

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Deskripsi Teoretik

2.1.1 Definisi Kepuasan Pengguna

Suatu perusahaan dibentuk dengan tujuan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat diartikan bahwa pengguna harus dapat sebuah kepuasan dalam hal tertentu yang diinginkan dan dibutuhkannya. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Schnaars yaitu tujuan dari dibentuknya sebuah perusahaan yaitu menciptakan rasa kepuasan pengguna atau pelanggan. Ketercapaian kepuasan pengguna dapat dikatakan berhasil apabila tanggapan pengguna terhadap kualitas jasa pelayanan perpustakaan sama atau lebih dari yang diharapkannya terhadap kualitas tersebut [1]

Arti dari kepuasan pengguna yaitu sebuah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang yang berasal dari hasil kesannya antara kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*) [2]. Dapat dipahami bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau pun mendapatkan apa yang diinginkan seseorang terhadap sesuatu hal. Penelitian lain berpendapat bahwa apabila konsumen merasa puas terhadap produk/jasa yang ditawarkan oleh pelayan dan ingin kembali menggunakan produk/jasa tersebut lagi maka itu disebut kepuasan pengguna [3]. Penelitian berpendapat bahwa “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai” [4]. Pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ketika seseorang atau sekelompok orang merasa senang atas kepuasan barang atau jasa yang telah digunakan. Kepuasan tersebut merupakan perasaan yang diperoleh dari harapan yang sebelumnya baik menjadi lebih baik atau sangat memadai dalam suatu pelayanan.

Ada beberapa harapan pengguna terhadap suatu sistem informasi yaitu sebagai berikut.

- a. Pengguna berharap suatu kenyamanan dalam penggunaan seluruh layanan yang ada diperpustakaan.
- b. Pengguna sangat berharap bahan pustaka yang dibutuhkan tersedia dengan lengkap.

- c. Pengguna berharap pada petugas atau pelayan bersikap ramah, bersahabat dan responsif.
- d. Pengguna berharap suatu perpustakaan menyediakan akses internet yang cepat pengguna lebih cepat dalam mencari informasi bahan pustaka.

2.1.2 Indikator Kepuasan Pengguna

Indikator merupakan sebuah variabel kendali dan biasanya digunakan dalam sebuah kegiatan untuk mengukur perubahan yang terjadi. Selain itu, indikator dapat diartikan sebagai suatu ciri atau bentuk perubahan pada sebuah bidang tertentu. Indikator juga dapat digunakan sebagai evaluasi keadaan dalam pengukuran terhadap perubahan yang terjadi terus-menerus [5]. Dari beberapa definisi indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan pengguna adalah suatu arah yang disajikan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sebuah perpustakaan yang ada. Ada beberapa indikator kepuasan pengguna menurut Irwan, yang dapat kita lihat pada penjelasan di bawah ini.

- a. Kesesuaian dengan Kebutuhan Pengguna Hal yang harus diperhatikan oleh suatu pelayanan dalam kepuasan pengguna yaitu melayani dengan sepenuh hati karena kepuasan pengguna dimulai dari hati. Apabila suatu sistem informasi memberikan layanan secara efisien dan efektif kepada pengguna maka pengguna akan merasa puas dengan sistem informasi tersebut.
- b. Totalitas Memberikan Layanan Petugas atau pustakawan dalam memberikan suatu pelayanan harus secara totalitas. Baik itu dalam usaha memenuhi kebutuhan pengguna, kelengkapan informasi mengenai bahan pustaka yang sedang dicari, dan kelayakan sistem informasi yang disediakan.
- c. Kesenangan dan Kenyamanan Peningkatan kualitas dalam sebuah layanan dapat dilihat dari kenyamanan dan kesenangan pengguna dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pun pustakawan. Bentuk dari kesenangan dan kenyamanan pengguna yaitu kemudahan mereka dalam mengakses dan mencari informasi buku atau bahan pustaka lainnya pada sistem yang telah disediakan.

Ada tiga indikator kepuasan sebagaimana telah dinyatakan oleh Irwan di atas, indikator tersebut yaitu Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, totalitas memberikan layanan dan kesenangan dan kenyamanan. Berikut ada tiga indikator yang memengaruhi kepuasan pengguna yang dikemukakan oleh Lupiyoadi.

