

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Hartatik *et al* (2020) telah melakukan penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Go-jek Dengan Menggunakan Metode TAM, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa antara variabel kemudahan pemakai dan kemanfaatan dengan minat perilaku menggunakan teknologi dalam tingkat kepuasan pengguna cukup kuat.

Putra *et al* (2021) telah melakukan penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip. id menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pada pengguna flip.id memiliki tingkat kepuasan sebanyak 92% dengan kategori sangat puas. Variabel yang digunakan untuk penelitian adalah *content, accuracy, format, timelines, dan ease of use*.

Nadila (2023) telah melakukan penelitian dengan judul Penggunaan Bank Digital pada Mahasiswa dengan Pendekatan TRITAM yang Dimodifikasi, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil hipotesis pertama diterima, *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness*. Hipotesis kedua diterima, *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *attitude toward using* aplikasi bank jago. Hipotesis ketiga ditolak, *perceived ease of use* tidak berpengaruh terhadap *attitude toward using*, karena tidak terbukti ada pengaruh

secara statistik. Hipotesis keempat, *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use* bank digital ditolak. Hipotesis kelima diterima, *attitude toward using* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use* bank digital. Hipotesis keenam ditolak, *Risk* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention to use* digital bank. Hipotesis ketujuh diterima, *trust* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use* digital bank. Hipotesis kedelapan ditolak, *social influence* tidak berpengaruh terhadap *behavioural intention to use digital*. Hipotesis kesembilan diterima, *behavioral intention* berpengaruh signifikan terhadap *actual system use* digital bank, tindakan nyata penggunaan bank digital Bank Jago didasarkan atas minat individu.

Ilmi (2024) telah melakukan penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi E-Library Darul Ilmi Pada MTS Negeri Samarinda Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM), dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 2 faktor yang mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor yang pertama adalah persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi kemudian faktor yang kedua adalah kemauan untuk memanfaatkan teknologi akan mempengaruhi teknologi yang sesungguhnya.

Ambarwati (2025) telah melakukan penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Pengelolaan Piutang “Mekdi” PNM Mekaar Unit Badegan Menggunakan Metode TRITAM. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi mekdi aplikasi PNM Mekaar Unit Badegan menggunakan metode TRITAM. Hasil penelitian ini adalah *trust* (kepercayaan) (TR1) dan *technology* (teknologi) (T1) berpengaruh bagus terhadap

kepuasan pengguna (Y1), Sedangkan *risk* (risiko) (R1), *information* (informasi) (IN1), dan *acceptance model* (model penerimaan) (A1) berpengaruh tidak bagus terhadap kepuasan pengguna (Y1).

Tabel 2. 1 Perbandingan Tinjauan Pustaka

No	Peneliti	Objek	Metode	Hasil
1.	Hartatik <i>et al</i> , (2020)	Aplikasi Gojek	TAM	Hasil penelitiannya adalah bahwa variabel X (kemudahan pemakai dan kemanfaatan) dengan variabel Y (minat perilaku menggunakan teknologi) saling mempengaruhi
2.	Putra <i>et al</i> ,(2021)	Aplikasi Flip. Id	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> dan <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada pengguna flip.id memiliki tingkat kepuasan sebanyak 92% dengan kategori sangat puas dalam kategori pelayanan
2.	Nadila (2023)	Bank Digital	TRITAM	Hasil penelitian bahwa <i>perceived ease of use</i> tidak dapat di mediasi oleh <i>attitude toward using</i> untuk pengaruh ke <i>behavioural intention to use</i> . <i>Risk</i> dan <i>Social Influence</i> tidak berpengaruh terhadap <i>behavioural intention to use</i> , hal tersebut masih bisa diterima karena tidak melanggar kaidah TRITAM.

