



Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Adopsi
Aplikasi Financial Teknologi
(Studi Kasus Pengguna Aplikasi Pospay)

Satria Tri Dayana Kam

Universitas Sembilanbelas November Kolaka

Email: Tridayanakam@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Pengaruh norma subjektif (*subjective norm*) terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) pospay, (2) Pengaruh citra (*image*) terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) pospay, (3) Pengaruh kualitas hasil (*output quality*) terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) pospay, (4) Pengaruh keyakinan-diri (*self-efficacy*) berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) pospay, (5) Pengaruh kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) pospay, (6) Pengaruh kecemasan (*anxiety*) terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) pospay, (7) Pengaruh persepsi kesenangan (*perceived enjoyment*) terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) pospay, (8) Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) pospay persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) pospay, (9) Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) pospay terhadap niat penggunaan (*intention to use*) pospay, (10) Pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) pospay terhadap niat penggunaan (*intention to use*) pospay, (11) Pengaruh niat penggunaan (*intention to use*) terhadap pengadopsian pospay (*pospay adoption*) berdasarkan pendekatan *Technology of Acceptance Model 3* (TAM 3). Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan studi pustaka, observasi, dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Sulawesi Tenggara (sultra). Sampel dalam penelitian ini adalah setiap orang-orang yang telah melakukan adopsi atau menerapkan sistem pospay di dalam menunjang berbagai aktivitasnya atau paling tidak, pernah menggunakan pospay dan dapat dimintai keterangan secara subjektif maupun objektif. Pengujian instrument penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan SPSS. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *measurement model (outer model)* dan pengujian model struktural (*inner model*) dengan Smart PLS. Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan

dengan kesimpulan bahwa hipotesis 1,2,3,5,8, 9, 10 dan 11 menunjukkan pengaruh positif, sedangkan hipotesis 4,6 dan 7 tidak menunjukkan pengaruh.

Kata Kunci: *Technology Accpetance Model 3, Structural Equation Model, Pospay*

Abstract

This research aims to determine: (1) subjective norms on the perceived usefulness of Pospay, (2) The influence of image on the perceived usefulness of Pospay, (3) The influence of output quality.) on the perceived usefulness of Pospay, (4) The influence of self-efficacy on the perceived ease of use of Pospay, (5) The influence of facilitating conditions on the perception of ease of use (perceived ease of use) pospay, (6) The influence of anxiety on the perceived ease of use (perceived ease of use) pospay, (7) The influence of perceived enjoyment on the perceived ease of use (perceived ease of use) pospay, (8) The influence of the perceived ease of use (perceived ease of use) of Pospay on the perceived usefulness (perceived usefulness) of Pospay, (9) The influence of the perceived ease of use (perceived ease of use) of Pospay on the intention to use Pospay, (10) The influence Perceived usefulness of Pospay on intention to use Pospay, (11) Influence of intention to use on Pospay adoption based on the Technology of Acceptance Model 3 (TAM 3) approach. This research uses a quantitative method approach. Data collection in this research uses literature study, observation and questionnaires. The population in this research is the people of Southeast Sulawesi (Sultra). The sample in this research is everyone who has adopted or implemented the Pospay system to support their various activities or, at least, has used Pospay and can be asked for information subjectively or objectively. Testing the research instrument uses validity and reliability tests with SPSS. The data analysis technique used in this research is measurement model testing (outer model) and structural model testing (inner model) with Smart PLS. Based on the results of research that has been carried out, it is concluded that hypotheses 1,2,3,5,8, 9, 10 and 11 show a positive influence, while hypotheses 4,6 and 7 show no influence.

Keywords: *Technology Accetance Model 3, Structural Equation Model, Pospay*

PENDAHULUAN

Seiring berjalannya waktu teknologi memiliki peran penting dalam menunjang kegiatan masyarakat. Berbagai bentuk kegiatan masyarakat dalam lingkungan sehari-hari dapat diselesaikan dengan efektif berkat bantuan teknologi. Secara garis besar teknologi sendiri pada dasarnya dikembangkan untuk memberikan kemudahan dalam menyelesaikan berbagai bentuk permasalahan dalam lingkungan masyarakat.

Teknologi sendiri dapat didefinisikan sebagai cara kita menggunakan ilmu pengetahuan baik berupa perangkat keras maupun lunak untuk memecahkan suatu masalah dan mencapai tujuan tertentu (Purnawan,2019). Saputra (2020) juga memberikan pendapat tentang teknologi yang mengatakan bahwa teknologi merupakan suatu sistem

yang dibuat oleh manusia dengan menggunakan pengetahuan dan organisasi untuk menghasilkan objek dan teknik dalam mencapai tujuan tertentu.

