersebut. Konsumen yang memiliki persepsi manfaat yang tinggi, maka

dia akan termotivasi untuk menggunakan sistem tersebut. Widiyanti (2020) menyatakan bahwa *perceived usefulness* merupakan persepsi konsumen pada suatu sistem dapat mempercepat proses, meningkatkan efektifitas dan produktifitas dan bermanfaat bagi individu. Fahmy & Azhari (2020) menyatakan bahwa *perceived usefulness* merupakan probabilitas subjektifitas individu bahwa pemakaian sistem aplikasi tertentu akan dapat meningkatkan kinerja individu dalam organisasi. Fatuh (2017) menyatakan bahwa *perceived usefulness* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan pekerjaannya.

Menurut Surendran (2012) mendefinisikan bahwa *perceived usefulness* merupakan suatu penilaian adanya harapan baik yang berasal dari persepsi pribadi dengan menggunakan suatu sistem aplikasi tertentu, maka akan dapat meningkatkan kualitas kinerja maupun kualitas hidup seseorang serta memberikan keyakinan bahwa dengan adanya aplikasi akan dapat meningkatkan kinerja dirinya. *Perceived Usefulness* adalah tingkat di mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. *Perceived Usefulness* dapat ditentukan dengan persepsi seorang terhadap kegunaan serta kemudahan dalam menggunakan sebuah layanan berbasis sistem. Ketika seorang merasakan manfaat dari penggunaan sebuah teknologi, maka dapat meningkatkan penggunaan sebuah teknologi tersebut (Purnamaningsih et al., 2019).

Menurut Davis (1989) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur *perceived usefulness* adalah 1. *Work more quickly* (mempercepat pekerjaan) 2. *Job performance* (meningkatkan kinerja) 3. *Increase productivity* (meningkatkan produktivitas) 4. *Effectiveness* (efektivitas) 5. *Makes job easier* (mempermudah pekerjaan) 6. *Useful* (bermanfaat)

Berdasarkan dari beberapa definisi dan indikator di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *perceived usefulness* merupakan tingkat kepercayaan seseorang terhadap adanya teknologi informasi yang dipercaya akan dapat meningkatkan kinerja mereka. Dengan adanya persepsi kebermanfaatan tersebut dapat membentuk kepercayaan seseorang dalam mengambil keputusan apakah dengan menggunakan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja atau tidak. Asumsinya jika seseorang percaya bahwa sistem tersebut dapat berguna atau bermanfaat maka akan menggunakannya. Akan tetapi, apabila seseorang tidak percaya bahwa sistem itu berguna maka seseorang tidak akan menggunakannya (Handayani & Saputera, 2019).

### 2.2.3 *Perceived Ease of Use (PEOU)*

Teori Davis (1989) yang telah dikembangkan juga memberikan persepsi bahwa kemudahan dalam penggunaan memiliki peranan yang lebih kompleks, hal ini disebabkan pada persepsi kemudahan penggunaan seseorang dalam memberikan penilaian terhadap kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*) dan kemudahan untuk dipelajari (*easy of learning*) dari suatu teknologi informasi (Ahmad & Pambudi, 2013). *Perceived Ease of Use* mengacu pada tingkat di mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan bebas dari usaha.

Arta & Azizah (2020) menyatakan bahwa *perceived ease of use* adalah suatu sistem dirancang untuk memudahkan pengguna dan tidak menyulitkan. Kemudahan ini memiliki makna bahwa suatu layanan akan mudah dipahami dan dapat dengan mudah dioperasikan, sehingga konsumen akan mudah mempelajari tata cara penggunaan layanan Widiyanti (2020) menyatakan bahwa *perceived ease of use* merupakan persepsi mengenai suatu teknologi baru mudah dimengerti, mudah digunakan, mudah dijangkau dan praktis dalam penggunaannya. Adyas & Ainurahmah (2019) menyatakan bahwa *perceived ease of use* adalah suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, akan tetapi penggunaan sistem justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Mahanani & Sari (2019) menyatakan bahwa *perceived ease of use* merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Davis dalam Fatuh (2017) mendefinisikan bahwa *perceived ease of use* adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu dapat mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu

