

# SKRIPSI

## PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI MITRA DARAT PADA LAYANAN TEMAN BUS DI KOTA MAKASSAR

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**FITRA AMALIA**

**A021211120**



kepada

**DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
2025**



Optimized using  
trial version  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

# SKRIPSI

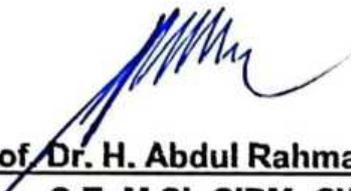
## PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI MITRA DARAT PADA LAYANAN TEMAN BUS DI KOTA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

**FITRA AMALIA**  
A021211120

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji  
Makassar, 19 Februari 2025

Pembimbing Utama

  
**Prof. Dr. H. Abdul Rahman Kadir,**  
**S.E., M.Si., CIPM., CWM**  
NIP. 196402051988101001

Pembimbing Pendamping

  
**Romi Sejiawan, S.E., MSM**  
NIP. 197510122008011007

Ketua Departemen Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Hasanuddin

  
**Dr. Andi Aswan, S.E., MBA., M.Phil.**  
NIP. 197705102006041003



# SKRIPSI

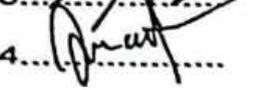
## PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI MITRA DARAT PADA LAYANAN TEMAN BUS DI KOTA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

**FITRA AMALIA**  
**A021211120**

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal 16 April 2025 dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,  
Dewan Penguji

No	Nama Penilai	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. H. Abdul Rahman Kadir, S.E.,M.Si.,CIPM.,CWM	Ketua	1..... 
2.	Romi Setiawan, S.E.,MSM	Sekretaris	2..... 
3.	Prof. Dr. Maat Pono, S.E.,M.Si	Anggota	3..... 
4.	Dr. Asty Almaida, S.E.,M.Si	Anggota	4..... 

Ketua Departemen Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin  
  
Dr. Andi Aswan, S.E.,MBA.,M.Phil.  
NIP. 197705102006041003



## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Filtra Amalia

NIM : A021211120

Departemen/Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi saya yang berjudul

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI MITRA DARAT PADA LAYANAN TEMAN BUS DI KOTA MAKASSAR**

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 16 April 2025

Yang membuat pernyataan

  
METERAL TEMPEL  
7-812AMX275517802  
Filtra Amalia



## PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini juga tidak lepas dari doa dan dukungan dari berbagai pihak. Dengan segenap rasa syukur dan kerendahan hati, penulis mengucapkan rasa terima kasih dan hormat yang setinggi – tingginya kepada :

1. Allah SWT, yang selalu menyertai serta melindungi.
2. Prof. Dr. H. Abdul Rahman Kadir, S.E.,M.Si.,CIPM,CWM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin sekaligus dosen Pembimbing I dan Romi Setiawan, S.E.,MSM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran, dan kritik kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Andi Aswan, S.E., MBA., M.Phil., selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin dan Dr. Wahdah, S.E., M.Pd., M.Si., selaku Sekretaris Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
4. Prof. Dr. Maat Pono, S.E.,M.Si dan Dr. Asty Almada, S.E.,M.Si selaku tim penguji yang telah memberikan saran dan kritik kepada penulis.
5. Seluruh staff akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah dengan sabar memfasilitasi dan membantu penulis dalam hal administrasi selama masa perkuliahan penulis.
6. Kedua orang tua penulis, yang telah memberikan penulis segala hal yang dibutuhkan dan diinginkan dengan cinta dan kasih sayang, yang selalu

beri semangat dan dukungan kepada penulis. Terima kasih atas segala yang penuh akan doa, atas segala lelah yang tak pernah nampak.



7. Saudara penulis, yang selalu menjaga dan mengusahakan segala sesuatu bagi penulis. Tanpa banyak kata, selalu menjadi sosok yang dengan tulus memberikan perhatian, semangat, dan doa yang tak henti-hentinya. Terima kasih atas setiap usaha dan perhatian yang dicurahkan, meskipun kadang tak terucapkan.
8. Hafifah, Wawa, dan Nunu yang telah kebersamai penulis sejak pertama kali melangkah ke dunia perkuliahan. Terima kasih atas segala proses, baik suka maupun duka.
9. Keluarga Berencana, yakni teman-teman KKNT Gel 111 Posko 4 yang telah kebersamai penulis selama setahun terakhir, terima kasih. Terima kasih atas kebersamaannya, atas segala dukungan dan kenangan yang tak terlupakan. Semoga hubungan baik terus mengalir dan menemani kita ke depannya.
10. Teman-teman Manajemen 21, terima kasih atas kebersamaan dan bantuan yang telah diberikan selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Terima kasih sudah hadir, menguatkan, dan membuat masa perkuliahan ini penuh warna dan cerita.
11. Dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik bantuan moril maupun materil yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Makassar, 16 April 2025



Fitra Amalia



## ABSTRAK

### **Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mitra Darat pada Layanan Teman Bus di Kota Makassar**

Fitra Amalia

Abdul Rahman Kadir

Romi Setiawan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap minat menggunakan aplikasi Mitra Darat pada layanan Teman Bus di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 384 responden dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap minat menggunakan aplikasi Mitra Darat pada layanan Teman Bus di Kota Makassar. Hasil analisis variabel independen terhadap variabel dependen menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,516 (51,6%).