Saat ini orang-orang telah melakukan sebuah inovasi teknologi dalam bidang ekonomi untuk mendukung berbagai aspek kegiatan bisnis. Salah-satu bentuk inovasi tersebut adalah layanan keuangan berbasis teknologi atau dikenal dengan *fintech*. *Fintech* adalah singkatan dari *Financial Technology* yang menggabungkan sistem keuangan dengan teknologi hingga sekarang menjadi sebuah inovasi yang memberikan kemudahan sistem keuangan (Avianti dan Triyono, 2021). Menurut Hsueh (2017) dalam bukunya teknologi keuangan juga disebut sebagai *fintech*, adalah model layanan keuangan baru yang dikembangkan melalui inovasi teknologi untuk bisnis.

Sekarang *fintech* mendapatkan perhatian dunia sebagai teknologi yang akan memberdayakan perusahaan dengan efektif pada abad sekarang, dan Indonesia sendiri diprediksi akan menjadi negara dengan pasar potensial untuk berkembangannya industri *fintech* (Amelia, 2022). Hal ini sejalan dengan data yang diperoleh *The State of Finance App Marketing* (2021) yang menyebutkan bahwa Indonesia berada pada urutan ke 3 sebagai salah-satu pengguna layanan *fintech* terbesar dunia.

Di Indonesia perkembangan industri *fintech* di beberapa daerah mengalami perkembangan drastis, termasuk di Sulawesi Tenggara (Sultra). Berdasarkan data yang diperoleh dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) jumlah individu yang menggunakan *fintech* di daerah Sulawesi Tenggara mencapai angka 10 ribu dan akan terus mengalami perkembangan seiring dengan modernisasi perbankan. *fintech* di Indonesia terbagi kepada beberapa sektor seperti *financial planning*, *lending*, *crowdfunding*, *aggregator*, *payment*, dan *fintech* lainnya. Berdasarkan data yang diperoleh dari Asosiasi Fintech Indonesia (API) terkait dengan perkembangan perusahaan *fintech* di Indonesia beberapa tahun belakang ini mengalami peningkatan.

Dilihat dari data Asosiasi Fintech Indonesia (2021) yang menduduki urutan pertama adalah *fintech* model *payment*. Jenis *fintech* model *payment* ini merupakan aplikasi pembayaran yang sekarang populer diadopsi oleh industri perbankan maupun non perbankan. Termasuk yang melakukan adopsi PT. Pos Indonesia. PT. Pos Indonesia adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berkecimpung dalam bidang jasa Pos. Dalam perjalannya PT. Pos Indonesia sempat mengalami masa kejayaan dan mengalami masa krisis sehingga banyak berita yang beredar bahwa PT. Pos Indonesia sedang mati suri karena tidak dapat bersaing dalam era digital (Bahar and Aqida, 2022). Hal itu kemudian membuat PT. Pos Indonesia melakukan sebuah terobosan dalam bidang teknologi yang agar dapat bersaing dan tetap bisa menjaga eksistensi sebagai perusahaan layanan pos

terbesar di Indonesia. Salah-satu bentuk inovasi teknologi dari PT. Pos Indonesia ialah mengadopsi aplikasi pospay.

Pospay merupakan sebuah aplikasi yang memiliki banyak manfaat seperti memberikan kemudahan dalam melaksanakan setoran tabungan, pembayaran tagihan rekening telepon seluler, isi ulang pulsa seluler, kredit penerimaan pajak juga asuransi. Dengan adanya sistem payment ini proses pembayaran transaksi dapat lebih efisien dilakukan serta masyarakat dapat pula mengetahui jumlah tagihan secara langsung sebelum proses pembayaran (Amalia, 2022). Selain itu, aplikasi pospay tergolong mudah untuk digunakan karena hanya membutuhkan smartphone dan internet.

Dalam penerapannya, kinerja aplikasi pospay beberapa bulan terakhir memang mengalami peningkatan signifikan dilihat dari data perkembangan jumlah pengguna aplikasi tersebut (Tempo. Co, 2021). Namun demikian pengguna aplikasi pospay masih tergolong rendah, berdasarkan komposisi antara jumlah pengguna aplikasi *fintech* di Indonesia, berdasarkan data yang ditemukan di Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2021) bahwa pengguna *fintech* di Indonesia sekarang ini berkisar 72 juta pengguna, sedangkan yang mengadopsi aplikasi pospay masih berkisar antar 1,5 juta (playstore, 2022) artinya aplikasi pospay masih kurang diminati oleh berbagai kalangan masyarakat Indonesia.

