

EVALUASI PENERIMAAN APLIKASI LIBAS MENGGUNAKAN MODEL TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

EVALUATION OF LIBAS APPLICATION ACCEPTANCE USING THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

Rizky Raihan Malik¹, Agus Prasetyo Utomo², Novita Mariana³
Universitas Stikubank Semarang^{1,2,3}
rizkyrama1015@gmail.com¹

ABSTRACT

This study aims to assess user acceptance of the LIBAS (Semarang Android-based Information Service) application developed by Polrestabes Semarang as a digital public service tool. The evaluation was conducted using a modified Technology Acceptance Model (TAM) by adding the variables of Situational Factors (SF), Attitude Toward Using (ATT), and Perceived Value (PV). This model examines the influence of PEOU, PU, and SF on BI, either directly or through ATT and PV as mediating variables. The quantitative approach was used by distributing questionnaires and data analysis was carried out through Structural Equation Modeling (SEM) based on SmartPLS 3. The results of the analysis indicate that PEOU and PU significantly influence on ATT, and in turn, ATT positively affects on BI. In addition, SF affects PV, which in turn affects BI. These findings support the development of an extended TAM and provide strategic recommendations in the development of app-based public digital services.

Keywords: LIBAS, Technology Acceptance Model (TAM), Perceived Ease of Use, Attitude Toward Using, Behavioral Intention.

ABSTRAK

Studi ini berfokus pada pengamatan tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi LIBAS (Layanan Informasi Berbasis Android Semarang) yang dikembangkan oleh Polrestabes Semarang sebagai sarana layanan publik digital. Evaluasi dalam studi ini dilakukan dengan mengadaptasi model *Technology Acceptance Model* (TAM) melalui integrasi variabel tambahan yaitu *Situational Factors* (SF), *Attitude Toward Using* (ATT), dan *Perceived Value* (PV). Model ini mengkaji pengaruh PEOU, PU, dan SF terhadap BI, baik secara langsung maupun melalui ATT dan PV sebagai variabel mediasi. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan menyebarkan kuesioner dan analisis data dilakukan melalui *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis SmartPLS 3. Berdasarkan pengujian yang dilakukan, diketahui bahwa PEOU dan PU berpengaruh signifikan terhadap ATT, sedangkan ATT berpengaruh positif terhadap BI. Selain itu, SF berpengaruh terhadap PV, yang kemudian memengaruhi BI. Temuan ini mendukung pengembangan TAM yang diperluas dan memberikan rekomendasi strategis dalam pengembangan layanan digital publik berbasis aplikasi.

Kata Kunci: LIBAS, Technology Acceptance Model (TAM), Perceived Ease of Use, Attitude Toward Using, Behavioral Intention

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan dalam penyelenggaraan layanan publik, termasuk di sektor keamanan dan ketertiban masyarakat (Gusman, 2024). Digitalisasi teknologi telah mempercepat reformasi dalam sistem pelayanan publik, menjadikannya lebih adaptif dan berbasis teknologi. Pemerintah Indonesia secara konsisten mendorong penggunaan e-government guna memperluas akses, meningkatkan efisiensi, dan memperkuat

transparansi dalam penyelenggaraan layanan public (Afrilia et al., 2024). Pemerintah, melalui berbagai institusi, mulai mengadopsi inovasi digital untuk menghadirkan layanan yang cepat, responsif, dan terjangkau bagi masyarakat. Salah satu inovasi tersebut adalah aplikasi LIBAS (Lapor dan Informasi Bebas Akses Semarang) yang dikembangkan oleh Polrestabes Semarang sebagai sarana pelaporan dan komunikasi masyarakat dalam isu-isu keamanan. Aplikasi LIBAS diluncurkan pada tanggal 8 Mei 2021.

Aplikasi ini dibuat sebagai bentuk respons terhadap kebutuhan masyarakat Kota Semarang akan akses informasi keamanan yang efisien dan mudah digunakan (Purbaya, 2023). Dengan fitur seperti tombol darurat, pelacakan patroli, serta integrasi dengan berbagai unit layanan kepolisian, LIBAS menjadi platform digital yang mendukung interaksi dua arah secara real-time antara warga dan institusi kepolisian. Keberadaan aplikasi ini mendapat pengakuan melalui penghargaan nasional “*Best Innovation in Public Service*” (CNN Indonesia, 2024). Namun keberhasilan teknis saja belum cukup untuk menjamin penerimaan luas dari masyarakat (Orong & Hernandez, 2019).

Dalam upaya memahami tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi seperti LIBAS, penelitian ini mengadopsi kerangka kerja *Technology Acceptance Model* (TAM) yang pertama kali dikemukakan oleh (Davis, 1989). Model ini menyatakan bahwa penerimaan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua persepsi utama: *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU). Kedua faktor tersebut berkontribusi terhadap pembentukan sikap pengguna terhadap teknologi (*Attitude Toward Using/ATT*), yang pada akhirnya berdampak pada niat perilaku (*Behavioral Intention/BI*) dalam menggunakan teknologi tersebut. Dalam konteks aplikasi layanan publik seperti LIBAS, pendekatan TAM dianggap relevan karena mampu memberikan pemahaman yang terstruktur mengenai faktor-faktor psikologis yang memengaruhi keputusan pengguna (Sidabutar & Hanani, 2025).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan TAM yang diperluas untuk mengevaluasi sejauh mana faktor-faktor tersebut memengaruhi penerimaan aplikasi LIBAS oleh masyarakat Kota Semarang. Dengan hasil ini, diharapkan dapat ditemukan strategi implementasi teknologi yang lebih tepat sasaran dan inklusif dalam layanan publik digital.