Tabel 2. 2 Lanjutan Tabel 2.1

No	Peneliti	Objek	Metode	Hasil
4.	Ilmi (2024)	Aplikasi E-Library Darul Ilmi Pada MTS Negeri Samarinda	TAM	Hasil dari penelitian ini bahwa terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Yang pertama persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi. Faktor kedua adalah persepsi pengguna terhadap penggunaan teknologi. Kedua faktor tersebut mempengaruhi kemauan untuk memanfaatkan teknologi selanjutnya.
5.	Ambarwati (2025)	Aplikasi Mekdi PNM Mekaar	TRITAM	Hasil penelitiannya adalah variabel <i>risk</i> , <i>information</i> , dan <i>acceptance model</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sedangkan variabel <i>trust</i> dan <i>technology</i> berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

2.2 Dasar Teori

2.2.1 PNM Mekaar Unit Badegan

PNM Mekaar unit Badegan alamatnya adalah Jl. Jodi Pati Dkh.Pohsawit No.133, RT.003/RW.001, Dilem, Karang, Kec. Badegan, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63455, dengan jumlah karyawan 12 orang.

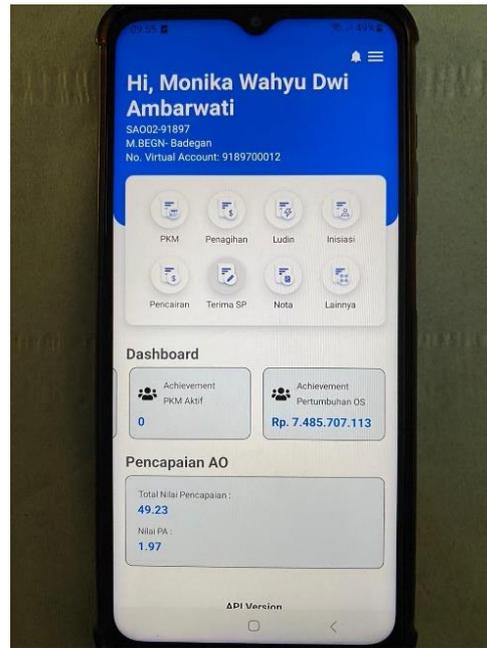
2.2.2 Kepuasan Pengguna

Menurut Layongan *et al* (2022), kepuasan pengguna merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi itu bagus atau tidak. Apabila pengguna sistem informasi merasa tidak ada kendala saat menggunakannya maka dapat dibilang bahwa suatu sistem tersebut memenuhi kepuasan pengguna. Menurut Supriyadi *et al* (2020), kepuasan pengguna merupakan kinerja yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan aplikasi, kinerja tersebut berupa kinerja aplikasi, harapan terhadap aplikasi, dan harapan terhadap pelayanan aplikasi.

Dari beberapa pengertian kepuasan pengguna, dapat diasumsikan bahwa kepuasan pengguna merupakan penilaian terhadap suatu produk dari apa yang diharapkan.

2.2.3 Aplikasi Pengelolaan Piutang “Mekdi” PNM Mekaar

Aplikasi pengelolaan piutang “Mekdi” PNM Mekaar adalah sebuah aplikasi yang digunakan oleh PNM Mekaar (Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Ekonomi Mandiri) untuk membantu dalam pengelolaan piutang, terutama terkait dengan pendanaan dan pemberian kredit kepada kelompok usaha mikro di Indonesia. Adapun fitur yang terdapat di aplikasi Mekdi adalah pencatatan transaksi piutang, monitoring pembayaran, laporan keuangan, dashboard pengelolaan, integrasi dengan sistem lain, dan notifikasi atau pengingat. (<https://www.pnm.co.id/bisnis/pnm-mekaar>).



Gambar 2. 1 Aplikasi MEKDI PNM Mekaar

2.2.4 Metode TRITAM

Metode TRITAM (*Trust and Risk in Technology Acceptance Model*) merupakan metode yang dikembangkan oleh Lui & Jameison (2003). Metode ini digunakan untuk menganalisis tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi.