- a. Kualitas pelayanan. Harapan pengguna terhadap pelayanan pengguna akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- b. Emosional. Ungkapan yang dilihat dari suatu emosional dapat berpengaruh pada perasaan seseorang. Apabila pustakawan memberikan sebuah pelayanan seperti memasang wajah yang cemberut kepada pengguna maka pengguna tersebut merasa tidak nyaman dan tidak memiliki rasa kagum terhadap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan atau pegawai. Kualitas seorang pelayan bukan menjadi kunci kepuasan pelanggan, akan tetapi nilai sosial yang dimiliki pelayan yang menjadi patokan pengguna merasa puas.
- c. Biaya. Pengguna bebas dalam pungutan biaya apapun sehingga pengguna puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan. Dapat dipahami bahwa menurut Lupioyadi bahwa indikator kepuasan ada tiga yaitu pelayanan yang diberikan, perasaan bahagia dan pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya.

Ada lima aspek dalam pengukuran kepuasan pengguna akhir terhadap sistem teknologi yang disediakan oleh pelayan yang dikemukakan oleh Doll yaitu (*Content*) isi, (*Accuracy*) keakuratan, (*Format*) Format, (*Ease of Use*) kemudahan dalam menggunakan sistem, dan (*Timelines*) waktu.

- a. Content (isi). Aspek ini mengukur kepuasan pengguna yang dapat dilihat dari sisi isi dari suatu sistem. Sistem berisi tentang fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna. Aspek ini juga dapat dijadikan alat ukur untuk mengetahui kelayakan sistem dalam kebutuhan pengguna. Apabila isi dari sistem semakin lengkap maka kepuasan pengguna terhadap suatu sistem semakin tinggi pula.
- b. Accuracy (keakuratan). Aspek keakuratan berfungsi sebagai pengukur kepuasan pengguna yang dapat ditinjau dari pengimputan data yang diolah menjadi sebuah sistem informasi kepuasan pengguna. Aspek ini juga digunakan untuk meninjau seberapa sering terjadi eror atau kesalahan dalam proses pengolahan data. Selain itu, keakuratan juga diukur dengan meninjau kesalahan pengimputan oleh pengguna sistem.
- c. Format. Aspek format ini dapat ditinjau dari sisi tampilan dan estetika dari suatu sistem dalam mengukur kepuasan pengguna. Selain itu, format juga dapat memberikan informasi kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem yang digunakannya, seperti sistem tersebut menarik atau tidak oleh pengguna atau pun tampilan sistem tersebut memudahkan pengguna dalam mencari informasi. Hal tersebut dapat memengaruhi tingkat efektifitas dari pengguna.

- d. *Ease of Use*. Aspek ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna dapat dilihat dari kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem seperti memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
- e. *Timeliness*. Ketepatan waktu dapat dijadikan sebuah acuan untuk mengukur kepuasan pengguna. Petugas harus tepat waktu dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Aspek ini juga dapat dikategorikan sebagai sistem realtime, artinya setiap pengguna meminta suatu informasi langsung diproses dan ditampilkan secara tepat dan tidak menunggu terlalu lama. Berbeda dengan pendapat sebelumnya, menurut Doll indikator kepuasan dapat dievaluasi dengan melihat beberapa hal yaitu isi, format, kemudahan dalam penggunaa, waktu penggunaan dan keakuratan data.

2.1.3 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

KTP-el merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana (Pasal 1 ayat 14)[6]. Dalam pengurusan pembuatan KTP harus melalui proses yang cukup panjang mulai dari pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain yang dilakukan oleh instansi penyelenggara administrasi kependudukan. Instansi penyelenggara administrasi kependudukan adalah pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam administrasi kependudukan (Pasal 1 Ayat 1) [6].