Sebagai model teoritis yang banyak digunakan dalam studi adopsi teknologi, *Technology Acceptance Model* (TAM) menawarkan struktur yang sistematis dalam memetakan pengaruh persepsi pengguna terhadap sikap dan niat perilaku dalam menggunakan teknologi (Davis, 1989). Model ini tidak hanya relevan untuk konteks bisnis dan pendidikan, tetapi juga terbukti efektif dalam mengevaluasi sistem layanan publik digital seperti LIBAS. Dengan fleksibilitasnya, TAM dapat diperluas dengan menambahkan konstruk eksternal seperti *Situational Factors* (SF) (Rosenberg et al., 2019). Konstruk eksternal lain yang dapat disertakan adalah *Perceived Value* (PV), sehingga analisis penerimaan teknologi menjadi lebih kontekstual dan sesuai dengan karakter sosial masyarakat.

Perceived Ease of Use (PEOU) merupakan persepsi bahwa aplikasi LIBAS mudah digunakan dan tidak membutuhkan kemampuan teknis yang tinggi. Desain antarmuka yang sederhana dan navigasi yang mudah dipahami terbukti mampu meningkatkan persepsi kemudahan dalam menggunakan aplikasi layanan publik, serta mendorong tingkat adopsi oleh masyarakat (Mensah, 2020). Ketika pengguna merasa teknologi tersebut tidak rumit untuk digunakan, maka kecenderungan mereka untuk terus menggunakannya dalam jangka panjang akan meningkat secara signifikan (Yee-Lee Chong et al., 2024)

Perceived Usefulness (PU) merujuk pada tingkat keyakinan pengguna bahwa aplikasi LIBAS memberikan manfaat konkret, seperti mempercepat proses pelaporan dan meningkatkan efisiensi layanan keamanan (Sinurat & Sugiyanto, 2022). Ketika pengguna merasakan manfaat langsung dari penggunaan aplikasi, hal ini akan meningkatkan persepsi positif mereka terhadap teknologi tersebut. PU yang tinggi berperan penting dalam membentuk sikap positif terhadap aplikasi dan memperkuat keinginan untuk terus menggunakannya dalam jangka

panjang (Kumar & Bervell, 2019). Dengan kata lain, persepsi atas kegunaan dapat menjadi faktor kunci dalam keberhasilan adopsi dan keberlanjutan penggunaan aplikasi di lingkungan masyarakat.

Situational Factors (SF) mencakup berbagai kondisi eksternal, seperti ketersediaan perangkat dan kualitas jaringan internet, yang secara langsung memengaruhi keputusan individu dalam mengadopsi aplikasi (Puspitasari & Ishii, 2016). Selain itu, dukungan lingkungan sosial—termasuk keluarga, teman, maupun komunitas—juga berperan penting dalam membentuk kesiapan seseorang untuk menggunakan teknologi (Laksmi et al., 2024). Dalam konteks masyarakat yang masih menghadapi keterbatasan akses digital, faktor-faktor situasional ini menjadi penentu utama yang dapat mempercepat ataupun menghambat penerimaan teknologi secara efektif. Oleh karena itu, memahami dan mengakomodasi kondisi situasional merupakan langkah strategis dalam mendorong adopsi teknologi yang inklusif dan berkelanjutan.

Attitude Toward Using (ATT) merefleksikan sikap atau penilaian pengguna terhadap penggunaan suatu aplikasi, yang terbentuk dari pengalaman langsung serta persepsi terhadap kemudahan dan manfaat teknologi tersebut (Ramadya, 2022). Sikap yang positif terhadap aplikasi seperti LIBAS menjadi faktor krusial dalam mendorong niat penggunaan yang berkelanjutan dan konsisten (Kristanto & Firdausy, 2021). Sikap ini tidak hanya mencerminkan kepuasan awal, tetapi juga berkontribusi pada keputusan jangka panjang dalam mempertahankan penggunaan teknologi.

Perceived Value (PV) mengukur sejauh mana pengguna menilai bahwa manfaat yang diperoleh dari penggunaan aplikasi sebanding dengan waktu, tenaga, dan pengorbanan yang mereka keluarkan (Lai et al., 2025). Ketika nilai yang dirasakan tinggi, pengguna cenderung merasa puas dan terdorong untuk terus

menggunakan aplikasi secara konsisten. Nilai guna yang kuat tidak hanya meningkatkan loyalitas, tetapi juga memainkan peran penting dalam memastikan keberlanjutan pemanfaatan aplikasi dalam jangka Panjang (Ly et al., 2022). Selain itu, persepsi nilai yang positif dapat memperkuat keterikatan emosional pengguna terhadap teknologi, sehingga mendorong preferensi terhadap aplikasi tersebut dibandingkan alternatif lainnya.