Berdasarkan dari data survei yang penulis kumpulkan maka penulis berasumsi bahwa aplikasi pospay yang dikembangkan oleh PT. Pos Indonesia masih kurang diminati dan diterima oleh masyarakat umum, sehingga dalam penelitian ini sangat relevan untuk menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengkaji lebih dalam terkait faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi individu menggunakan aplikasi pospay.

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan pisau analisis yang digunakan untuk mengetahui sikap penerimaan pengguna terhadap sistem informasi. Sebelum model TAM muncul, ada teori yang dikenal dengan nama *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen (1975, 1980). TRA mengasumsikan bahwa perilaku didasari oleh niat individu untuk terlibat dalam suatu tindakan tertentu. Niat ditentukan oleh dua faktor, yaitu sikap individu terhadap hasil tindakan dan pendapat lingkungan sosial individu (Fishbein dan Ajzen, 1975).

Kemudian pada tahun 1986 Davis mengadopsi TRA dalam disertasinya sehingga memunculkan teori TAM dengan penekanan pada persepsi kemudahan dan kemanfaatan yang memiliki hubungan terhadap penerimaan sistem informasi. Selanjutnya, Pada tahun 2000 Venkatesh dan Davis merumuskan kembali teori TAM dengan menambahkan faktor-faktor penentu penerimaan sistem informasi sehingga memunculkan teori baru yang dikenal dengan TAM 2 dan pada tahun 2008 Venkatesh dan Bala memperbarui lagi teori

TAM sehingga memunculkan teori TAM 3. Dalam teori TAM 3 Venkatesh dan Bala (2008) menambahkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kemudahan dan kegunaan seperti Norma subjektif, citra, kualitas hasil yang berpengaruh terhadap persepsi kegunaan dan Keyakinan diri, kecemasan, kondisi memfasilitasi dan kesenangan yang berpengaruh pada persepsi kemudahan serta persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh pada kondisi nyata pengguna pospay yang di mediasi oleh niat menggunakan.

Norma subjektif berpengaruh secara tidak langsung terhadap penerimaan sistem dalam penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh dan Davis (2000). Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Chen (2018) menunjukkan bahwa norma subyektif juga berpengaruh tidak langsung pada penerimaan sistem. Namun, terdapat hasil yang berbeda didalam penelitian yang dilakukan oleh Irfan (2022) dan Lila (2021) yang menunjukkan bahwa norma subjektif tidak berpengaruh terhadap penerimaan teknologi.

Selain itu, citra menjadi faktor utama yang mempengaruhi penerimaan sistem Riyana dan Pham (2022). Citra juga berpengaruh secara tidak langsung terhadap penerimaan sistem dalam penelitian (Venkatesh dan Davis 2000). Hasil yang sama juga terdapat dalam penelitian Chen (2018); Lila (2021); dan Yudiana (2021). Namun terdapat hasil berbeda dalam penelitian yang dilakukan oleh Nanda (2018) dan Irfan (2022) yang menunjukkan bahwa citra tidak memiliki pengaruh terhadap terhadap penerimaan sistem.

Kualitas hasil berpengaruh signifikan tidak langsung terhadap penerimaan sistem dalam penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh dan Davis (2000). Hasil yang sama terdapat dalam penelitian yang dilakukan oleh Irfan (2022) ; Lila (2021); Chen (2018); Yudiana (2021); Nanda (2018) yang mana suatu sistem akan dirasakan kegunaannya, apabila sistem tersebut mampu memberikan output yang baik penggunaannya.

Kemudian terkait dengan keyakinan diri, dalam penelitian yang dilakukan oleh Nurfadilah (2021) menunjukkan bahwa keyakinan diri memiliki pengaruh langsung terhadap penerimaan sistem, keyakinan diri juga berpengaruh secara tidak langsung terhadap penerimaan sistem informasi dalam penelitian Irfan (2022); Lila (2021); Chen (2018); Nanda (2018). Namun ditemukan hasil yang berbeda dalam penelitian yang dilakukan oleh Yudiana (2022) yang dimana menunjukkan bahwa keyakinan diri tidak memiliki pengaruh terhadap penerimaan sistem. Kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh terhadap penerimaan sistem dalam penelitian Hidin (2022), kondisi yang memfasilitasi juga ditemukan memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap penerimaan sistem dalam penelitian yang dilakukan oleh Gupta (2020). Namun hasil yang berbeda terdapat pada penelitian Irfan

(2022) dan Lila (2021) yang dimana menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi tidak mempengaruhi penerimaan sistem.