Menurut penelitian Reni (2022), metode TRITAM (*Trust, Risk, Information, Technology, and Acceptance Model*) merupakan metode yang digunakan untuk memahami faktor-faktor dari penggunaan teknologi. Metode ini menggabungkan elemen yang mempengaruhi sikap dan keputusan pengguna terhadap teknologi. Komponen dari TRITAM adalah sebagai berikut :

a. *Trust* (Kepercayaan)

Menurut Digitalisasi *et al* (2022), kepercayaan merupakan elemen utama di dalam teknologi. Kepercayaan ini mencakup faktor-faktor seperti keamanan

data pribadi, reputasi penyedia layanan, dan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan.

b. *Risk* (Risiko)

Menurut Satria (2023) risiko merupakan konsekuensi yang timbul akibat penggunaan teknologi. Risiko ini bisa berupa kerugian finansial, kebocoran data pribadi, atau masalah keamanan lainnya.

c. *Information* (Informasi)

Menurut Digitalisasi *et al* (2023), informasi merupakan cara kerja mengenai teknologi yang digunakan. Penyedia teknologi memberikan informasi yang jelas dan mudah dipercaya oleh pengguna.

d. *Technology* (Teknologi)

Menurut Reni *et al* (2022), teknologi merupakan fungsionalitas, performa, dan kemudahan penggunaan. Perangkat atau sistem yang sudah ada juga memainkan peran penting dalam penerimaan teknologi baru

e. *Acceptance Model* (Model Penerimaan)

Menurut Digitalisasi *et al* (2023), penerimaan merupakan hasil dari interaksi mengenai kepercayaan, risiko, informasi, dan teknologi. Kepercayaan yang tinggi, risiko rendah, informasi yang jelas, serta teknologi yang mudah digunakan juga mempengaruhi penerimaan teknologi.

2.2.5 Kuesioner

Menurut Dewi *et al* (2020), kuesioner merupakan sebuah instrumen yang berisi butir-butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kejadian. Menurut

Nursalam *et al* (2023), kuesioner merupakan alat utama yang digunakan untuk pengumpulan data. Kuesioner yang baik dan pengumpulan data yang sesuai dapat mempengaruhi kesimpulan penelitian. Butir-butir pertanyaan diharapkan sesuai dengan penelitian dan tepat sasaran. Setelah data terkumpul maka langkah selanjutnya adalah mengolah data sehingga menghasilkan sebuah informasi.

2.2.6 Google Form

Menurut Amalia *et al* (2022), google form merupakan media yang digunakan untuk menyebarluaskan kuesioner yang digunakan penelitian. Menurut Utami (2021) google form merupakan alat yang digunakan untuk membuat, mengirimkan, dan mengumpulkan informasi yang mudah dan efisien. Menurut Pangga *et al* (2021), google form merupakan alat yang digunakan untuk pembuatan kuesioner online. Dari beberapa pengertian google form, dapat diasumsikan bahwa google form merupakan aplikasi yang berbasis web yang digunakan untuk membuat, mengirim, dan mengelola kuesioner secara online yang hasilnya langsung tercatat dalam google sheets.

2.2.7 Software SPSS

Menurut Nugrahani *et al* (2022), software SPSS merupakan program software yang digunakan untuk mengolah data. SPSS memiliki kemampuan analisis yang baik, oleh karena itu sering digunakan untuk mengolah data yang memiliki banyak variabelnya. Menurut Rismen *et al* (2023), SPSS memiliki fitur yang lebih unggul dan mudah dipahami oleh penggunanya. Tampilan pada SPSS memudahkan pengguna untuk membaca informasi. Perhitungan data pada SPSS juga lebih akurat. Dari beberapa pengertian dapat diasumsikan bahwa SPSS merupakan software yang digunakan untuk mengolah data penelitian.

2.2.8 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Menurut Susanto *et al* (2024), populasi merujuk pada seluruh kelompok atau individu yang menjadi objek dalam suatu studi. Populasi memiliki sifat yang terbatas atau tidak terbatas sesuai pada fokus penelitian. Sampel merupakan bagian yang dipilih untuk mewakili populasi dalam penelitian. Pemilihan sampel dilakukan untuk menarik kesimpulan sebuah penelitian pada seluruh anggota populasi.