Behavioral Intention (BI) pada penelitian ini berfungsi sebagai indikator utama dalam menilai sejauh mana kemungkinan pengguna akan melanjutkan penggunaan aplikasi LIBAS secara berkelanjutan di masa depan (Wang & Lin, 2021). Niat ini tidak terbentuk secara instan, melainkan merupakan hasil dari interaksi yang kompleks antara persepsi terhadap kemudahan dan manfaat, sikap individu, persepsi nilai, serta berbagai faktor eksternal yang dialami selama penggunaan teknologi (Li et al., 2021)). Semakin positif pengalaman dan persepsi pengguna, semakin tinggi pula intensi mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan untuk menguji hubungan antar variabel yang telah ditentukan dan berdasarkan kerangka teori. Tujuan dari perumusan hipotesis ini adalah untuk menelusuri pengaruh antar variabel, baik yang bersifat langsung maupun melalui hubungan mediasi, terutama dalam kerangka penerimaan aplikasi LIBAS dengan menerapkan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Sebagai bagian dari kerangka analisis, berikut merupakan hipotesis yang dikembangkan dalam studi ini:

1. Pengaruh PEOU terhadap PU

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Zaskia & Muna, 2024), (Sulistiowati, 2025) dan (Kuria et al., 2022) menyatakan dalam penelitiannya bahwa PEOU terbukti secara signifikan memengaruhi persepsi terhadap

- kegunaan (PU) pada aplikasi berbasis mobile. Mengacu pada temuan-temuan dari penelitian sebelumnya, hipotesis dalam studi ini disusun sebagai berikut:
- H1: *Perceived Ease of Use (PEOU)* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness (PU)*.**
2. Pengaruh PEOU terhadap ATT

Dalam studi sebelumnya, (Soedewa et al., 2022) dan (Alhamad, 2020) menyatakan dalam penelitiannya bahwa variabel PEOU secara signifikan membentuk ATT terhadap aplikasi pelaporan publik berbasis mobile. Namun pada studi yang dilakukan (Binyamin & Zafar, 2021) dan (Zheng & Li, 2020) menunjukkan bahwa PEOU tidak signifikan terhadap ATT dalam konteks aplikasi kesehatan berbasis mobile. Oleh karena itu hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H2: *Perceived Ease of Use (PEOU)* berpengaruh signifikan terhadap *Attitude Toward Using (ATT)*.
 3. Pengaruh PEOU terhadap BI

Penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh (Zaskia & Muna, 2024), (Monica & Japarianto, 2022), (Aditya & Wardhana, 2016) telah membuktikan dalam penelitiannya bahwa variabel PEOU memiliki pengaruh signifikan terhadap BI dalam studi penggunaan aplikasi publik berbasis mobile. Maka, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H3: *Perceived Ease of Use (PEOU)* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention (BI)*.
 4. Pengaruh PU terhadap ATT

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Mulyaa & Mulyati, 2023), (Aditya & Wardhana, 2016), dan (Septiani et al., 2024) menemukan adanya pengaruh PU terhadap ATT dalam aplikasi publik berbasis mobile. Oleh karena itu dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: *Perceived Usefulness (PU)* berpengaruh signifikan terhadap *Attitude Toward Using (ATT)*.
 5. Pengaruh ATT terhadap BI

Untuk mendukung perumusan hipotesis ini, (Sinurat & Sugiyanto, 2022), (Aprilia & Santoso, 2020) dan (Setyawati, 2020) telah melakukan penelitian dan menyatakan bahwa ATT sangat signifikan terhadap BI. Maka, hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

H5: *Attitude Toward Using (ATT)* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention (BI)*.
 6. Pengaruh SF terhadap ATT

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Mehdy et al., 2021) dan (Oh et al., 2016) menyatakan bahwa variabel SF mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel ATT. Oleh karena itu, hipotesis yang menjadi dasar analisis dalam studi ini adalah sebagai berikut:

H6: *Situational Factors (SF)* berpengaruh signifikan terhadap *Attitude Toward Using (ATT)*.
 7. Pengaruh PV terhadap ATT

Untuk merumuskan hipotesis pada penelitian ini, diperlukannya beberapa peneliti terdahulu yang membuktikan dalam studinya yang menyatakan bahwa variabel PV berpengaruh signifikan terhadap variabel ATT pada aplikasi publik berbasis mobile, peneliti terdahulu tersebut adalah (Ly et al., 2022) dan (Le & Wang, 2020). Namun, berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Shetu et al., 2022) dan (Ariffin et al., 2021). Maka, hipotesis pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H7: *Perceived Value (PV)* berpengaruh signifikan terhadap *Attitude Toward Using (ATT)*.
 8. Pengaruh PV terhadap BI

Riset terdahulu yang dilakukan oleh (Rizky et al., 2024) dan (Putri & Ernawadi, 2024) menyatakan dalam penelitiannya bahwa PV berpengaruh signifikan terhadap BI pada aplikasi

pelayanan publik berbasis mobile. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H8: *Perceived Value* (PV) berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI).

9. Pengaruh SF terhadap BI.

Kajian terdahulu yang telah oleh (Fitri & Millanyani, 2023) menyatakan dalam penelitiannya bahwa variabel SF memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel BI. Dengan demikian, rumusan hipotesis dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

H9: *Situational Factors* (SF) berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI).