Adapun terkait dengan kecemasan, dalam penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh dan Bala (2008) Kecemasan berpengaruh negatif tidak langsung terhadap penerimaan sistem, Semakin rendah perasaan takut yang dialami user maka akan berdampak pada niat untuk menggunakan sistem tersebut. Namun dalam penelitian Chen (2018) kecemasan memiliki pengaruh positif terhadap kemudahan dalam menggunakan sistem, yang berarti *user* dapat mengadopsi suatu sistem terlepas ia keemasannya meningkat atau tidak. Persepsi kesenangan dalam penelitian yang dilakukan oleh Nanda (2018) bahwa persepsi kesenangan berpengaruh tidak langsung pada penerimaan sistem. Hasil yang sama juga terdapat dalam penelitian Irfan (2022); Lila (2021); dan Chen (2018). Namun terdapat hasil yang berbeda dalam penelitian yang dilakukan oleh Yudian (2021) menunjukkan bahwa persepsi kesenangan tidak berpengaruh terhadap penerimaan sistem.

Penelitian terdahulu mengenai adopsi fintech dengan menggunakan pendekatan TAM pernah dilakukan oleh Nelyumna (2022) dan Wahidin (2021) yang menjelaskan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penerimaan *fintech*. Dapat diartikan bahwa individu akan menggunakan sistem, apabila sistem tersebut dapat meningkatkan produktifitasnya dan mudah untuk dioperasikan, selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Alhabsyi (2017) menggunakan pendekatan TAM 2. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan dan persepsi kegunaan menjadi faktor penentu penerimaan *fintech*. Namun terdapat perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ernawati (2020) yang dimana menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh pada penerimaan fintech.

Perbedaan penelitian ini, dengan penelitian sebelumnya terletak pada teori penerimaan sistem yang digunakan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wahidin (2021) ia masih menggunakan pendekatan TAM model 1 yang dimana Dalam TAM 1 masih menggunakan 2 konstruk yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan untuk menggambarkan penerimaan sistem sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Alhabsyi (2017) menggunakan pendekatan TAM 2 (kedua). Teori TAM 2 merupakan bentuk pengembangan dari TAM 1 dengan menambahkan faktor-faktor tertentu yang mempengaruhi penerimaan sistem.

Dalam penelitian ini penulis akan mencoba melakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor apa saja memberikan pengaruh terhadap niat adopsi pospay dengan menggunakan TAM 3. TAM 3 merupakan hasil dari pengembangan TAM 2 dengan menambahkan beberapa faktor penentu seperti norma subjektif, citra, kualitas hasil, keyakinan, kecemasan,

kondisi memfasilitasi dan kesenangan yang kemudian akan mempengaruhi penerimaan sistem. TAM 3 dipilih karena masih terbatasnya penelitian *fintech* dengan menggunakan pendekatan TAM 3.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan metode survei melalui *google form* yang didalamnya berisi kuesioner. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model kausalitas atau pengaruh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Untuk mendukung hasil penelitian, data yang diperoleh akan dianalisis dengan alat statistik bantuan *Partial Least Square* (PLS).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

Convergent Validity

Tabel 1. *Outer Loadings*

Variabel	Kode	Loading
Norma Subjektif	NS1	0.877
	NS2	0.891
	NS3	0.867
Citra Teknologi	CT1	0.915
	CT2	0.889
	CT3	0.891
Kualitas Hasil	KH1	0.911
	KH2	0.898
Keyakinan Diri	KD1	0.915
	KD2	0.940
	KD3	0.908
Kondisi Memfasilitasi	KM1	0.898
	KM2	0.954
	KM3	0.944
Kecemasan	KC1	0.900
	KC2	0.866
	KC3	0.882
Persepsi Kesenangan	KS1	0.791
	KS2	0.965
	KS3	0.959

Persepsi kegunaan	KG1	0.911
	KG2	0.917
	KG3	0.891
Persepsi Kemudahan	KP1	0.896
	KP2	0.954
	KP3	0.945
Niat menggunakan	NP1	0.907
	NP2	0.938
	NP3	0.798
Adopsi pospay	AP 1	0.878
	AP2	0.910

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa indikator pada masing-masing variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *loading factor* yang $> 0,7$ dan dinyatakan valid. Setelah seluruh indikator dinyatakan valid maka langkah selanjutnya dalam pengujian *convergent validity* adalah dengan melihat nilai *Average Variance Extracted* (AVE) di mana nilainya harus di atas 0,5 (Ghozali, 2014). Berikut nilai *Average Variance Extracted* (AVE):