**Kata Kunci:** *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, Minat Menggunakan.



## ABSTRACT

### ***The Influence of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on Intention to Use the Mitra Darat Application on Teman Bus Service in Makassar City***

*Fitra Amalia*

*Abdul Rahman Kadir*

*Romi Setiawan*

*This study aims to determine the effect of perceived usefulness and perceived ease of use on interest in using the Mitra Darat application on the Teman Bus service in Makassar City. This research uses a quantitative approach. The number of samples in this study were 382 respondents using convenience sampling technique. The data analysis method used in this research is multiple linear regression analysis method. The results of this study indicate that perceived usefulness and perceived ease of use on interest in using the Mitra Darat application on the Teman Bus service in Makassar City. The results of the analysis of the independent variable on the dependent variable show that the coefficient of determination ( $R^2$ ) is 0.516 (51,6%).*

**Keywords:** *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Intention to Use.*



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	4
PRAKATA .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	9
1.3    Tujuan Penelitian .....	9
1.4    Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1    Kegunaan Teoritis.....	10
1.4.2    Kegunaan Praktis .....	10
1.5    Sistematika Penulisan .....	12
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1    Tinjauan Pustaka .....	24
2.1.1    Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....	13
2.1.3    Perceived Ease of Use .....	18
2.1.4    Minat Menggunakan .....	21
2.2    Tinjauan Empirik.....	24
.....	27



<b>KERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>27</b>
3.1    Kerangka Konseptual .....	27
3.2    Hipotesis Penelitian .....	28
<b>BAB IV .....</b>	<b>30</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
4.1    Jenis dan Rancangan Penelitian.....	30
4.2    Tempat dan Waktu .....	31
4.3    Populasi dan Sampel.....	31
<b>4.3.1 Populasi .....</b>	<b>31</b>
<b>4.3.2 Sampel .....</b>	<b>32</b>
4.4    Jenis dan Sumber Data .....	33
4.5    Teknik Sampling .....	33
4.6    Teknik Pengumpulan Data.....	34
4.7    Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	35
4.8    Instrumen Penelitian .....	37
4.9.1 Uji Reliabilitas .....	38
4.9.2 Uji Validitas.....	39
4.10    Uji Asumsi Klasik .....	39
4.10.1 Uji Normalitas .....	39
4.10.2 Uji Multikolinearitas .....	40
4.10.3 Uji Heteroskedastisitas.....	40
4.11    Teknik Analisis Data .....	40
4.11.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	40
4.11.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	41
4.11.3 Uji Hipotesis.....	41
4.11.4 Uji Koefisien Determinasi.....	42
<b>BAB V .....</b>	<b>44</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
5.1    Analisis Karakteristik Responden.....	44
5.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
5.1.2 Berdasarkan Usia .....	45
5.1.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	45



5.1.4 Berdasarkan Pekerjaan .....	46
5.2 Analisis Deskripsi Variabel.....	47
5.2.1 Deskripsi Variabel <i>Perceived Usefulness</i> .....	48
5.2.2 Deskripsi Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> .....	51
5.2.3 Deskripsi Variabel Minat Menggunakan .....	55
5.3 Hasil Penelitian.....	58
5.3.1 Analisis Uji Deskriptif Statistik .....	58
5.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	59
5.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	61
5.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	63
5.3.5 Pengujian Hipotesis .....	65
5.3.6 Uji Koefisien Determinasi.....	66
5.4 Pembahasan.....	67
5.4.1 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mitra Darat pada Layanan Teman Bus di Kota Makassar.....	67
5.4.2 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mitra Darat pada Layanan Teman Bus di Kota Makassar.....	68
5.4.3 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mitra Darat pada Layanan Teman Bus di Kota Makassar .....	70
<b>BAB VI .....</b>	<b>71</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>71</b>
6.1 Kesimpulan.....	71
6.2 Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Moda Transportasi yang Paling Sering Digunakan (September 2022)	2
Gambar 1. 2 Wilayah BTS di Indonesia (Data per Juni 2022)	4
Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual Penelitian	28



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 4. 1 Definisi Operasional .....	36
Tabel 4. 2 Jenjang dalam Skala Likert.....	38
Tabel 5. 1 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 5. 2 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 5. 3 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .	45
Tabel 5. 4 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 5. 5 Interval Kategori Skor.....	47
Tabel 5. 6 Analisis Deskripsi Variabel <i>Perceived Usefulness</i> .....	48
Tabel 5. 7 Analisis Deskripsi Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> .....	51
Tabel 5. 8 Analisis Deskripsi Variabel Minat Menggunakan.....	55
Tabel 5. 9 Analisis Uji Deskriptif Statistik.....	58
Tabel 5. 10 Hasil Uji Validitas .....	59
Tabel 5. 11 Hasil Uji Reliabilitas .....	60
Tabel 5. 12 Hasil Uji Normalitas .....	61
Tabel 5. 13 Hasil Uji Multikolinearitas .....	62
Tabel 5. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser) .....	63
Tabel 5. 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	64
Tabel 5. 16 Hasil Uji t (Uji Parsial) .....	65
Tabel 5. 17 Hasil Uji F (Uji Simultan) .....	66
Tabel 5. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	67



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Biodata Peneliti .....	81
LAMPIRAN 2: Kuesioner.....	82
LAMPIRAN 3: Hasil Kuesioner Responden .....	86
LAMPIRAN 4: Hasil Uji SPSS .....	106



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023, populasi Indonesia telah mencapai angka luar biasa yaitu 278,7 juta jiwa. Dengan jumlah penduduk yang begitu besar, Indonesia menghadapi tantangan besar dalam mengelola mobilitas dan meningkatkan kualitas hidup di tengah laju pertumbuhan yang pesat. Terutama di perkotaan, lonjakan populasi ini memicu meningkatnya kebutuhan akan fasilitas publik yang memadai, termasuk transportasi yang aman, nyaman, dan terjangkau. Urbanisasi yang semakin cepat juga memperparah kemacetan lalu lintas dan meningkatkan polusi udara, yang berdampak pada kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

Saat ini, transportasi publik semakin mendapat perhatian global. Di tengah pesatnya pertumbuhan populasi perkotaan dan meningkatnya tantangan seperti kemacetan lalu lintas serta polusi udara, transportasi publik menjadi solusi penting yang sangat dibutuhkan. Dengan mengurangi dampak lingkungan dan menciptakan kota yang lebih berkelanjutan, transportasi publik memainkan peran vital dalam membentuk masa depan perkotaan yang lebih ramah lingkungan dan efisien (Safar dkk, 2024).