METODE

Pendekatan kuantitatif eksplanatori diterapkan dalam penelitian ini untuk menganalisis hubungan kausal antarvariabel dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang telah dimodifikasi. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menjelaskan pengaruh langsung maupun tidak langsung antar konstruk laten yang dapat diukur secara statistik (Sekaran & Bougie, 2020).

Penelitian ini berlokasi di Polrestabes Semarang, yang beralamat Jl. DR. Sutomo No.19, Barusari, Kec. Semarang Sel., Kota Semarang, Jawa Tengah. Objek penelitian adalah aplikasi LIBAS (Layanan Informasi Berbasis Android Semarang) yang dikembangkan oleh Polrestabes Kota Semarang sebagai sarana layanan digital berbasis keamanan publik.

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini mencakup seluruh pengguna aktif dan calon pengguna aplikasi LIBAS yang berdomisili di Kota Semarang. Teknik sampling yang digunakan adalah non-probability purposive sampling, dengan kriteria: berdomisili di Kota Semarang, berusia minimal 17 tahun, pernah menggunakan aplikasi LIBAS

minimal satu kali dalam enam bulan terakhir, dan mengakses aplikasi melalui perangkat pribadi. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus SEM minimal 5–10 kali jumlah indikator. Dengan total 25 indikator, maka jumlah sampel ideal berkisar 125–250. Penelitian ini berhasil mengumpulkan 210 responden, yang dianggap mewakili populasi secara statistik (Hair Jr et al., 2021).

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan secara online, dengan Google Form sebagai media penyebaran instrumen survei. Instrumen disusun berdasarkan indikator dari masing-masing konstruk dalam TAM, dengan total 25 indikator. Skala Likert digunakan dalam analisis ini untuk mengukur indikator, karena mampu merepresentasikan sikap, pandangan, dan persepsi responden terhadap fenomena social (Sugiyono, 2018).

Tabel 1. Skala Linkert

Skala Penilaian Responden	Kode	Bobot Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Penulis 2025

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis varian, dengan dukungan aplikasi SmartPLS 3 sebagai alat bantu statistik. Pengujian instrumen yang digunakan ada 4, berikut diantaranya:

1. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan bertujuan menilai kestabilan dan konsistensi internal indikator dalam proses pengukuran konstruk. Terdapat dua pengukuran yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha* dan CR atau

Composite Reliability. Sebuah konstruk dianggap reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* dan CR keduanya berada di atas 0,70, yang menunjukkan bahwa indikator dalam konstruk tersebut memberikan hasil yang stabil dan konsisten (Hair Jr et al., 2021).

2. Uji Validitas

Validitas konstruk dievaluasi melalui pendekatan konvergen dan diskriminan. Validitas konvergen diidentifikasi berdasarkan dari nilai *loading factor* masing-masing indikator di mana nilai yang diterima minimal adalah 0,50, serta nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang disarankan $\geq 0,50$. Sementara itu, validitas diskriminan diuji dengan metode *Fornell-Larcker* dan *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) untuk memverifikasi bahwa konstruk mencerminkan variabel laten yang dimaksud memiliki perbedaan yang jelas satu sama lain.

3. Uji Structural Model (Inner Model)

Setelah outer model memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, pengujian dilanjutkan ke structural model untuk mengevaluasi hubungan antar konstruk laten. Evaluasi terhadap model dilakukan melalui analisis (*path coefficient*), nilai R^2 (koefisien determinasi), dan Q^2 (relevansi prediktif). Nilai R^2 digunakan untuk menilai seberapa besar variabel bebas menjelaskan variabel terikat, sedangkan nilai Q^2 menunjukkan seberapa baik model dalam memprediksi data observasi (Hair Jr et al., 2021).

4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui bootstrapping dengan >5000 sub-sampel menggunakan SmartPLS 3. Signifikansi hubungan antar konstruk ditentukan berdasarkan nilai t-statistik dan p-value. Hipotesis diterima jika nilai $t > 1,96$ ($p < 0,05$) untuk taraf signifikansi 5%. Hasil ini menunjukkan apakah jalur antar konstruk berpengaruh secara signifikan dan

mendukung model teoritis yang diajukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Reabilitas

Tabel 2. Uji Reabilitas

	Cronbach's Alpha	Composite Reability
ATT	0,946	0,965
BI	0,957	0,972
PEOU	0,920	0,943
PU	0,957	0,969
PV	0,919	0,949
SF	0,935	0,958

Sumber: Penulis 2025

Nilai *Cronbach's Alpha* dan Nilai *Composite Reliability* (CR) pada semua konstruk $> 0,7$, yang memiliki arti bahwa reliabilitas internal telah terpenuhi. Berdasarkan Tabel 2 Uji Reabilitas, maka semua konstruk dinyatakan reliabel.