*Perceived Ease of use* dikatakan sebagai sejauh mana seseorang saat menggunakan suatu sistem akan memiliki kepercayaan bahwa akan menghilangkan kesusahan baik dari sisi fisik maupun mental (Cheng, 2014). Menurut Bastiar (2016) Ketika seseorang menggunakan sebuah sistem dan terbebas dari usaha-usaha, maka orang tersebut sudah merasakan adanya *perceived ease of use*. *Perceived ease of use* juga dapat dikatakan sebagai sejauh mana sebuah inovasi dirasa oleh seseorang sebagai inovasi yang mudah digunakan dan juga mudah dipahami.

Menurut Davis (1989) menyatakan bahwa *perceived ease of use* dapat diukur melalui indikator-indikator yaitu ; 1) Kemudahan mempelajari, 2) Mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan pengguna, 3) Kemudahan yang dapat meningkatkan keinginan pengguna dan 4) Kemudahan dalam pengoperasian.

#### **2.2.4 Attitude Toward Using Technology (ATT)**

Sikap terhadap penggunaan teknologi merujuk pada evaluasi positif atau negatif individu terhadap penggunaan teknologi tertentu (Davis, 1989). Sikap penggunaan teknologi dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya. Peneliti lain menyatakan bahwa faktor sikap sebagai salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku individual (Widodo & Putri, 2017). Attitude towards using atau sikap terhadap penggunaan, untuk mengetahui sikap terhadap penggunaan sistem informasi yang berbentuk penerimaan atau penolakan pengguna menggunakan suatu sistem informasi dalam pekerjaannya (Irawan & Hadi, 2021).

*Attitude toward using* merupakan suatu sikap pengguna terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan seseorang dalam menggunakan suatu teknologi dalam kesehariannya (Irawati & Suhartono, 2020). *Attitude Toward Using* di dalam TAM dihubungkan dengan suatu perilaku pada penggunaan sistem ke bentuk persetujuan atau penolakan sebagai perakibatan penggunaan teknologi yang dilakukan oleh seseorang terkait pekerjaannya (Davis, 1989). *Attitude Toward Using* adalah perilaku pada penggunaan teknologi kemudian dianggap suatu perilaku individu terhadap penggunaan sistem teknologi berupa diterima atau ditolaknya individu terhadap akibat penggunaan teknologi untuk mencapai tujuannya (Wahyuni & Setyawati, 2020).

Indikator-indikator *Attitude Toward Using Technology* menurut Pelupessy & Yanuar (2020) meliputi: a) menggunakan sebuah gagasan yang baik, b) menggunakan merupakan keputusan yang bijak, c) menggunakan merupakan perihal yang bermanfaat dan d) menggunakan merupakan perihal yang menarik.

#### **2.2.5 Behavioral Intention to Use (BI)**

Safitri (2020) menyatakan bahwa minat menggunakan sebagai kecenderungan ketertarikan pada sesuatu yang relatif tetap untuk lebih memperhatikan dan mengingat secara terus menerus yang diikuti rasa senang untuk mendapatkan sebuah kepuasan dalam mencapai kepuasan penggunaan teknologi. Apabila dalam menggunakan teknologi baru tersebut, pengguna merasa puas, maka pengguna tidak akan ragu untuk menggunakan teknologi tersebut secara berkelanjutan. Abrilia & Tri (2020) menyatakan bahwa minat menggunakan merupakan keadaan yang dimana seseorang akan memperhatikan suatu kebutuhan dalam kegiatan yang akan dilakukan sehingga tidak akan memperhatikan proses selanjutnya yang akan dilakukan.