Undang-undang No. 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) pasal 3 berbunyi: "Transportasi jalan diselenggarakan dengan

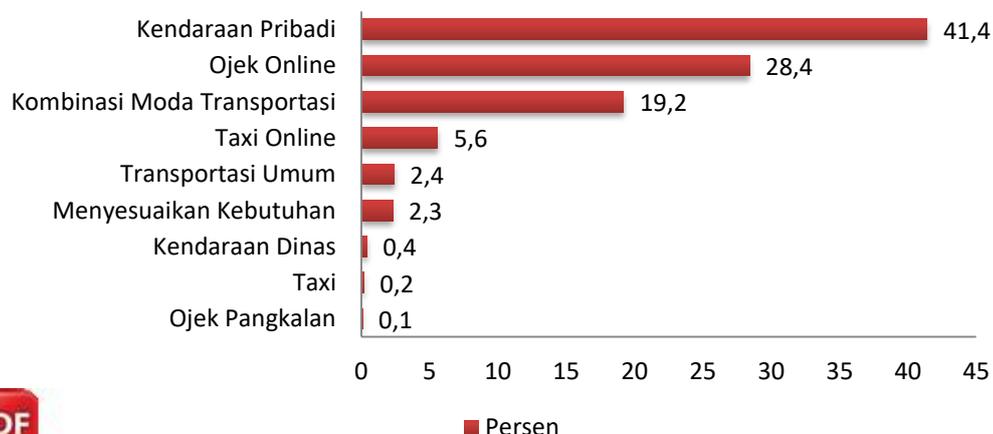
itik mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan dengan aman, cepat, tertib dan teratur, nyaman dan efisien, maupun memadukan moda



transportasi lainnya, menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan, untuk menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat." Berdasarkan hal tersebut, pemerintah memikul tanggung jawab untuk menyediakan sistem transportasi yang aman, nyaman, tertib, dan terjangkau sehingga mampu mendorong masyarakat beralih ke transportasi umum.

Menurut Sulistyowati & Muanzansyah (2019), fasilitas transportasi umum di Indonesia masih jauh dari memadai, yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi penggunanya. Hal ini mendorong banyak orang untuk lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi daripada bergantung pada transportasi umum. Selain masalah fasilitas yang terbatas, pemberhentian kendaraan umum juga sering kali tidak terjadwal dengan jelas. Ketidakpastian tentang kapan kendaraan umum akan tiba di halte membuat masyarakat merasa ragu dan tidak yakin dengan pilihan transportasi yang tersedia bagi mereka.

**Gambar 1. 1 Moda Transportasi yang Paling Sering Digunakan (September 2022)**



data (2022)

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa moda transportasi yang paling sering digunakan per September 2022 terlihat bahwa mayoritas masyarakat lebih memilih kendaraan pribadi sebagai moda transportasi utama, dengan persentase mencapai 41,4%. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan kendaraan pribadi masih mendominasi di masyarakat. Di urutan kedua, ojek online sebanyak 28,4%, yang mencerminkan popularitas moda transportasi ini dalam memenuhi kebutuhan mobilitas harian, terutama untuk jarak dekat dan aksesibilitas yang mudah.

Selanjutnya, kombinasi moda transportasi digunakan oleh 19,2%, menunjukkan adanya kelompok masyarakat yang lebih fleksibel dan beradaptasi dengan berbagai jenis transportasi untuk mencapai tujuan mereka. Taxi online juga digunakan, meskipun hanya oleh 5,6%, sementara transportasi umum mendapatkan persentase yang sangat rendah, hanya 2,4%.

Pilihan transportasi lainnya seperti kendaraan dinas, taxi, dan ojek pangkalan memiliki persentase yang jauh lebih kecil, di bawah 1%. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa transportasi umum belum menjadi pilihan utama, dan masyarakat lebih cenderung memilih moda transportasi yang fleksibel dan nyaman, seperti kendaraan pribadi dan ojek online. Hal ini menjadi tantangan bagi pemerintah dalam mendorong masyarakat untuk beralih ke transportasi umum demi mengurangi kemacetan dan dampak lingkungan dari penggunaan kendaraan pribadi.

Berdasarkan data dari *Institute for Transportation & Development Policy (ITDP)* sejak 2020, pemerintah Indonesia melalui Kementerian Perhubungan (KEMHUB) telah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi publik dengan meluncurkan Program *Buy-the-Service (BTS)* Teman



Bus. Program ini merupakan mekanisme di mana pemerintah pusat menggunakan anggaran APBN untuk membeli layanan transportasi publik dari operator yang terpilih melalui proses lelang, berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditentukan untuk trayek tertentu di berbagai kota di Indonesia. Hingga kini, terdapat 10 wilayah di Indonesia yang telah terpilih untuk menerima program BTS, salah satunya adalah Makassar dengan layanan Teman Bus: Trans Mamminasata (ITDP,2023).

**Gambar 1. 2 Wilayah BTS di Indonesia (Data per Juni 2022)**



Sumber: ITDP (2023)

Di Makassar sendiri, program *Buy-the-Service* (BTS) Teman Bus: Trans Mamminasata mulai beroperasi pada November 2021, dengan melayani empat koridor berbeda. Layanan Trans Mamminasata ini menyediakan transportasi publik antar kota dalam provinsi, mencakup wilayah Kota Makassar, Kabupaten Gowa, Kabupaten Maros, dan Kabupaten Takalar, sebagai bagian dari upaya pengembangan transportasi aglomerasi (ITDP,2023). Seiring berjalannya waktu Teman Bus Trans Mamminasata Makassar mengalami beberapa



perubahan. Berdasarkan informasi dari Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Kementerian Perhubungan (2023), pada 1 Januari 2024 jumlah koridor yang semula terdiri dari 4, berkurang menjadi 2 koridor. Lalu, pada 3 Agustus 2024, dilakukan penyesuaian rute lagi pada sejumlah koridor. Saat ini, Teman Bus Makassar beroperasi dengan 3 koridor, yaitu koridor 1, 2, dan 5. Salah satu rute baru yang ditambahkan adalah rute yang menghubungkan Kampus Universitas Hasanuddin (Unhas) Tamalanrea Makassar dengan Kampus Fakultas Teknik Unhas Gowa, yang berada di koridor 5 (Detik.com, 2024).

Selain penyesuaian rute, layanan Teman Bus juga didukung oleh aplikasi Mitra Darat, yang merupakan inovasi berbasis teknologi untuk mempermudah pengguna transportasi umum. Mitra Darat merupakan aplikasi multi layanan yang menyediakan beragam informasi dalam satu pintu terkait pengawasan, perizinan dan operasional bidang transportasi darat. Jadi Mitra Darat sendiri merupakan sebuah layanan berupa aplikasi smartphone, yang dirilis secara resmi oleh pihak Kemenhub (Thenniarti, 2024). Aplikasi ini memungkinkan penumpang untuk mengakses informasi terkait rute, jadwal keberangkatan, dan titik pemberhentian (halte) Teman Bus secara real-time. Kehadiran aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan kebermanfaatan dan kemudahan pengguna dalam merencanakan perjalanan mereka, sehingga diharapkan dapat mendorong minat masyarakat untuk menggunakan layanan transportasi umum ini secara lebih aktif.