Tabel 2. *Average Variance Extracted* (AVE)

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Adopsi pospay	0.800
Citra Teknologi	0.807
Kecemasan	0.779
Keyakinan Diri	0.849
Niat Menggunakan	0.869
Kualitas Hasil	0.819
Norma Subjektif	0.780
Persepsi Kegunaan	0.772
Citra Teknologi	0.822
Persepsi Kemudahan	0.869
Persepsi Kesengan	0.826

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa nilai *Average Variance Extracted* (AVE) berada di atas 0,5 sehingga syarat pengujian *convergent validity* telah terpenuhi, sehingga semua item kuesioner dapat digunakan untuk analisis data selanjutnya yaitu Discriminant Validity.

Tabel 3. Nilai Korelasi Antar Variabel

	AVE	AP	CT	KC	KD	KM	KH	NP	NS	KG	KP	KS
AP	0.800	0.894										
CT	0.807	0.783	0.898									
KC	0.779	0.854	0.668	0.883								
KD	0.849	0.862	0.643	0.767	0.921							
KM	0.869	0.834	0.851	0.802	0.769	0.932						
KH	0.819	0.819	0.612	0.771	0.809	0.692	0.905					
NP	0.780	0.897	0.778	0.920	0.804	0.885	0.800	0.883				
NS	0.772	0.927	0.745	0.855	0.808	0.781	0.781	0.871	0.879			
KG	0.822	0.922	0.806	0.836	0.856	0.877	0.810	0.916	0.876	0.906		
KP	0.869	0.834	0.851	0.802	0.768	1.000	0.692	0.885	0.781	0.877	0.932	
KS	0.826	0.861	0.749	0.795	0.735	0.852	0.694	0.901	0.820	0.855	0.853	0.909

Sumber: Data diolah; Angka cetak tebal pada diagonal adalah akar AVE

Dari Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai korelasi untuk setiap variabel dengan variabel itu sendiri memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan korelasinya dengan variabel lainnya. Dengan demikian, seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid dan telah memenuhi pengujian validitas diskriminan. Selain membandingkan akar AVE, uji validitas diskriminan juga dapat dilihat dari nilai *cross loading* antara indikator dengan variabelnya. Pengukuran *Discriminant validity* dilakukan dengan cara melihat nilai *cross loading* pengukuran konstruk. Suatu model pengukuran memiliki discriminant validity yang baik apabila kolerasi antara konstruk dengan indikatornya > kolerasi indikator konstruk blok lainnya. Hasil pengolahan data *cross loading* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. Nilai Cross Loading

	AP	CT	KC	KD	KM	KH	NP	NS	KG	KP	KS
AP1	0.878	0.493	0.764	0.744	0.561	0.716	0.741	0.842	0.723	0.561	0.714
AP2	0.910	0.881	0.764	0.796	0.907	0.747	0.856	0.820	0.914	0.907	0.820
CT1	0.847	0.915	0.734	0.743	0.877	0.698	0.815	0.822	0.878	0.876	0.772
CT2	0.637	0.889	0.531	0.480	0.655	0.417	0.627	0.588	0.622	0.655	0.607
CT3	0.570	0.891	0.482	0.443	0.722	0.475	0.611	0.538	0.611	0.722	0.603
KC1	0.787	0.695	0.900	0.707	0.846	0.679	0.902	0.733	0.831	0.847	0.745
KC2	0.715	0.548	0.866	0.617	0.630	0.667	0.734	0.760	0.634	0.631	0.672
KC3	0.751	0.490	0.882	0.701	0.599	0.701	0.773	0.786	0.723	0.599	0.677
KD1	0.796	0.589	0.738	0.915	0.657	0.742	0.752	0.745	0.770	0.657	0.665