Penduduk yang wajib memiliki KTP-el yaitu penduduk yang berwarga negara Indonesia (WNI) dan orang asing (WNA) yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin (Pasal 63 Ayat 1). KTP-el yang sah harus mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), memuat elemen data penduduk seperti NIK, nama, tempat tanggal lahir, jenis kelamin, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP-el dan tandatangan pemilik KTP-el. Berdasarkan kebijakan terbaru maka untuk WNI masa berlakunya seumur hidup dan untuk WNA masa berlakunya sesuai dengan masa berlaku izin tetap tinggal. Penduduk wajib melaporkan kepada instansi pelaksana untuk dilakukan perubahan atau penggantian apabila KTP-el yang sudah pernah diterbitkan rusak

atau hilang, maka Wajib melaporkan kehilangan tersebut paling lambat 14 hari dengan dilengkapi surat keterangan kehilangan dari pihak kepolisian sesuai Pasal 64 [6].

KTP-el merupakan wewenang pemerintah negara, oleh karena itu perlu adanya pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [6].

2.1.4 Statistika Deskriptif

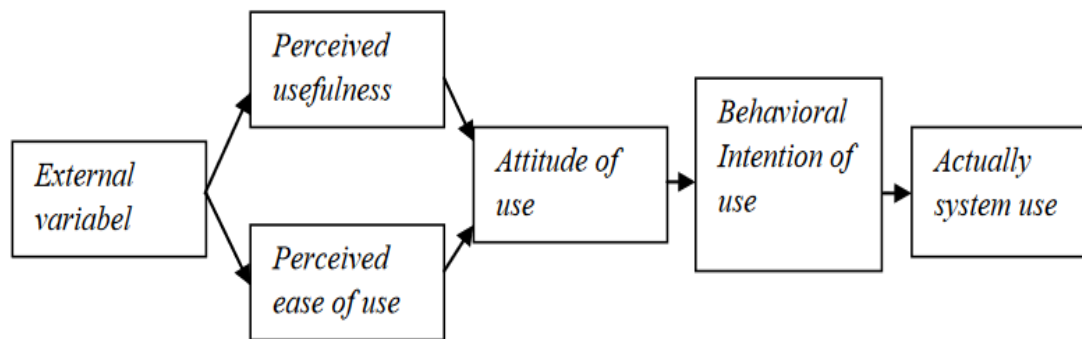
Statistika deskriptif adalah metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang berguna. Statistika deskriptif hanya berguna untuk mendeskripsikan data, tidak untuk menarik kesimpulan. Statistika deskriptif memberikan informasi hanya mengenai data yang dipunyai dan sama sekali tidak untuk menarik kesimpulan apapun tentang gugus data. Macam statistika deskriptif yaitu pemusatan dan penyebaran data. Selain itu statistika deskriptif juga bisa ditunjukkan menggunakan diagram, yaitu sebuah sarana untuk mempermudah penggunaan dalam menganalisis data dengan sebuah grafik, garis atau tabel agar lebih menarik dan mudah dipahami. Namun pada penelitian ini hanya digunakan diagram untuk menunjukkan karakteristik dari responden [7].

2.1.5 TAM (*Technology Acceptance Model*)

Technology Acceptance Model yang selanjutnya disebut TAM merupakan salah satu teori adaptasi dari TRA (*Theory of Reasoned Action*) yang sebelumnya telah diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1975 dan diusulkan oleh Davis pada tahun 1989. TRA merupakan sebuah teori yang menjelaskan sebuah perilaku dilakukan karena individu mempunyai kemauan atau niat untuk melakukan terkait kegiatan yang akan dilakukan atas kemauan sendiri. TAM menjelaskan suatu hubungan sebab akibat antara suatu keyakinan (manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) serta perilaku, keperluan dan pengguna suatu sistem informasi [11]. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi. Pada TAM menggunakan TRA karena digunakan sebagai dasar untuk mengetahui hubungan antara persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap minat pengguna TI (Teknologi Informasi). TAM adalah sebuah teori yang menjelaskan persepsi pengguna

teknologi. Persepsi pengguna tersebut akan mempunyai pengaruh terhadap minat menggunakan TI tersebut.