Uji Validitas

Tabel 3. Uji Validitas

	Indikator	Outer Loading
<i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU)	PEOU 1	0,854
	PEOU 2	0,924
	PEOU 3	0,941
	PEOU 4	0,872
<i>Perceived Usefulness</i> (PU)	PU 1	0,962
	PU 2	0,956
	PU 3	0,902
	PU 4	0,945
<i>Situational Factors</i> (SF)	SF 1	0,936
	SF 2	0,951
	SF 3	0,934
<i>Attitude Toward Using</i> (ATT)	ATT 1	0,937
	ATT 2	0,977
	ATT 3	0,935
<i>Perceived Value</i> (PV)	PV 1	0,941
	PV 2	0,932
	PV 3	0,910
<i>Behavioral Intention</i> (BI)	BI 1	0,970
	BI 2	0,963
	BI 3	0,944

Sumber: Penulis 2025

Outer loading dapat menunjukkan sejauh mana suatu indikator mampu merepresentasikan konstruk atau variabel laten. Nilai outer loading $\geq 0,70$ dianggap

memenuhi syarat validitas konvergen (Hair Jr et al., 2021). Semakin mendekati nilai 1, semakin tinggi kemampuan suatu indikator dalam menjelaskan variabelnya. Dari hasil yang tercantum dalam Tabel 3, masing-masing variabel memiliki nilai validitas konvergen di atas ambang batas 0,70 sehingga dapat dinyatakan valid.

Average Variance Extracted (AVE)

Tabel 4. Uji Average Variance Extracted

	Average Variance Extracted (AVE)
ATT	0,902
BI	0,920
PEOU	0,807
PU	0,887
PV	0,861
SF	0,884

Sumber: Penulis 2025

Pengujian AVE bertujuan untuk memastikan bahwa setiap indikator dalam suatu konstruk memiliki kontribusi signifikan dalam menjelaskan varians konstruk tersebut, sebagai bagian dari uji validitas konvergen. Menurut (Hair Jr et al., 2021) nilai AVE yang minimal sebesar 0,50 menandakan bahwa konstruk laten memiliki kemampuan yang cukup untuk merepresentasikan varians indikator-indikatornya, sehingga validitas konvergen dapat diterima. Berdasarkan Tabel 4 Uji Average Variance Extracted, dapat dilihat bahwa seluruh konstruk memiliki nilai AVE > 0.50, bahkan semuanya di atas 0.80, yang menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki validitas konvergen yang sangat baik. Artinya, indikator-indikator pada masing-masing variabel benar-benar mencerminkan konstruk yang diwakilinya.

Uji Struktural Model

Uji R Square

Tabel 5. Uji R Square

	R Square	R Square Adjusted
ATT	0,883	0,881
BI	0,838	0,835

PU	0,811	0,810
----	-------	-------

Sumber: Penulis 2025

Merujuk pada Tabel 5 mengenai hasil uji *R Square*, mengindikasikan bahwa sebesar 88.3% variabilitas sikap pengguna (ATT) terhadap aplikasi LIBAS dapat dijelaskan oleh variabel PU (*Perceived Usefulness*), PEOU (*Perceived Ease of Use*), dan SF (*Situational Factors*). Dan variabilitas niat perilaku pengguna (BI) memiliki nilai sebesar 83.8% dapat dijelaskan oleh variabel ATT (*Attitude Toward Using*), PEOU, PV, dan SF. Kemudian yang terakhir variabel PU memiliki nilai sebesar 81.1% yang dapat dijelaskan oleh variabel PEOU. Seluruh nilai R^2 berada di atas 0.80, yang berarti ketiga konstruk (ATT, BI, PU) dijelaskan secara sangat kuat oleh variabel-variabel prediktornya dalam model ini.

Uji Path Coefficient

Tabel 6. Uji Path Coefficient

	ATT	BI	PU
ATT		0,423	
BI			0,901
PEOU	0,135	0,200	
PU	0,287		
PV	0,082	0,065	
SF	0,474	0,264	

Sumber: Penulis 2025

Koefisien jalur (*path coefficient*) menggambarkan seberapa besar pengaruh langsung yang diberikan oleh variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam suatu model struktural. Nilai koefisien ini berada dalam rentang -1 hingga +1, di mana nilai yang semakin mendekati +1 menunjukkan kekuatan pengaruh yang semakin besar dan bersifat positif. Berdasarkan Tabel 6 Uji *Path Coefficient*, dapat disimpulkan bahwa, jalur terkuat terdapat antara PEOU terhadap PU yang memiliki nilai koefisien sebesar 0.901. Jalur SF terhadap ATT memiliki nilai koefisien sebesar 0.474 serta ATT terhadap BI mempunyai nilai koefisien sebesar 0.423 hal ini juga menunjukkan hubungan signifikan dan cukup kuat. Namun sebaliknya, pada jalur PV terhadap

BI dan PV terhadap ATT dinyatakan hubungan paling lemah dan tidak mempunyai signifikan secara statistik dikarenakan nilai koefisiennya sebesar 0,065 dan 0,082.

Uji T Statistic

Tabel 7. Uji T Statistic

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistic ((O-STD)/EV)	P Value
ATT - BI	0,423	0,434	0,186	2,275	0,023
PEOU - ATT	0,135	0,132	0,087	1,553	0,121
PEOU - BI	0,200	0,198	0,090	2,234	0,026
PEOU - PU	0,901	0,901	0,022	41,678	0,000
PU - ATT	0,287	0,271	0,122	2,345	0,019
PV - ATT	0,082	0,088	0,098	0,839	0,019
PV - BI	0,065	0,076	0,120	0,542	0,588
SF - ATT	0,474	0,488	0,156	3,031	0,003
SF - BI	0,264	0,244	0,202	1,302	0,193

Sumber: Penulis 2025

Berdasarkan hasil Uji T-Statistic yang ditampilkan pada Tabel 7, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H1, H3, H4, H5, dan H6 dinyatakan diterima karena masing-masing mempunyai nilai T-Statistic > 1,96. Sebaliknya, hipotesis H2, H7, H8, dan H9 ditolak karena nilai T-Statistic yang diperoleh berada di bawah ambang batas minimal nilai 1,96, sehingga tidak memenuhi kriteria signifikansi yang ditetapkan.