KD2	0.850	0.639	0.738	0.940	0.756	0.843	0.798	0.801	0.848	0.755	0.755
KD3	0.733	0.546	0.644	0.908	0.705	0.645	0.671	0.682	0.745	0.704	0.606
KG1	0.861	0.894	0.758	0.752	0.882	0.698	0.828	0.804	0.911	0.882	0.791
KG2	0.784	0.685	0.796	0.720	0.777	0.713	0.862	0.763	0.917	0.777	0.729
KG3	0.863	0.605	0.721	0.860	0.722	0.795	0.801	0.815	0.891	0.723	0.805
KH1	0.767	0.591	0.703	0.775	0.690	0.911	0.787	0.733	0.757	0.690	0.709
KH2	0.713	0.513	0.692	0.686	0.558	0.898	0.657	0.678	0.708	0.558	0.541
KM1	0.752	0.776	0.644	0.773	0.898	0.611	0.736	0.688	0.787	0.896	0.693
KM2	0.801	0.795	0.768	0.710	0.954	0.648	0.861	0.760	0.846	0.954	0.881
KM3	0.778	0.809	0.825	0.670	0.944	0.675	0.873	0.735	0.819	0.945	0.803
KP1	0.752	0.776	0.644	0.773	0.898	0.611	0.736	0.688	0.787	0.896	0.693
KP2	0.801	0.795	0.768	0.710	0.954	0.648	0.861	0.760	0.846	0.954	0.881
KP3	0.778	0.809	0.825	0.670	0.944	0.675	0.873	0.735	0.819	0.945	0.803
KS1	0.755	0.453	0.769	0.696	0.560	0.701	0.789	0.753	0.694	0.561	0.791
KS2	0.820	0.782	0.719	0.682	0.874	0.638	0.845	0.773	0.837	0.875	0.965
KS3	0.787	0.751	0.720	0.657	0.839	0.596	0.839	0.737	0.795	0.839	0.959
NP1	0.807	0.827	0.783	0.692	0.906	0.701	0.907	0.756	0.869	0.906	0.852
NP2	0.817	0.743	0.883	0.742	0.842	0.716	0.938	0.761	0.860	0.842	0.771
NP3	0.752	0.458	0.773	0.704	0.566	0.711	0.798	0.805	0.683	0.567	0.764
NS1	0.746	0.536	0.742	0.657	0.594	0.660	0.704	0.877	0.668	0.594	0.664
NS2	0.807	0.487	0.753	0.681	0.524	0.658	0.719	0.891	0.700	0.524	0.684
NS3	0.870	0.873	0.755	0.769	0.881	0.725	0.846	0.867	0.896	0.880	0.791

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan hasil *cross loading* pada tabel 3 diketahui bahwa nilai korelasi konstruk dengan indikatornya > nilai korelasi dengan konstruk lainnya. Dengan demikian semua variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang lebih baik daripada indikator di blok lainnya.

Composite Reliability

Tabel 5. Nilai *Composite Reliability*

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Adopsi pospay	0.751	0.889
Citra Teknologi	0.883	0.926
Kecemasan	0.860	0.914
Keyakinan Diri	0.911	0.944
Niat Menggunakan	0.924	0.952

Kualitas Hasil	0.779	0.900
Norma Subjektif	0.857	0.914
Persepsi Kegunaan	0.855	0.910
Citra Teknologi	0.891	0.933
Persepsi Kemudahan	0.924	0.952
Persepsi Kesengan	0.893	0.934

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa semua Nilai *Composite Reliability* kontrak dengan nilai $> 0,7$ Sehingga hasil tersebut memiliki reliabilitas yang baik dan memenuhi persyaratan.

Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis Variant (R²) atau Uji Determinasi

Tabel 6. Nilai R-Square

Konstruk	R Square	Ket
Adopsi pospay	0.804	Moderat
Niat Menggunakan	0.868	Moderat
Persepsi kegunaan	0.885	Moderat
Persepsi kemudahan	0.878	Moderat