Namun, meskipun aplikasi ini dirancang untuk mempermudah pengalaman pengguna, tingkat pemanfaatannya masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari rendahnya pemanfaatan transportasi umum secara umum, yang tetap bersaing dengan kendaraan pribadi. Beberapa pengguna mungkin merasa kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi atau belum menyadari sepenuhnya



manfaat yang ditawarkan. Akibatnya, masyarakat belum sepenuhnya memahami bagaimana aplikasi ini dapat mempermudah mereka dalam menggunakan transportasi umum. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat (*perceived usefulness*) dari aplikasi ini dapat memengaruhi minat mereka dalam menggunakan layanan Teman Bus secara keseluruhan.

Minat, dalam hal ini dapat dipahami sebagai kondisi psikologis individu sebelum melakukan suatu tindakan, yang berfungsi sebagai dasar untuk memperkirakan perilaku atau tindakan selanjutnya (Priambodo & Prabawani, 2016). Minat itu sendiri merupakan proses mental yang abstrak, tercermin dalam keseluruhan aktivitas dan keadaan yang mencerminkan adanya objek yang dianggap bernilai, yang diketahui dan diinginkan, serta dapat menimbulkan kecenderungan perasaan, gairah, dan keinginan terhadap sesuatu. Dengan demikian, minat dapat digambarkan sebagai dorongan kuat untuk mencapai atau memperoleh sesuatu (Finannafi'ah & Witono, 2022).

Untuk memahami lebih jauh faktor-faktor yang memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan layanan Teman Bus, dapat dijelaskan dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM merupakan sebuah model yang memiliki pengaruh signifikan dan sering digunakan untuk menjelaskan bagaimana individu menerima sistem teknologi (Fahlevi & Dewi, 2020). Model ini mengemukakan bahwa dalam penggunaan sistem informasi, terdapat berbagai faktor yang memengaruhi keputusan pengguna terkait cara dan waktu mereka dalam menggunakan sistem informasi tersebut (Hanggono,



TAM bertujuan untuk mengungkapkan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi berbasis informasi secara menyeluruh, serta untuk memahami perilaku pengguna akhir (*end-user*) dalam berbagai konteks dan populasi yang beragam. Sebuah model ideal tidak hanya berfungsi sebagai alat prediksi, tetapi juga sebagai kerangka yang menjelaskan, memungkinkan peneliti dan praktisi untuk mengidentifikasi alasan di balik penolakan terhadap suatu sistem. Hal ini penting untuk mengarahkan langkah-langkah perbaikan yang tepat. Salah satu inti dari TAM adalah untuk memberikan dasar yang kuat dalam memahami bagaimana faktor eksternal memengaruhi persepsi, sikap, dan niat individu terhadap teknologi yang digunakan (Siregar, 2011). TAM mengemukakan hipotesis bahwa perilaku pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dari teknologi tersebut, yang pada gilirannya akan mempengaruhi minat mereka untuk menggunakannya (*intention to use*). Secara empiris, hubungan antara *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dengan penerimaan teknologi individu telah dibuktikan dan didukung oleh berbagai penelitian yang ada (Librado, 2017).

Namun, meskipun model TAM telah banyak dikonfirmasi secara empiris dan diakui dalam berbagai penelitian, hasil temuan mengenai pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap minat menggunakan suatu layanan masih menunjukkan ketidakkonsistenan. Beberapa penelitian mendukung bahwa kedua variabel ini berpengaruh positif signifikan, sementara studi lainnya menemukan bahwa pengaruh tersebut tidak signifikan. Beberapa studi, seperti yang dilakukan oleh Hidayati & Karim (2024)



menemukan bahwa kedua variabel, *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* ini berpengaruh secara positif dan signifikan dalam meningkatkan minat penggunaan terhadap suatu layanan. Selain itu, penelitian oleh Triani & Moeliono (2019) juga memberikan gambaran bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap minat seseorang dalam menggunakan suatu layanan. Namun, pada penelitian lain, seperti yang dilakukan oleh Subagio & Jessica (2020), menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan layanan. Tak hanya itu, penelitian oleh Kurnia & Tandijaya (2023) serta Maharani & Sundari (2024) menyatakan bahwa, secara terpisah variabel *perceived ease of use* tidak berpengaruh secara signifikan dalam meningkatkan minat seseorang menggunakan suatu layanan. Perbedaan hasil ini menunjukkan adanya *research gap* dalam literatur, sehingga menimbulkan kebutuhan untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk memahami peran sebenarnya dari kedua variabel ini dalam memengaruhi minat menggunakan layanan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti merumuskan judul penelitian **“Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mitra Darat pada Layanan Teman Bus di Kota Makassar”**



## 1.2 Rumusan Masalah

Dengan memperhatikan latar belakang yang telah dipaparkan, dirumuskanlah beberapa masalah utama yang akan menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi Mitra Darat pada layanan Teman Bus?
2. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi Mitra Darat layanan Teman Bus?
3. Apakah *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh secara simultan terhadap minat menggunakan aplikasi Mitra Darat pada layanan Teman Bus?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap minat menggunakan aplikasi Mitra Darat pada layanan Teman Bus.
2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap minat menggunakan aplikasi Mitra Darat pada layanan Teman Bus.
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara simultan terhadap minat menggunakan aplikasi Mitra Darat pada layanan Teman Bus.



## 1.4 Kegunaan Penelitian

### 1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dan literatur mengenai adopsi teknologi dalam layanan transportasi publik, khususnya melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Dengan berfokus pada penggunaan aplikasi Mitra Darat pada layanan Teman Bus, penelitian ini dapat memberikan wawasan tambahan terkait bagaimana teknologi pendukung transportasi publik dapat memengaruhi minat masyarakat. Penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi berharga bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi serupa, baik di sektor transportasi publik maupun di sektor lainnya.