Menurut Asrulla *et al* (2023), teknik sampling merupakan metode yang digunakan untuk memilih sampel dan populasi yang digunakan untuk penelitian. Jenis-jenis teknik sampling adalah sebagai berikut :

a. Teknik Sampling Probabilitas

Teknik ini memberikan setiap anggota populasi kesempatan yang diketahui dan sama untuk dipilih menjadi sampel. Teknik ini lebih tepat digunakan untuk menghasilkan sampel yang representatif dan hasil yang dapat digeneralisasi ke populasi yang lebih besar.

b. Teknik Sampling Non Probabilitas

Dalam teknik ini, tidak semua individu dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Teknik ini sering digunakan dalam penelitian eksploratif atau ketika sampel acak sulit dilakukan. Meskipun lebih murah dan cepat, teknik ini memiliki risiko bias yang lebih tinggi.

Pada penelitian ini populasinya adalah karyawan PNM Mekaar unit Badegan yang berjumlah 12 karyawan, jadi sampelnya adalah semua orang,

kemudian untuk teknik samplingnya adalah menggunakan teknik sampling probabilitas.

2.2.9 Sumber Data

Menurut Sulung *et al* (2024) sumber data penelitian yaitu primer dan sekunder, Data primer merupakan data yang diambil dari sumber data yang dikumpulkan langsung berkaitan dengan data yang diteliti. Sumber data sekunder merupakan sumber data lain yang berkaitan dengan penelitian seperti majalah, internet, dan buku. Pada penelitian ini sumber data primer adalah karyawan PNM Mekaar unit Badegan yang berjumlah 12 orang.

2.2.10 Pengembangan Indikator

Amrullah *et al* (2021), pengembangan indikator merujuk pada proses menciptakan dan menyusun berbagai ukuran atau parameter yang dapat digunakan untuk mengukur suatu fenomena, variabel, atau hasil dalam sebuah penelitian, program, atau evaluasi. Indikator digunakan untuk menggambarkan secara lebih jelas dan kuantitatif sifat atau karakteristik dari suatu objek atau keadaan yang sedang dianalisis.

Menurut Nadila (2023) TRITAM disusun dari dua komponen yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Dalam komponen tersebut terdapat variabel kemudahan penggunaan, kegunaan yang dirasakan, sikap terhadap penggunaan, niat perilaku untuk menggunakan, penggunaan sistem aktual.

Dalam penelitian ini indikator yang digunakan adalah variabel independen yang terdiri dari *trust, risk, information, Technology, and acceptance model* serta variabel dependen yaitu kepuasan pengguna.

2.2.11 Skala Likert

Dalam penelitian Pradana (2021), Wardani (2012), menyatakan bahwa skala likert yang dikembangkan oleh Rensis Likert merupakan bahwa skala likert digunakan untuk meneliti sebuah kelompok. Instrumennya berupa pertanyaan ataupun pernyataan.

Menurut Suasapha (2020), skala likert merupakan metode pengukuran yang digunakan untuk menilai sikap, opini, atau persepsi terhadap sebuah pertanyaan maupun pernyataan. Skala likert biasanya menunjukkan sikap persetujuan ataupun ketidaksetujuan. Skala likert juga menghasilkan data yang berkualitas bagi penggunaannya.

Dalam penelitian Yani *et al* (2024), skala likert yang digunakan untuk mengolah data penelitian adalah pada tabel berikut :

Tabel 2. 3 Skala Likert

Pilihan Kategori	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiono (2019) dalam penelitian Yani *et al*,(2024)

2.2.12 Uji Validitas

Menurut Janna *et al* (2021), uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk melihat sebuah alat ukur memiliki kevalidan atau tidak. Alat ukur tersebut

adalah sebuah pertanyaan yang ada di dalam kuesioner penelitian. Dalam uji validitas tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0.05.