Peneliti menggunakan variabel *Intention to Use* dikarenakan variabel ini dapat mengukur bagaimana niat dari konsumen untuk menggunakan sistem perusahaan. Memahami niat perilaku pengguna sangat penting bagi perancang dan organisasi teknologi karena membantu mereka mengidentifikasi potensi hambatan adopsi, mengembangkan strategi yang ditargetkan untuk mempromosikan penggunaan teknologi, dan memastikan keberhasilan penerapan dan penerimaan teknologi (Sutisna & Sutrisna, 2023). Ketika individu memiliki sikap positif terhadap penggunaan teknologi, menganggapnya berguna, merasakan tekanan sosial untuk mengadopsinya, dan percaya bahwa mereka memiliki keterampilan dan sumber daya yang diperlukan untuk menggunakannya, niat mereka untuk menggunakan teknologi cenderung tinggi.

*Intention to use* juga dapat dikatakan sebagai sejauh mana seorang pengguna berniat untuk menggunakan sebuah sistem atau teknologi untuk mencapai tujuan yang diharapkannya (Joo & Choi, 2015). Behavioral Intention to Use adalah ukuran sejauh mana individu berencana atau memiliki niat untuk menggunakan teknologi. Indikator-indikator Behavioral Intention to Use menurut Venkatesh et al., (2003) meliputi a) Rencana untuk menggunakan teknologi dalam jangka pendek, b) Komitmen untuk terus menggunakan teknologi di masa depan dan c) Rekomendasi penggunaan teknologi kepada orang lain. Sedangkan menurut (Fauzi et al., 2018:1792), bahwa indikator behavior Intention adalah antara lain: *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence*.

#### **2.2.6 Actual Use**

Actual Use mengacu pada perilaku penggunaan teknologi aktual oleh individu. *Actual System Usage* adalah kondisi nyata penggunaan sistem yang dikonsepsikan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu atas penggunaan teknologi dalam pemanfaatan sistem informasi yang meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktivitas (Wibowo, 2018). *Actual system usage* diartikan sebagai bentuk respon psikomotor eksternal yang diukur oleh seseorang dengan penggunaan nyata (Ferdira et al., 2019).

Menurut (Wibowo, 2018), mendefinisikan bahwa *actual system use* akan menunjukkan sikapnya terhadap penggunaan sistem informasi akademik apakah dia menerima atau menolak penggunaan sistem tersebut yang sesungguhnya merupakan suatu kondisi nyata dari penggunaan sistem. Penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*), diukur dengan jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan teknologi dan frekuensi

penggunaan teknologi tersebut (Hanggono et al., 2015). Menurut Rigopoulos & Askounis (2017) menyatakan bahwa *actual usage* diukur berdasarkan penggunaan yang berulang-ulang dan penggunaan yang lebih sering. Indikator pengukuran *Actual Use* menurut Febrianto et al. (2018) adalah a) Frekuensi penggunaan teknologi, b) Durasi penggunaan teknologi dan c) Diversitas penggunaan fitur dalam teknologi.