### 1.4.2 Kegunaan Praktis

#### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memiliki kegunaan praktis bagi peneliti sendiri dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam melakukan penelitian ilmiah, khususnya di bidang pemasaran jasa dan perilaku konsumen terkait adopsi teknologi dalam transportasi publik. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi landasan yang berharga bagi peneliti untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut atau karier profesional di bidang pengembangan dan promosi teknologi informasi layanan publik.



## 2. Bagi Pengelola Teman Bus

Penelitian ini dapat memberikan manfaat praktis bagi pengelola Teman Bus dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasinya. Dengan memahami pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan Teman Bus, pengelola dapat mengidentifikasi aspek-aspek pada aplikasi yang perlu diperbaiki, seperti kemudahan penggunaan, kejelasan informasi rute dan jadwal, serta aksesibilitas fitur. Perbaikan ini diharapkan mampu meningkatkan pengalaman pengguna dan menarik lebih banyak masyarakat untuk menggunakan layanan Teman Bus secara berkelanjutan.

## 3. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada masyarakat mengenai manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi layanan Teman Bus. Dengan demikian, masyarakat diharapkan dapat lebih terbuka untuk memanfaatkan layanan transportasi umum ini, yang tidak hanya ramah lingkungan tetapi juga berkontribusi dalam mengurangi kemacetan, polusi, dan penggunaan kendaraan pribadi di Kota Makassar. Pada akhirnya, pemahaman ini diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan layanan Teman Bus secara lebih luas.



### 1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disajikan dengan format yang terstruktur dan berurutan, sehingga pembaca mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang isi penelitian. Ada enam bab dalam penelitian ini, yang akan diuraikan sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN.** Menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA.** Memuat teori-teori dan konsep sebagai landasan analisis serta referensi dari penelitian terdahulu.

**BAB III KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.** Menyajikan kerangka pemikiran konseptual dan pengembangan hipotesis yang akan diuji.

**BAB IV METODE PENELITIAN.** Menjelaskan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan dan analisis data, serta pengujian hipotesis.

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.** Menampilkan hasil penelitian dan analisis serta pembahasan yang mengaitkan temuan dengan teori.

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.** Berisi kesimpulan penelitian, saran untuk pihak terkait, dan keterbatasan penelitian untuk studi lanjut.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Teoritis dan Konsep

##### 2.1.1 Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) diperkenalkan pertama kali oleh Davis pada tahun 1989. TAM merupakan teori dalam bidang sistem informasi yang dirancang untuk memahami dan menggambarkan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengguna dalam mengadopsi serta memanfaatkan teknologi (Rahmawati dkk, 2022). Model TAM ini merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen, dengan fokus pada dua konstruk utama, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness/PU*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use/PEU*) (Rahmawati & Narsa, 2019).

*Theory of Reasoned Action* (TRA) adalah teori yang berasumsi bahwa reaksi dan persepsi individu terhadap suatu hal akan memengaruhi sikap dan perilaku mereka. Dalam konteks teknologi informasi, reaksi dan persepsi pengguna terhadap teknologi akan memengaruhi sikap mereka dalam menerima atau menggunakan teknologi tersebut. Pada TAM, prinsip TRA ini diterapkan untuk menganalisis bagaimana persepsi dan respons pengguna terhadap teknologi mempengaruhi sikap dan niat mereka dalam mengadopsi atau memanfaatkan teknologi tersebut. Salah satu faktor yang berperan dalam hal ini



persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sistem informasi, yang berfungsi sebagai dasar dari

tindakan yang beralasan dalam konteks penggunaan teknologi. Dengan demikian, alasan seseorang mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan sistem informasi akan mempengaruhi perilaku mereka, yang pada gilirannya menjadi indikator dalam penerimaan suatu sistem (Mu'asiroh & Darwanto, 2021).

TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memprediksi sejauh mana pengguna akan menerima suatu sistem informasi. Selain itu, TAM juga menyediakan landasan teoritis untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi, serta menguraikan hubungan kausal antara keyakinan, perilaku, tujuan, dan penggunaan sistem informasi oleh pengguna. Tingginya tingkat penggunaan suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem tersebut dianggap berguna dan mudah dioperasikan. Pengguna cenderung memanfaatkan sistem informasi dengan keyakinan bahwa penggunaan sistem tersebut akan memberikan manfaat langsung bagi mereka (Tambun dkk, 2020).

Teori TAM telah mengalami tiga kali modifikasi sepanjang perkembangannya. Pada tahun 2000, TAM 2 diperkenalkan dengan menghapus konstruk *attitude towards usage*, sehingga konstruk *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* langsung mempengaruhi *behavioral intention to use*. Selanjutnya, pada tahun 2008, TAM dimodifikasi kembali dan diberi nama TAM 3. Modifikasi terbaru ini menambahkan dimensi baru pada *perceived ease of use* (PEU). Pengembangan-pengembangan tersebut bertujuan untuk membangun asumsi dasar yang lebih efektif dalam memprediksi dan menjelaskan perilaku yang mendorong adopsi serta penggunaan teknologi yang terus berkembang (Narsa & Narsa, 2019).



Salah satu keunggulan model TAM memiliki sejumlah keunggulan yang menonjol. Pertama, TAM

mampu menjelaskan mengapa sejumlah sistem teknologi informasi gagal diterima, terutama karena kurangnya minat pengguna untuk mengadopsinya. Kedua, TAM didasarkan pada teori yang solid dan teruji. Ketiga, model ini telah melalui banyak penelitian yang sebagian besar membuktikan efektivitasnya, mengonfirmasi bahwa TAM adalah model yang dapat diandalkan. Keempat, salah satu kekuatan utama TAM adalah sifatnya yang sederhana namun tetap dapat memberikan pemahaman yang valid, menjadikannya model yang efisien dan langsung pada sasaran (Ramadhani & Hermanto, 2019).

### 2.1.2 *Perceived Usefulness*

*Perceived usefulness* dapat dijelaskan sebagai "keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan memperbaiki kinerja dalam pekerjaannya." Definisi ini berakar dari arti kata "*useful*" (berguna), yang mengacu pada sesuatu yang dapat memberikan manfaat atau keuntungan. Sebuah sistem yang memiliki tingkat *perceived usefulness* yang tinggi adalah sistem di mana pengguna merasa bahwa penggunaan sistem tersebut dapat berkontribusi secara positif terhadap peningkatan kinerja mereka (Davis, 1989). *Perceived usefulness* dapat diartikan sebagai penilaian subjektif pengguna terhadap sejauh mana teknologi tersebut dianggap mampu memberikan manfaat atau meningkatkan kinerja dalam konteks penggunaannya (Naufaldi & Tjokrosaputro, 2020).