Pada model TAM tingkat penerimaan penggunaan TI ditentukan oleh lima konstruk yaitu, persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap dalam menggunakan (*attitude toward using*), perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention to use*), dan kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system usage*). Berikut merupakan model TAM yang diperkenalkan oleh:



Gambar 2.1 Model TAM
(sumber: Davis, 2019)

2.2 Kajian Hasil Penelitian Lain Yang Relevan

Kajian penelitian yang relevan merupakan penelitian yang sudah pernah dilakukan dan sejenis dengan penelitian yang akan dilakukan, sehingga dapat dijadikan acuan dan perbandingan. Ada beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

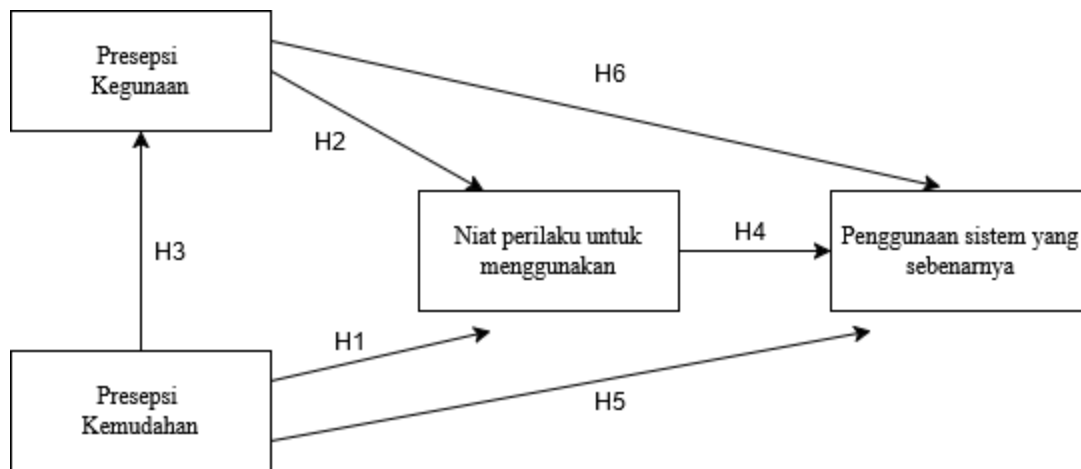
1. Penelitian Intan Amalia Kartika, 2024 Analisis Penerimaan Masyarakat terhadap Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Menggunakan TAM kesimpulanya Penelitian ini menganalisis penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Identitas Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan aplikasi dengan path coefficient sebesar 0,45 dan p-value sebesar $0.000 < 0.05$, kemudian manfaat yang dirasakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk menggunakan aplikasi dengan path coefficient memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat yang dirasakan dengan manfaat yang dirasakan, dan niat untuk menggunakan.

2. M. Wisnu Aditya Aulia Rachman, Aries Dwi Indriyanti (2024) Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Berbasis Mobile Menggunakan Metode TAM Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi penerimaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital dikalangan masyarakat Surabaya. Jenis Penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Metode yang digunakan adalah TAM (Technology Acceptance Model) dengan menggunakan software SPSS. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan secara online dan didapatkan responden sebanyak 190 orang. Hasil i analisis penerimaan pengguna menunjukkan adanya penerimaan yang tinggi dari masyarakat sehingga aplikasi tersebut merupakan inovasi yang cukup bagus. Hasil dari analisis regresi yang telah dilakukan untuk mengetahui penerimaan pengguna dari variabel X secara simultan berpengaruh terhadap variabel Y dan variabel X1, X3, X4 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y. Dalam penelitian ini terdapat 10,3% pengaruh variabel X terhadap Y yaitu lemah dikarenakan 89,7% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
3. Aisyah Aulia Zahro, Elli Setiyo Wahyuni (2024) Transformasi E-KTP menjadi KTP Digital melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Bulak Banteng Penelitian ini bertu Dinas Dukcapil Kota Surabaya telah memperkenalkan Identitas Penduduk Digital (DPI), sebuah alat yang bertujuan untuk meningkatkan layanan administrasi kependudukan dengan membuatnya lebih efisien dan efektif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan warga dalam memanfaatkan aplikasi DPI diwujudkan melalui manfaat yang dirasakan oleh warga, seperti kemudahan kemudahan, penghematan waktu, dan kemampuan untuk mendaftar dari mana saja, sehingga tidak perlu datang ke kantor kantor.