Uji Hipotesis

Pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Perceived Usefulness* (PU)

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang tercantum dalam Tabel 7 (T-Statistic), diketahui bahwa H1 memiliki nilai T-Statistic sebesar 41,678 yang melebihi batas minimal 1,96, serta nilai P-Value sebesar 0,000. Dengan ini, hipotesis H1 dinyatakan diterima dan menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan. Berdasarkan ini membuktikan bahwa pengguna yang merasa bahwa aplikasi LIBAS mudah digunakan, juga merasakan bahwa aplikasi tersebut bermanfaat dalam

aktivitasnya. Pernyataan ini didukung oleh peneliti terdahulu (Zaskia & Muna, 2024), (Kuria et al., 2022), dan (Sulistiowati, 2025), hal ini memperkuat kesimpulan bahwa *Perceived Ease of Use* (PEOU) secara konsisten berkontribusi terhadap peningkatan *Perceived Usefulness* (PU) dalam berbagai teknologi.

Secara teoritis, temuan ini memperkuat fondasi utama dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagaimana dirumuskan oleh (Davis, 1989), yang menyatakan bahwa persepsi terhadap kemudahan pengguna (PEOU) mempunyai pengaruh langsung terhadap persepsi terhadap kegunaan (PU). Aplikasi yang dirancang dengan kemudahan akses, pembelajaran, dan penggunaan akan dianggap bermanfaat oleh pengguna aplikasi. Validitas hubungan antar konstruk ini juga terbukti dalam konteks layanan publik digital, seperti aplikasi LIBAS. Secara praktis, hasil ini menegaskan pentingnya antarmuka yang sederhana, navigasi yang jelas, serta fitur yang mudah dioperasikan agar masyarakat pengguna merasa terbantu. (Kuria et al., 2022) menunjukkan bahwa kesederhanaan desain sistem dapat meningkatkan persepsi kegunaan secara signifikan. Dengan demikian, kemudahan penggunaan tidak hanya relevan dalam kerangka teoritis TAM, tetapi juga menjadi strategi penting dalam meningkatkan efektivitas aplikasi pelayanan publik.

Secara akademik, temuan ini menegaskan bahwa hubungan antara PEOU dan PU tetap konsisten dan relevan dalam konteks aplikasi digital pelayanan publik di Indonesia. Bukti empiris ini memperkuat bahwa pendekatan TAM masih dapat diandalkan guna memprediksi penerimaan teknologi pada sistem yang berbasis kepentingan sosial. (Davis, 1989) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan secara langsung membentuk persepsi kegunaan, yang menjadi fondasi utama dalam penerimaan teknologi. Selain itu, temuan ini dapat menjadi dasar bagi

pengembangan model penerimaan teknologi yang lebih kontekstual, dengan mempertimbangkan karakteristik pengguna layanan publik lokal. Dengan demikian, kontribusi teoritis dari studi ini tidak hanya menguatkan struktur dasar TAM, tetapi juga membuka peluang eksplorasi terhadap faktor-faktor eksternal lain yang dapat memperkuat hubungan antar konstruk utama.

Pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Attitude Toward Using* (ATT)

Merujuk pada hasil pengujian hipotesis yang tercantum dalam Tabel 7 (T-Statistic), dapat diketahui bahwa H2 memiliki nilai sebesar $1,553 < 1,96$ dengan P-Values 0,121. Dengan demikian, H2 dinyatakan ditolak karena tidak mengindikasikan pengaruh yang signifikan. Temuan ini membuktikan bahwa meskipun aplikasi LIBAS dianggap mudah digunakan, hal tersebut belum cukup membentuk sikap positif terhadap penggunaannya. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang sejalan yaitu (Zheng & Li, 2020) dan (Binyamin & Zafar, 2021) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak selalu menghasilkan sikap positif jika tidak disertai persepsi manfaat yang kuat.

Dari sudut pandang teoritis, temuan ini mengindikasikan bahwa relasi antara penilaian terhadap kemudahan penggunaan (PEOU) serta sikap terhadap penggunaan (ATT) tidak selalu menunjukkan konsistensi di berbagai konteks penerapan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa dalam beberapa kondisi, sikap terhadap penggunaan lebih dipengaruhi oleh variabel lain seperti persepsi kegunaan atau persepsi nilai. (Venkatesh & Davis, 2000) mengemukakan bahwa pengaruh PEOU terhadap ATT dapat melemah apabila pengguna belum melihat manfaat nyata dari sistem yang digunakan. Dalam konteks aplikasi LIBAS, pengguna mungkin merasa aplikasi mudah

digunakan, tetapi belum sepenuhnya yakin terhadap kontribusinya dalam menyelesaikan kebutuhan layanan publik. Secara praktis, hasil ini mengindikasikan bahwa desain antarmuka yang sederhana belum tentu cukup untuk menciptakan sikap positif, jika tidak disertai dengan fitur yang relevan dan sesuai kebutuhan pengguna.