*Perceived usefulness* merujuk pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa an teknologi tertentu akan berkontribusi pada peningkatan kinerja pekerjaan mereka (Jogiyanto, 2019). *Perceived usefulness* adalah



keyakinan seseorang terhadap manfaat yang diperoleh dari penggunaan suatu sistem, serta bagaimana penggunaan sistem tersebut dapat meningkatkan kapasitas kinerja individu yang menggunakannya (Budiatin & Rustiyaningsih, 2021). *Perceived usefulness* merujuk pada bagaimana individu merasakan bahwa suatu sistem dapat memberikan manfaat bagi penggunanya. *Perceived usefulness* ini menjelaskan sejauh mana suatu sistem dapat memberikan nilai tambah atau keuntungan bagi penggunanya dalam proses penggunaannya (Machdar, 2016).

Berdasarkan definisi-definisi di atas, *perceived usefulness* dapat disimpulkan sebagai keyakinan atau persepsi seseorang mengenai sejauh mana suatu sistem atau teknologi dapat memberikan manfaat atau meningkatkan kinerja mereka. Sistem yang dianggap berguna oleh pengguna dipercaya dapat memberikan keuntungan, baik dalam hal efisiensi, efektivitas, maupun peningkatan kapasitas individu dalam melakukan pekerjaan atau aktivitas tertentu.

Indikator *perceived usefulness* menurut Jogiyanto (2008) (dalam Kurniasari, 2018) adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan cepat terselesaikan (*work more quickly*), yaitu penggunaan teknologi atau aplikasi dapat membantu pengguna menyelesaikan tugas mereka dengan lebih cepat, menghemat waktu dan usaha. Misalnya, aplikasi yang menyediakan informasi dengan cepat memungkinkan pengguna membuat keputusan lebih efisien, sehingga mereka bisa lebih produktif dalam menyelesaikan pekerjaan atau aktivitas mereka.
2. Kinerja pekerjaan (*job performance*), yaitu sejauh mana penggunaan



teknologi dapat meningkatkan hasil dan kualitas pekerjaan yang dilakukan. Teknologi yang baik dapat membantu pengguna melakukan

tugas mereka dengan lebih baik, mengurangi kesalahan, dan mencapai hasil yang lebih optimal.

3. Meningkatkan produktivitas (*increase productivity*), yaitu menggunakan teknologi yang tepat dapat membantu pengguna menyelesaikan lebih banyak tugas dalam waktu yang lebih singkat, meningkatkan produktivitas. Teknologi yang mempermudah dan mempercepat proses, seperti aplikasi yang efisien, memungkinkan pengguna melakukan lebih banyak pekerjaan atau aktivitas dalam sehari tanpa membuang waktu atau tenaga.
4. Efektifitas (*effectiveness*), yaitu sejauh mana teknologi membantu pengguna mencapai tujuan mereka dengan sukses. Teknologi yang efektif memastikan bahwa pengguna dapat menggunakan alat atau aplikasi dengan cara yang paling tepat untuk menyelesaikan tugas atau masalah mereka.
5. Mempermudah pekerjaan (*makes job easier*), yaitu teknologi yang mempermudah pekerjaan mengurangi kerumitan dan memberikan kemudahan dalam proses kerja. Hal ini dapat mencakup pengurangan langkah-langkah yang tidak perlu, otomatisasi, dan penyediaan informasi yang relevan dengan cepat, membuat pengguna merasa lebih mudah dan nyaman dalam menyelesaikan tugas atau kegiatan mereka.
6. Bermanfaat (*useful*), yaitu sejauh mana teknologi memberikan manfaat langsung bagi pengguna. Teknologi yang berguna membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas mereka dengan lebih efektif, menghemat waktu, dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Teknologi yang dirancang dengan baik akan mempermudah hidup pengguna dan memberikan nilai tambah dalam kehidupan sehari-hari.



### 2.1.3 *Perceived Ease of Use*

*Perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) mengacu pada sejauh mana seseorang merasa bahwa penggunaan suatu sistem dapat dilakukan tanpa banyak usaha. Definisi ini berakar dari makna kata "ease" (kemudahan), yang berarti bebas dari kesulitan atau usaha yang berlebihan. Usaha, dalam hal ini, dipandang sebagai sumber daya terbatas yang perlu dialokasikan oleh individu untuk berbagai aktivitas yang menjadi tanggung jawabnya. Dengan demikian, apabila semua faktor lainnya serupa, aplikasi yang dianggap lebih mudah digunakan cenderung memiliki peluang lebih besar untuk diterima oleh pengguna (Davis, 1989). *Perceived ease of use* adalah penilaian individu terhadap sejauh mana mereka percaya bahwa suatu teknologi dapat digunakan dengan jelas dan tanpa memerlukan usaha yang besar, serta memiliki kemudahan dalam penggunaan dan pengoperasiannya (Jogiyanto, 2019). *Perceived ease of use* ditentukan oleh tingkat interaksi dan keterlibatan pengguna dengan sistem, dimana semakin sering suatu sistem digunakan, semakin dikenal, lebih mudah dioperasikan, dan lebih mudah diakses oleh penggunanya (Firdaus & Himawati, 2022).

*Perceived ease of use* merujuk pada keyakinan individu bahwa penggunaan suatu sistem tertentu tidak akan memerlukan usaha yang besar. Dengan kata lain, seseorang cenderung akan menggunakan teknologi jika mereka merasa bahwa teknologi tersebut mudah digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi teknologi dirancang untuk mempermudah penggunaannya, bukan untuk menyulitkan mereka (Marisa, 2020). *Perceived*



*use* digunakan untuk menilai sejauh mana pengguna menerima suatu teknologi informasi, berdasarkan sejauh mana mereka merasakan

kemudahan atau kesulitan dalam menggunakan sistem tersebut (Febriyani, 2019).

Berdasarkan definisi-definisi di atas, maka *perceived ease of use* dapat disimpulkan sebagai sejauh mana individu merasa bahwa suatu teknologi atau sistem dapat digunakan dengan mudah, tanpa memerlukan banyak usaha atau kesulitan. Semakin mudah sistem tersebut digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna akan menerima dan menggunakannya secara efektif.