### **2.2.7. Logistics Performance**

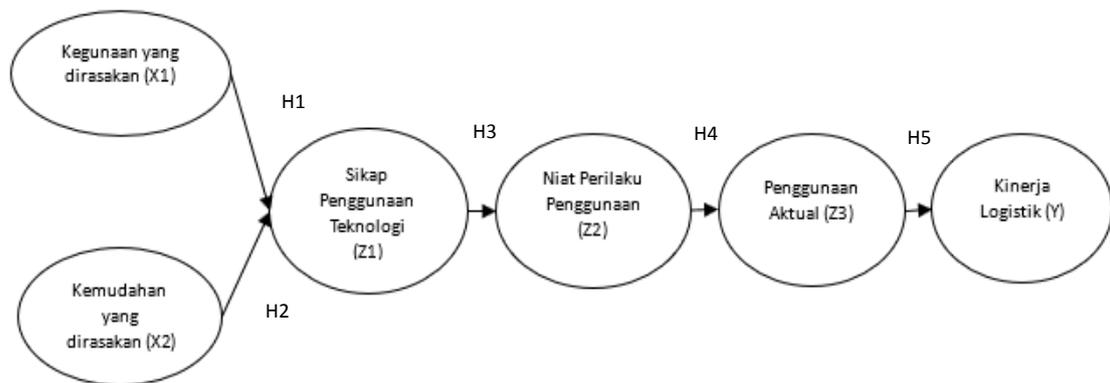
Logistik menurut Council of Supply Chain Management Professionals adalah bagian dari manajemen rantai pasok (supply chain) dalam perencanaan, pengimplementasian, dan pengontrolan aliran dan penyimpanan barang, informasi, dan pelayanan yang efektif dan efisien dari titik asal ke titik tujuan sesuai dengan permintaan konsumen. Untuk mengalirkan barang dari titik asal menuju titik tujuan akan membutuhkan beberapa aktivitas yang dikenal dengan aktivitas kunci dalam logistik diantaranya: 1) *customer service*, 2) *demand forecasting/planning*, 3) *inventory management*, 4) *logistics communications*, 5) *material handling*, 6) *traffic and transportation*, dan 7) *warehousing and storage* (Lambert et al., 1998). Menurut Lambert & Stock (1993) logistik adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian yang efisien, aliran biaya yang efektif dan penyimpanan bahan baku, dalam proses persediaan, barang jadi, dan informasi terkait dari titik asal ke titik konsumsi kepada tujuan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Kinerja logistik penting bagi penyedia layanan logistik transportasi dalam memberikan nilai kepada anggota rantai pasokan (Lai, 2004). Kinerja logistik merupakan faktor keberhasilan bagi penyedia layanan logistik dan pelanggannya (Richard & Rein, 2004). Dengan demikian, pengaruh kinerja logistik 3PL adalah signifikan. Selain itu, kinerja logistik merupakan salah satu faktor penting yang mendorong pilihan penyedia logistik pihak ketiga (Mentzer & Flint, 1999; Feng et al., 2007; Ho et al., 2012; Thai, 2013)).

*Logistics performance* sebagai merupakan faktor keberhasilan bagi penyedia layanan logistik dan pelanggannya (Wang et al., 2022). Menurut Sutrisno & Thomas (2022) , indikator dari *logistics performance* adalah: a) Kecepatan pengiriman ke pelanggan, b) Keandalan pengiriman, c) Responsif terhadap pelanggan, d) Fleksibilitas pengiriman ke pelanggan dan e) Kapasitas pengisian pesanan

## **2.3 Kerangka Berpikir**

Berikut kerangka berpikir pada penelitian ini yaitu:



**Gambar 2.2 Kerangka Berpikir**

Berdasarkan gambar 4.2 di atas menunjukkan adanya hubungan antar variabel yang dikaji dalam penelitian ini. Dari gambar ini juga akan didapatkan hipotesis penelitian dari hubungan antar variabel.

#### **2.4 Hipotesis**

Berdasarkan gambar 4.2 didapatkan beberapa hipotesis pada penelitian ini antara lain:

- H<sub>1</sub> : Kegunaan yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap Penggunaan Teknologi aplikasi myXYZ Reloaded pada PT.XYZ
- H<sub>2</sub> : Kemudahan yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap Penggunaan Teknologi aplikasi myXYZ Reloaded pada PT.XYZ
- H<sub>3</sub> : Sikap Penggunaan Teknologi aplikasi myXYZ Reloaded pada PT.XYZ berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat penggunaan aplikasi myXYZ Reloaded pada PT.XYZ.
- H<sub>4</sub> : Niat penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Aktual aplikasi myXYZ Reloaded pada PT.XYZ.
- H<sub>5</sub> : Penggunaan Aktual berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Logistik pada aplikasi myXYZ Reloaded pada PT.XYZ