Secara akademik, temuan ini memberikan perspektif bahwa pengaruh PEOU terhadap ATT tidak selalu berlaku universal, terutama dalam konteks aplikasi layanan publik digital. Hal ini memberikan peluang untuk mengembangkan model TAM ke arah yang lebih kontekstual, dengan mempertimbangkan variabel lain seperti *perceived value* atau *user engagement*. Pentingnya PEOU dalam membentuk persepsi dan sikap, namun studi ini menunjukkan bahwa dalam konteks tertentu, sikap pengguna dapat lebih dipengaruhi oleh faktor eksternal lain hal ini ditekankan oleh (Davis, 1989). Oleh karena itu, kontribusi studi ini membuka ruang eksplorasi terhadap integrasi model TAM dengan faktor tambahan yang lebih sesuai dengan karakteristik pengguna layanan publik di era digital.

Pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Behavioral Intention* (BI)

Mengacu pada hasil pengujian hipotesis yang disajikan dalam Tabel 7, hipotesis H3 memperoleh nilai T-statistic 2,234 yang melebihi ambang batas 1,96, serta mempunyai nilai P-value sebesar 0,026. Dengan demikian, H3 dinyatakan diterima dan memiliki pengaruh positif signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin mudah suatu aplikasi digunakan, semakin besar pula niat pengguna guna terus mengoperasikannya di masa mendatang. Konsistensi hasil ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya dari (Zaskia & Muna, 2024), (Aditya & Wardhana, 2016), dan (Monica & Japariato, 2022) menyatakan bahwa

PEOU merupakan salah satu prediktor utama dalam membentuk intensi penggunaan teknologi berbasis aplikasi.

Dari perpektif teoritis, temuan ini memperkuat posisi PEOU sebagai variabel penting dalam model TAM yang memengaruhi intensi perilaku pengguna. Dalam model yang dikembangkan oleh (Davis, 1989), niat perilaku terbentuk salah satunya melalui persepsi kemudahan dalam menggunakan teknologi. Artinya, ketika pengguna merasa sistem tidak menyulitkan, maka mereka akan lebih termotivasi untuk menggunakannya secara berulang. Dalam konteks aplikasi LIBAS, aspek kemudahan dalam navigasi, penggunaan fitur, serta responsivitas sistem menjadi faktor yang mendorong minat penggunaan jangka panjang. Secara praktis, hasil ini mengindikasikan bahwa desain aplikasi publik perlu mengutamakan kesederhanaan dan kenyamanan bagi pengguna sebagai strategi mempertahankan keberlanjutan penggunaan.

Secara konseptual, temuan ini mengukuhkan validitas hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) dan niat perilaku (BI) yang telah banyak dibuktikan dalam berbagai studi penerimaan teknologi. Temuan ini turut mempertegas relevansi model *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam memaparkan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi, khususnya dalam konteks layanan publik digital. Davis (1989) megemukakan bahwa persepsi terhadap kemudahan pengguna mempunyai pengaruh langsung kepada pembentukan niat perilaku, terutama apabila pengguna merasa bahwa sistem tersebut mampu mendukung efisiensi dan efektivitas aktivitas mereka. Oleh karena itu, studi ini memberikan kontribusi teoritis dalam memperkuat struktur hubungan dalam TAM serta mendorong penelitian lanjutan yang mempertimbangkan karakteristik aplikasi pemerintah berbasis kebutuhan masyarakat.

Pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Attitude Toward Using* (ATT)

Berdasarkan output pengolahan data statistik, diketahui bahwa persepsi kegunaan (PU) berpengaruh positif signifikan terhadap *Attitude Toward Using* (ATT), dengan nilai T-statistic sebesar $2,345 > 1,96$ dan nilai P-value sebesar 0,019. Artinya, H4 dapat diterima dan mendukung hipotesis bahwa persepsi manfaat memiliki peran penting dalam membentuk sikap pengguna terhadap aplikasi LIBAS. Pernyataan pada studi ini didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Mulyaa & Mulyati, 2023), (Septiani et al., 2024), dan (Aditya & Wardhana, 2016) yang menunjukkan bahwa *user* lebih menerima aplikasi jika pengguna merasa aplikasi tersebut memberikan manfaat langsung.

Secara teoritis, hasil ini selaras dengan asumsi dasar dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM) bahwa persepsi kegunaan berkontribusi langsung terhadap pembentukan sikap penggunaan (Davis, 1989). Aplikasi yang dipersepsikan bermanfaat akan mendorong pengguna untuk memiliki sikap positif karena dianggap mendukung aktivitas mereka secara lebih efisien. Dalam konteks aplikasi LIBAS, pengguna yang merasa aplikasi membantu mengakses informasi layanan publik secara cepat dan mudah akan menunjukkan penerimaan sikap yang lebih baik. Secara praktis, temuan ini menekankan pentingnya optimalisasi fitur yang memberikan nilai tambah nyata bagi pengguna. Dengan menghadirkan fungsi yang relevan dan berdampak langsung, pengembang dapat membentuk persepsi kegunaan yang lebih kuat sehingga sikap pengguna juga meningkat secara signifikan.