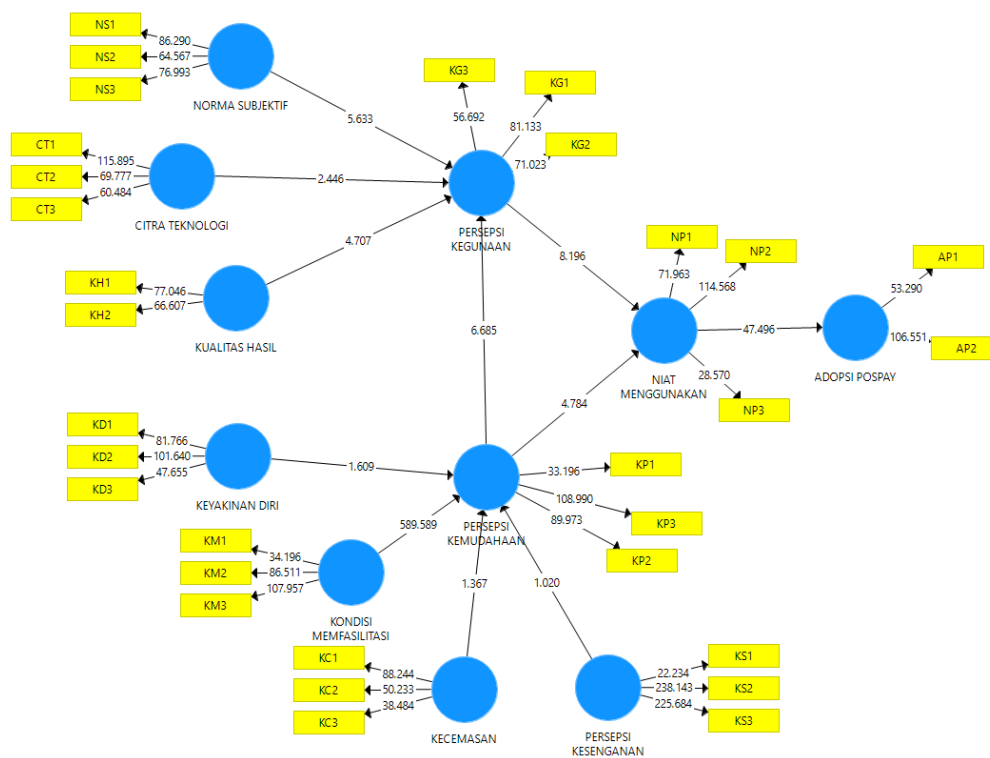
Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Pada Tabel 6 dapat dilihat bahwa variabel persepsi kemudahan (KP) memiliki nilai R-square sebesar 0.878, yang berarti variabel keyakinan diri (KD), kecemasan (KC), kondisi yang memfasilitasi (KM) dan persepsi kesenangan (KS) mempengaruhi persepsi kemudahan (KP) sebesar 87.8%, dan sisanya 12.2% sedangkan variabel persepsi kegunaan (KG) memiliki nilai R-square sebesar 0.885, yang berarti variabel norma subjektif (NS), citra (CT) dan kualitas hasil (KH) mempengaruhi variabel persepsi kegunaan (KG) sebesar 88,5%, dan sisanya sebesar 11.5% dipengaruhi variabel lain. Sementara itu, nilai R-square dari variabel niat penggunaan (NP) adalah sebesar 0.868, yang berarti bahwa variabel persepsi kegunaan (KG) dan variabel persepsi kemudahan penggunaan (KP) mempengaruhi variabel niat penggunaan (NP) sebesar 86.8%, dan sisanya sebesar 13,2% dipengaruhi oleh variabel lain. Demikian juga dengan variabel adopsi pospay (AP) yang memiliki nilai R-square sebesar 0.804, yang berarti bahwa variabel niat penggunaan (NP) mempengaruhi variabel adopsi pospay (AP) sebesar 80,4%, dan sisanya sebesar 19,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

Pengujian Hipotesis

Tabel 7. Path Coefficients dan T-Statistics

		Path Coefficients	T Statistics	Veleus	Ket
H1	NS -> KG	0.321	5.353	0.000	Diterima
H2	CT-> KG	0.102	2.474	0.014	Ditrima
H3	KH -> KG	0.238	4.456	0.000	Diterima
H4	KD -> KP	-0.004	1.570	0.117	Ditolak
H5	KM -> KP	0.998	580.189	0.000	Diterima
H6	KC -> KP	0.003	1.318	0.189	Ditolak
H7	KS -> KP	0.003	1.017	0.310	Ditolak
H8	KP -> KG	0.375	7.015	0.000	Diterima
H9	KP -> NP	0.355	4.778	0.000	Diterima
H10	KG -> NP	0.604	8.183	0.000	Diterima
H11	NP-> AP	0.897	45.477	0.000	Diterima



Gambar 1. Hasil Model Penelitian

Hasil pengujian hipotesis dengan PLS dapat diinterpretasikan dengan melakukan uji statistik dengan membandingkan antara t-hitung (t-statistik) dengan t-tabel. Signifikansi yang digunakan dalam perhitungan ini adalah 0.05 ($t\text{-hitung} > t\text{-tabel } 1.65$).