Sistem yang efektif dalam menyederhanakan proses operasional bisnis dan telah diimplementasikan dengan lancar menunjukkan bahwa sistem tersebut telah lebih familiar, lebih intuitif dalam pengoperasiannya, dan lebih mudah diakses oleh penggunanya (Mardikaningsih & Darmawan, 2021). Jogiyanto (2007) (dalam Kumala dkk, 2020) menyatakan, individu yang merasa bahwa suatu sistem mudah untuk digunakan cenderung akan mengadopsinya, sementara jika mereka merasa kesulitan, mereka akan enggan menggunakannya. Hal ini sejalan dengan pendapat Hasdani dkk (2021) yang menyatakan bahwa, kemudahan penggunaan dapat mendorong perilaku pengguna, di mana semakin sederhana sistem untuk digunakan, semakin besar kemungkinan seseorang untuk menggunakannya.

Jogiyanto (2008) (dalam Kurniasari, 2018) mengemukakan, *perceived ease of use* dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Mudah dipelajari (*easy to learn*), yaitu seberapa cepat dan mudah pengguna dapat memahami cara menggunakan teknologi atau aplikasi. Jika aplikasi atau sistem mudah dipelajari, pengguna tidak perlu menghabiskan banyak waktu atau usaha untuk memahami cara mengoperasikannya. Teknologi mudah dipelajari meningkatkan kepercayaan diri pengguna dan



membuat mereka lebih cenderung untuk terus menggunakannya.

2. Dapat dikontrol (*controllable*), yaitu merujuk pada kemampuan pengguna untuk mengendalikan teknologi atau aplikasi dengan mudah. Jika pengguna merasa mereka dapat mengontrol teknologi dengan cara yang sesuai dengan preferensi mereka, mereka akan merasa lebih nyaman menggunakannya. Ini mencakup aspek seperti pengaturan yang dapat disesuaikan dan fitur yang dapat dikendalikan oleh pengguna.
3. Jelas dan dapat dipahami (*clear and understanding*), yaitu seberapa mudah aplikasi atau teknologi untuk dipahami oleh pengguna. Teknologi atau aplikasi yang memiliki antarmuka yang jelas dan instruksi yang mudah dipahami akan membuat pengguna merasa lebih nyaman dan tidak kebingungan saat menggunakannya. Kejelasan dalam tampilan dan petunjuk sangat mempengaruhi pengalaman pengguna.
4. Fleksibel (*flexible*), yaitu sejauh mana teknologi atau aplikasi dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Teknologi yang fleksibel memungkinkan pengguna untuk mengubah pengaturan atau menyesuaikan pengalaman mereka sesuai dengan preferensi pribadi mereka, yang meningkatkan kenyamanan penggunaan.
5. Mudah untuk menjadi terampil (*easy to become skillful*), yaitu sejauh mana pengguna merasa bahwa mereka bisa cepat menguasai penggunaan teknologi atau aplikasi. Jika aplikasi dirancang dengan cara yang memungkinkan pengguna untuk menguasainya dengan cepat, maka pengguna akan merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menggunakan

teknologi tersebut.

yang mudah digunakan (*easy to use*), yaitu semakin mudah aplikasi atau teknologi



digunakan tanpa memerlukan usaha yang berlebihan, semakin besar kemungkinan pengguna akan mengadopsinya. Aplikasi yang memiliki antarmuka yang intuitif, responsif, dan tidak rumit untuk digunakan akan dipandang sebagai aplikasi yang mudah digunakan.

#### 2.1.4 Minat Menggunakan

Minat seseorang dalam menggunakan suatu produk merepresentasikan niat atau rencana dari pengguna untuk memilih produk dengan merek tertentu. Minat ini mencerminkan dorongan hati dan ketertarikan individu terhadap suatu hal (Handayani & Rianto, 2021). Menurut Kotler dan Keller (2012) (dalam Prasetya & Putra, 2020), mengemukakan bahwa minat adalah dorongan awal yang muncul pada seseorang, berkembang menjadi ketertarikan untuk mencoba, hingga akhirnya memicu keinginan untuk membeli dan memiliki produk tersebut. Pengalaman dan sikap individu dapat berperan penting dalam menumbuhkan minat untuk menggunakan atau memilih suatu produk. Ketika seseorang pernah mencoba suatu produk dan merasa puas, hal ini bisa mendorong mereka untuk terus menggunakannya. Sikap positif terhadap produk juga menjadi faktor yang kuat dalam membangkitkan minat. Dorongan ini dapat bersumber dari faktor internal, seperti perasaan suka atau tidak suka, serta dari faktor eksternal, misalnya pengaruh lingkungan atau keluarga.

Minat menggunakan dapat diartikan sebagai keinginan seseorang untuk pertama kali atau kembali menggunakan suatu produk atau layanan tertentu, yang dianggap sesuai karena adanya keselarasan antara motif penggunaannya atribut atau karakteristik produk dan layanan yang dipertimbangkan (Handayani & Jessica, 2020). Minat menggunakan juga diartikan sebagai komitmen



individu terhadap teknologi tertentu serta kecenderungan untuk melakukan tindakan tertentu. Selain itu, minat menggunakan mencerminkan kecenderungan seseorang untuk memilih dan memanfaatkan produk atau layanan, yang secara umum didasarkan pada kesesuaian antara motif penggunaan dengan karakteristik atau atribut produk yang dinilai relevan (Triani & Moeliono, 2019). Minat menggunakan merujuk pada kecenderungan perilaku seseorang dalam memanfaatkan atau memilih suatu produk atau layanan tertentu, serta bagaimana berbagai kondisi dapat memengaruhi preferensi dan minat individu dalam penggunaan produk atau layanan tersebut (Handayani & Rianto, 2021).

Berdasarkan berbagai definisi di atas, minat menggunakan dapat disimpulkan sebagai kecenderungan atau keinginan seseorang untuk mencoba, menggunakan kembali, atau terus memanfaatkan suatu produk atau layanan tertentu. Minat ini timbul ketika ada kesesuaian antara kebutuhan atau motivasi individu dan karakteristik produk atau layanan tersebut, serta dapat dipengaruhi oleh faktor internal seperti sikap pribadi dan eksternal seperti lingkungan sosial.