2.3 Kerangka Pemikiran

Menurut jurnal [8] mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Bagan kerangka penelitian ini memberikan gambaran bahwa terdapat pengaruh dari sejumlah faktor yaitu *perceived of usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *behavioral intention to use*, *perceived of usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *actual system usage*, *perceived of usefulness* berpengaruh terhadap *perceived ease of use*, dan *behavioral intention to use* berpengaruh terhadap *actual system usage*.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, ini dapat dirumuskan melalui suatu kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

2.4 Membangun Hipotesis

Identitas Kependudukan Digital (IKD) Berdasarkan kerangka berfikir diatas, maka dapat diketahui hipotesis penelitian. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian menurut [8]. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tentang pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *behavioral intention to use* dan *actual system use* terhadap penerimaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) bagi masyarakat Kab. Way Kanan. Dari hasil pengembangan teori yang dipaparkan diatas, maka dapat diturunkan hipotesis sebagai berikut:

2.4.1 Pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*)

Terhadap sikap untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) Identitas Kependudukan Digital (IKD) Persepsi kemudahan adalah sebuah persepsi dimana ketika menggunakan sebuah Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) akan merasa bahwa dengan menggunakan teknologi tersebut akan memudahkan pekerjaan yang dilakukan dibandingkan tanpa menggunakan sebuah teknologi [9]. Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas ketika sistem tersebut dapat dengan mudah digunakan oleh para pengguna. Kemudahan yang dimaksud tidak hanya pada kemudahan dalam menggunakannya akan tetapi juga terkait dengan memudahkan pengguna untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dibandingkan mengerjakan secara manual. Pada penelitian sebelumnya [10], persepsi kemudahan (*perceived easy of use*) berpengaruh positif terhadap sikap

untuk menggunakan (*behavioral intention to use*). Persepsi kemudahan (*perceived easy of use*), menurut [11] didefinisikan sebagai kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dari suatu sistem dan bebas dari usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan (*perceived easy of use*) memberikan dampak positif terhadap sikap untuk menggunakan (*behavioral intention to use*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan (*perceived easy of use*) memberikan dampak positif terhadap sikap untuk menggunakan (*behavioral intention to use*). Sehingga dalam penelitian ini diajukan hipotesis:

H1 : persepsi kemudahan (*perceived easy of use*) berpengaruh terhadap sikap untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) Identitas Kependudukan Digital (IKD)

2.4.2 Pengaruh persepsi kemanfaatan (*perceived of usefulness*)

Terhadap sikap untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) Identitas Kependudukan Digital (IKD) Persepsi kegunaan adalah persepsi yang menjelaskan tentang sejauh mana pengguna dapat percaya bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi akan meningkatkan kinerjanya, membantu menyelesaikan pekerjaan secara cepat, [9] menemukan sewaktu individual menjadi lebih berpengalaman dengan teknologi informasi, variabel persepsi kemanfaatan (*perceived of usefulness*) mempengaruhi langsung ke sikap untuk menggunakan (*behavioral intention to use*). Kegunaan dalam teknologi informasi merupakan kegunaan yang diperoleh atau diharapkan oleh pengguna sistem dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Karenanya, tingkat kegunaan teknologi mempengaruhi niat pemakai (*user*) terhadap sistem tersebut. Pada penelitian sebelumnya [10], persepsi kemanfaatan (*perceived of usefulness*) tidak berpengaruh terhadap sikap untuk menggunakan (*behavioral intention to use*), dalam penelitiannya menemukan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap niat perilaku menggunakan teknologi. Berdasarkan pada ulasan diatas dapat ditentukan hipotesis sebagai berikut:

H2: persepsi kemanfaatan (*perceived of usefulness*) berpengaruh terhadap sikap untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