SIMPULAN

Norma subjektif terbukti berpengaruh positif terhadap kegunaan aplikasi pospay, yang menindikasikan bahwa adanya dorongan atau anjuran dari lingkungan sekitar akan menambah kesan positif terhadap kegunaan aplikasi pospay. Citra teknologi berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan pospay. Hal ini mengindikasikan bahwa jika suatu sistem dirasakan kegunaan atau manfaatnya, maka citra/ image akan terbentuk. Kualitas hasil berpengaruh positif terhadap kegunaan pospay. Pengguna merasakan hasil yang baik diberikan oleh aplikasi pospay, sehingga menambah kesan positif terhadap kegunaan aplikasi pospay. Keyakinan diri tidak berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan pospay. Peneliti berasumsi bahwa pengguna tidak memiliki keyakinan dalam mengoperasikan aplikasi pospay karena rata-rata sampel yang diambil masih awam tentang teknologi. Dengan demikian hal ini tidak berdampak pada kesan kemudahan menggunakan pospay. Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan pospay. Dengan adanya fasilitas pendukung seperti tersedianya tutorial atau modul penggunaan aplikasi pospay, maka akan meningkatkan kemudahan dalam mengoperasikan pospay. Kecemasan tidak berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan pospay. Jika pengguna merasa takut atau cemas ketika dihadapkan pada suatu teknologi, maka akan menyulitkan pengguna untuk menjalankan teknologi tersebut. Persepsi kesenangan tidak berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan pospay. Penulis berasumsi bahwa aplikasi pospay merupakan aplikasi baru yang mana didalamnya masih memiliki berbagai kekurangan. Mungkin saja pelayanannya ataupun fitur belum lengkap, sehingga pengguna belum merasakan nyaman Ketika menggunakan aplikasi pospay. Dengan demikian persepsi kenangan tidak berdampak pada kemudahan penggunaan aplikasi.

Aplikasi pospay merupakan aplikasi yang tergolong baru dan minim fitur didalamnya sehingga memberikan rasa senang dan nyaman bagi pengguna karena akan lebih mempermudah mereka untuk melakukan transaksi keuangan seperti pembayaran dan lain sebagainya. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kegunaan dan niat penggunaan aplikasi pospay. Pengguna berniat untuk menggunakan pospay karena mereka merasa menggunakan aplikasi pospay itu mudah. Kemudahan yang dirasakan inilah yang mempengaruhi pengguna terhadap manfaat atau kegunaan

pospay. Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan pospay. Semakin berguna bagi pengguna aplikasi pospay, maka pengguna akan berniat untuk menggunakan aplikasi pospay tersebut. Niat penggunaan berpengaruh positif terhadap Adopsi pospay. Semakin tinggi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi pospay maka akan mendorong mereka untuk menggunakannya secara nyata.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I., & M. Fishbein. (1980). Understanding Attitudes and Predicting Sosial
- Bahar, Ariq Anas, and Aqida Nuril Salma. (2022). "Efektivitas Komunikasi Humas Pt Pos Indonesia (persero) Pada Pengetahuan Masyarakat Mengenai Pospay." eProceedings of Management 9.2
- Chen, Jih K. (2018). "The influence of behavioural intention on third-party e-commerce payment." South African Journal of Economic and Management Sciences 21.1 : 1-9.
- Fishbein, M, & Ajzen, I. (1975). Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An
- Ilya, Avianti, and Triyono Triyono. "EKOSISTEM FINTECH DI INDONESIA." (2021). Introduction to Theory and Research. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Nelyumna, Nelyumna, Amelia Oktrivina, and Adindafi Kartika Salwa. (2022). "Pengaruh penggunaan fintech (e-wallet) terhadap minat masyarakat dalam pembayaran online akibat pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat." AKURASI: Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan 4.2 : 95-102.
- PT. POS Indonesia, (2022) Sejarah Pos [https://www. Posindonesia. Co. Id/en/content/sejarah-pos](https://www.Posindonesia.Co.Id/en/content/sejarah-pos)
- Purnawan, N. N. (2019). Penerapan Green Computing Pada Kuis Instrumen Penilaian Kinerja Dosen di Politeknik Negeri Subang. Jurnal Ilmiah Ilmu Dan Teknologi Rekayasa, 1(1).
- Saputra, A. (2020). Pendidikan Dan Teknologi: Tantangan Dan Kesempatan. Indonesian Journal of Islamic Educational Management, 3(1), [21-33](#)
- Setiyani, Lila, Karya Suhada, and Femmy Effendy. 2018. "Investigasi Penerimaan dari Aplikasi E-learning Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) 3 Case Report: e-learning STMIK Rosma."
- Sujatmiko, Irfan Dary, and I. Gusti Lanang Putra Eka Prisma. (2022). "Implementasi Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Investasi dan Trading Saham (Studi Kasus: Aplikasi Mobile IPOT)." Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI) 3.1: 35-44.
- Venkatesh, V. (2000). Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic

Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model. *Information System Research*, 11 (4), 342-365.

Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decisions Sciences*, 39 (2), 273-315.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model; Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46 (2), 186 – 204.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27 (3), 425-478.