Thompson dkk (1991) (dalam Yuniarti, 2019) menyatakan bahwa, keyakinan seseorang terhadap manfaat teknologi informasi dapat mendorong minatnya untuk menggunakan teknologi tersebut, baik dalam pekerjaan maupun dalam kehidupan sehari-hari. Misissaifi & Sriyana (2021) juga menyatakan bahwa, keinginan untuk menggunakan suatu teknologi dapat tercermin dalam sikap individu terhadap teknologi itu sendiri, misalnya melalui niat untuk terus menggunakannya atau dorongan untuk mengajak orang lain untuk ikut serta.



Ketika layanan teknologi informasi dianggap membawa manfaat, individu yang akan tetap memanfaatkannya dan bahkan menginspirasi orang lain untuk menggunakan layanan tersebut.

Menurut Jogiyanto (2008) (dalam Kurniasari, 2018), indikator yang digunakan dalam mengukur minat menggunakan adalah sebagai berikut:

1. Keinginan untuk menggunakan, yaitu menggambarkan intensi awal seseorang terhadap suatu teknologi yang ditandai dengan keinginan kuat untuk mulai menggunakannya. Keinginan untuk menggunakan mencerminkan adanya daya tarik yang dirasakan oleh individu terhadap teknologi tersebut, yang didasarkan pada persepsi positif mengenai manfaat atau kemudahan yang ditawarkan. Hal ini menunjukkan potensi adopsi awal dari suatu teknologi atau layanan.
2. Selalu mencoba menggunakan, yaitu menunjukkan adanya pola penggunaan yang konsisten dari pengguna terhadap teknologi atau sistem. Selalu mencoba menggunakan berarti individu memiliki kecenderungan untuk kembali menggunakan teknologi secara berulang kali, yang dapat diartikan sebagai tanda kepuasan dan relevansi teknologi terhadap kebutuhan pengguna. Konsistensi penggunaan ini mengindikasikan keterikatan emosional dan kepercayaan yang semakin kuat terhadap teknologi tersebut.
3. Berlanjut di masa yang akan datang, yaitu mengacu pada niat jangka panjang individu untuk tetap menggunakan teknologi atau sistem di masa mendatang. Berlanjut di masa yang akan datang menandakan bahwa pengguna menemukan nilai dan manfaat berkelanjutan dari teknologi, sehingga memiliki komitmen untuk terus menggunakannya. Komitmen ini mencerminkan penerimaan yang stabil terhadap teknologi atau sistem serta tingkat kepuasan yang tinggi yang diharapkan berkelanjutan dalam jangka waktu panjang.



## 2.2 Tinjauan Empirik

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Hidayati & Karim (2024)	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Perceived Usefulness</i> terhadap Minat Penggunaan Qris pada <i>Merchant</i> di Lombok Epicentrum Mall	Berdasarkan hasil penelitian, menyatakan bahwa variabel <i>perceived ease of use</i> dan <i>perceived usefulness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan Qris pada <i>merchant</i> di Lombok Epicentrum Mall.
2.	Syifa & Santoso (2024)	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Perceived Usefulness</i> terhadap Niat Menggunakan Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Mahasiswa FIA UNKRIS Jakarta)	Berdasarkan hasil penelitian, menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel <i>perceived ease of use</i> dan <i>perceived usefulness</i> terhadap niat menggunakan uang elektronik.
3.	Triani & Moeliono (2019)	Pengaruh <i>Trust</i> , <i>Perceived Risk</i> , <i>Perceived Usefulness</i> , dan <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Intention to Use</i> pada Aplikasi Mobile tiket.com	Berdasarkan hasil penelitian, menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel <i>trust</i> , <i>perceived risk</i> , <i>perceived usefulness</i> , dan <i>perceived ease of use</i> terhadap <i>intention to use</i> pada aplikasi mobile tiket.com



No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
4.	Kurniawan & Samryn (2024)	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Ease of Use</i> , Norma Subjektif dan Kondisi Pemfasilitasi terhadap <i>Behavioral Intention to Use</i> Aplikasi Bioess di Fasilitas Produksi PT Biofarma	Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa <i>perceived usefulness</i> , <i>perceived ease of use</i> , norma subjektif, dan kondisi pemfasilitasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention to use</i> aplikasi Bioses di fasilitas produksi PT Biofarma
5.	Kurnia & Tandijaya (2023)	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> , <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Security</i> dan <i>Trust</i> terhadap <i>Intention to Use</i> Aplikasi Jago	Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa variabel <i>perceived ease of use</i> dan <i>security</i> secara parsial berpengaruh negatif terhadap <i>intention to use</i> aplikasi Jago, sementara variabel <i>perceived usefulness</i> , <i>security</i> , dan <i>trust</i> secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>intention to use</i> aplikasi Jago.
6.	Subagio & Jessica (2020)	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Ease of Use</i> , <i>Subjective Norm</i> , dan <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Intention to Use</i> Mytelkonsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Kristen Petra Surabaya)	Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel <i>perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> terhadap <i>intention to use</i> Mytelkonsel, sedangkan variabel <i>subjective norm</i> dan <i>customer experience</i> menunjukkan adanya pengaruh terhadap <i>intention to use</i>



No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			Mytelkomsel.
7.	Kumala, dkk (2020)	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Ease of Use</i> , <i>Trust</i> , dan <i>Security</i> terhadap Minat Penggunaan Gopay pada Generasi X di Surabaya	Berdasarkan hasil penelitian, menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel <i>perceived usefulness</i> , <i>perceived ease of use</i> , <i>trust</i> , dan <i>security</i> terhadap minat penggunaan Gopay pada generasi X di Surabaya.
8.	Maharani & Sundari (2024)	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Ease of Use</i> , <i>Trust</i> dan <i>Security</i> terhadap <i>Behavioral Intention to Use</i> BRI Mobile (Studi Kasus: pada Pengguna BRImo di Kota Pekanbaru)	Berdasarkan hasil penelitian, menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel <i>perceived usefulness</i> , <i>trust</i> , dan <i>security</i> terhadap <i>behavioral intention to use</i> BRI Mobile sedangkan variabel <i>perceived ease of use</i> tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention to use</i> BRI Mobile.