2.4.3 Pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*)

Terhadap persepsi kemanfaatan (*perceived of usefulness*) Identitas Kependudukan Digital (IKD) Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha [9]. Maksudnya adalah bahwa jika seseorang

merasa percaya sistem informasi mudah digunakan, maka dia akan menggunakannya. Persepsi kemudahan ini telah diteliti sebagai kunci penentu dari penerimaan dan penggunaan teknologi. TAM memposisikan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi persepsi kegunaan yang dapat dijelaskan secara logis bahwa hal yang dipersepsikan lebih mudah digunakan akan lebih memberi manfaat atau kegunaan. Berdasarkan landasan teori yang telah disebutkan diatas dan penelitian terdahulu dapat diambil kesimpulan bahwa seseorang yang memahami kemudahan penggunaan dari suatu teknologi informasi, berharap bahwa teknologi tersebut akan memberikan kegunaan bagi dirinya sendiri. Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) tidak berpengaruh terhadap persepsi kemanfaatan (*perceived of usefulness*), sedangkan penelitian menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kegunaan. Dengan demikian, dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H3: persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap persepsi kemanfaatan (*perceived of usefulness*) Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

2.4.4 Pengaruh sikap untuk menggunakan (*behavioral intention to use*)

Terhadap minat untuk menggunakan (*actual system usage*) Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Sikap untuk menggunakan (*behavioral intention*) adalah suatu keinginan atau niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku jika mempunyai keinginan untuk melakukannya. Perilaku dalam konteks sistem teknologi informasi adalah penggunaan sesungguhnya dari teknologi. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa Sikap untuk menggunakan (*behavioral intention*) merupakan prediksi yang baik dari penggunaan sistem informasi oleh pemakai system, dalam penelitiannya menemukan bahwa sikap untuk menggunakan (*behavioral intention*) berpengaruh terhadap pengguna nyata dan penerimaan. Penelitian lain menyatakan bahwa niat perilaku berpengaruh terhadap pengguna sesungguhnya (*actual usage*). Dengan demikian, dapat disusun Hipotesis yang diuji sebagai berikut:

H4: sikap untuk menggunakan (*behavioral intention*) berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan (*actual system usage*) Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

2.4.5 Pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*)

Terhadap minat untuk menggunakan (*actual system usage*) Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) [9] dalam penelitiannya juga menemukan bahwa persepsi kemudahan (*perceived*

ease of use) secara positif mempengaruhi minat untuk menggunakan (*actual system usage*). Berdasarkan landasan teori yang telah disebutkan di atas dan penelitian terdahulu dapat diambil kesimpulan bahwa seseorang yang memahami kemudahan penggunaan dari suatu teknologi informasi, berharap bahwa teknologi tersebut akan memberikan manfaat bagi dirinya sendiri, sehingga dengan faktor kemudahan ini akan membentuk sikap seseorang untuk memilih teknologi informasi yang dimaksud, karena diharapkan akan meningkatkan kinerjanya. Pada penelitian sebelumnya, persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) tidak berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan (*actual system usage*), bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap menggunakan teknologi. Dengan demikian, dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H5: persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) *perceived ease of use* berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan (*actual system usage*) Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

2.4.6 Pengaruh persepsi kemanfaatan (*perceived of usefulness*)

Terhadap minat untuk menggunakan (*actual system usage*) Identitas Kependudukan Digital (IKD) Kegunaan sistem informasi yang dirasakan atau yang dipercayai oleh individu bahwa sistem informasi dapat mempertinggi prestasi kerjanya dan dapat mendorong secara psikologis individu tersebut untuk menerima penggunaan sistem informasi dalam pekerjaannya [9]. menguji pengaruh persepsi kegunaan yang dirasakan dengan penerimaan teknologi menemukan bahwa persepsi kegunaan memiliki hubungan yang positif dengan penerimaan teknologi. Dengan demikian, pengguna sistem informasi yang merasakan pengaruh dari kegunaan suatu teknologi terhadap proses kerjanya, berharap bahwa dengan menggunakan teknologi ini akan membantu mereka kepada tujuan yang ingin dicapai, sehingga secara otomatis pengguna akan menerima teknologi informasi tersebut sebagai alat bantu untuk mendukung kerjanya, persepsi kemanfaatan (*perceived of usefulness*) berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan (*actual system usage*). Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H6: persepsi kemanfaatan (*perceived of usefulness*) berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan (*actual system usage*) Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)