Menurut Hidayat (2021) dalam menghitung uji validitas menggunakan rumus product moment, rumusnya adalah sebagai berikut :

$$R \text{ hitung} : \frac{(n \sum XY - (\sum X \cdot \sum Y))}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r hitung = koefisien korelasi

n = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah nilai variabel x

$\sum Y$ = jumlah nilai variabel y

Menurut Darma (2021), dalam menentukan r hitung maka menggunakan nilai *Pearson Correlation* terhadap nilai r tabelnya. Sedangkan untuk menentukan r tabel maka menggunakan kolom df yang rumusnya $N-2$, dimana N adalah banyaknya responden. Kriteria dalam pengujian uji validitas adalah sebagai berikut :

- a. H_0 diterima jika r hitung $>$ r tabel, (alat ukur yang digunakan valid).
- b. H_0 ditolak apabila r hitung $<$ r tabel (alat ukur yang digunakan tidak valid)

Tabel 2. 4 Tabel r untuk df 1-50 menurut Darma (2021)

Df = (N-2)	Tingkat Signifikansi untuk uji satu arah				
	0.1	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat Signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.995	0.0000	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7546	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233

2.2.13 Uji Reliabilitas

Menurut Darma (2021), uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi atau kestabilan dalam pengukuran. Dalam Penelitian Janna *et al* (2021), Suharismi Arikunto (2010) metode yang digunakan untuk mengukur uji reliabilitas adalah menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$R \text{ hitung} = \left[\frac{K}{(K-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum a^2 b}{a^2 t} \right]$$

Keterangan :

R hitung = koefisien reliabilitas

K = jumlah butir pertanyaan yang sah

$\sum a^2 b$ = jumlah varian butir

$a^2 t$ = Varian skor total

Tabel 2. 5 Nilai r tabel signifikansi 5% menurut Janna et al (2021)

N	5%
3	0.997
4	0.950
5	0.878
6	0.811
7	0.754
8	0.707
9	0.666
10	0.632

Dalam penelitian Anggraini *et al* (2022), kriteria pengujian uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,6 maka instrumen dinyatakan reliabel
- b. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,6 maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

2.2.14 Regresi Linear Berganda

Darma (2021) menyatakan bahwa dalam menyelesaikan sebuah penelitian dibutuhkan alat yang digunakan untuk memberikan jawaban dalam masalah yang diteliti. Alat yang digunakan adalah regresi linear. Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut rumus regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen

X = Variabel independen

a = Konstanta

b = Koefisien

2.2.15 Uji Simultan (Uji F)

Nurhayati (2017) menyatakan bahwa uji F digunakan untuk menarik sebuah kesimpulan agar lebih jelas tentang perbedaan yang ditemukan. Pengambilan pada keputusan Uji F berdasarkan tabel anova adalah sebagai berikut :

1. Apabila nilai signifikansi (Sig) < 0.05, maka hipotesis diterima. Disimpulkan bahwa variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).
2. Apabila nilai signifikansi (Sig) > 0.05, maka hipotesis ditolak. Disimpulkan bahwa variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Rumus yang digunakan untuk mencari F tabel, yaitu:

$$F \text{ tabel} = (k; n - k)$$

Keterangan:

k = jumlah variabel independen

n = jumlah sampel

2.2.16 Uji Parsial (Uji T)

Menurut Ghozali (2018), uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Kriteria dalam uji T adalah sebagai berikut :

1. Apabila nilai signifikansi (Sig) < 0,05 maka terdapat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau uji hipotesis diterima.

2. Apabila nilai signifikansi (Sig) > 0,05 maka tidak terdapat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau uji hipotesis ditolak

Hipotesis merupakan dugaan sementara penelitian, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : *Trust* memiliki pengaruh bagus terhadap kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan piutang MEKDI PNM Mekaar

H2 : *Risk* memiliki pengaruh bagus terhadap kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan piutang MEKDI PNM Mekaar

H3 : *Information* memiliki pengaruh bagus terhadap kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan piutang MEKDI PNM Mekaar

H4 : *Technology* memiliki pengaruh bagus terhadap kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan piutang MEKDI PNM Mekaar

H5 : *Acceptance Model* memiliki pengaruh bagus terhadap kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan piutang MEKDI PNM Mekaar