Melalui sudut pandang ilmiah, temuan ini memperkuat struktur hubungan dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), di mana *Perceived Usefulness* (PU) berperan sebagai variabel kunci dalam membentuk sikap pengguna

terhadap teknologi. Hasil ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan model penerimaan teknologi, khususnya dalam konteks pemanfaatan aplikasi digital pada layanan publik. Persepsi terhadap kegunaan merupakan faktor penentu utama yang memotivasi individu untuk menerima serta bersikap positif terhadap pengoperasian teknologi hal ini ditegaskan oleh (Davis, 1989). Dengan demikian, studi ini tidak hanya mendukung validitas hubungan antara PU dan Attitude (ATT), tetapi juga membuka ruang eksplorasi terhadap integrasi variabel tambahan seperti kepuasan pengguna (user satisfaction) atau nilai yang dirasakan (perceived value) dalam pengembangan TAM di masa mendatang.

Pengaruh *Attitude Toward Using* (ATT) terhadap *Behavioral Intention* (BI)

Merujuk pada hasil uji statistik yang tercantum dalam Tabel 7, variabel *Attitude Toward Using* (ATT) diketahui berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI), dengan nilai T-statistic sebesar $2,275 > 1,96$ serta P-value sebesar 0,023. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis H5 dinyatakan diterima dan menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara sikap terhadap penggunaan dan niat perilaku pengguna. Artinya, semakin positif sikap pengguna terhadap aplikasi LIBAS, semakin tinggi pula niat mereka untuk terus menggunakannya. Temuan ini dipertegas oleh hasil studi sebelumnya yang dilakukan oleh (Sinurat & Sugiyanto, 2022) (Setyawati, 2020) dan (Aprilia & Santoso, 2020) yang menyatakan menemukan bahwa sikap yang positif terhadap fitur aplikasi memengaruhi keputusan pengguna untuk tetap menggunakannya dalam jangka panjang.

Dari sisi teoritis, temuan ini sejalan dengan kerangka dasar *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa sikap terhadap penggunaan teknologi memiliki peran

langsung dalam membentuk niat perilaku individu (Fishbein & Ajzen, 1975). Ketika pengguna memiliki penilaian positif terhadap kemudahan, kegunaan, serta pengalaman menggunakan aplikasi, maka mereka akan terdorong untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Dalam konteks aplikasi LIBAS, hal ini menegaskan pentingnya membentuk persepsi yang menyenangkan dan memuaskan selama proses interaksi pengguna. Secara praktis, hasil ini menunjukkan bahwa pengelola aplikasi perlu memperhatikan aspek-aspek yang membangun sikap positif, seperti responsivitas, kenyamanan visual, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dengan meningkatkan kepuasan penggunaan, pengguna akan memiliki kecenderungan untuk menjadikan aplikasi bagian dari rutinitas digital mereka.

Berdasarkan sisi akademik, temuan ini menegaskan validitas hubungan antara sikap terhadap penggunaan (ATT) dan niat perilaku (BI) dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), yang telah terbukti konsisten dalam berbagai penelitian penerimaan teknologi. Sikap dipahami sebagai komponen afektif yang menghubungkan persepsi pengguna terhadap sistem dengan kecenderungan untuk menggunakannya secara nyata. Dalam model yang dikembangkan oleh (Davis, 1989), ATT berfungsi sebagai variabel mediasi yang krusial dalam memengaruhi intensi perilaku terhadap pemanfaatan sistem digital. Oleh karena itu, studi ini tidak hanya memperkuat posisi ATT sebagai determinan penting bagi BI, tetapi juga membuka ruang untuk menelusuri lebih lanjut berbagai faktor yang mampu meningkatkan sikap positif pengguna terhadap layanan publik berbasis aplikasi.

Pengaruh *Situational Factors* (SF) terhadap *Attitude Toward Using* (ATT)

Berdasarkan pada hasil uji yang disajikan dalam Tabel 7, hipotesis H6 memperoleh nilai T-statistic sebesar 3,031

yang melewati batas minimum yang ditetapkan yaitu 1,96, serta nilai P-value sebesar 0,003. Dengan demikian, hasil tersebut, hipotesis H6 dinyatakan diterima dan menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel sikap pengguna (ATT). Temuan ini menunjukkan bahwa faktor situasional, seperti ketersediaan fasilitas, lingkungan penggunaan, dan dukungan teknis, berkontribusi dalam membentuk sikap positif pengguna terhadap aplikasi LIBAS. Hasil riset ini juga dipertegas oleh peneliti terdahulu (Mehdy et al., 2021) dan (Oh et al., 2016) yang mengindikasikan bahwa kondisi eksternal seperti kenyamanan akses dan dukungan lingkungan dapat meningkatkan sikap pengguna terhadap teknologi digital.

Secara teoritis, hasil ini menunjukkan bahwa faktor eksternal seperti situational factors dapat memperkuat model penerimaan teknologi yang awalnya lebih berfokus pada aspek persepsi individu. Variabel eksternal seperti lingkungan operasional memiliki potensi memengaruhi sikap pengguna secara tidak langsung melalui persepsi kemudahan dan kegunaan hal ini dikemukakan oleh (Davis, 1989). Dalam penggunaan aplikasi LIBAS, keberadaan fasilitas pendukung seperti sinyal yang stabil, perangkat yang memadai, serta dukungan instansi berperan dalam membentuk pengalaman positif. Secara praktis, hasil ini menjadi masukan strategis bagi penyedia layanan untuk menciptakan ekosistem penggunaan yang kondusif, seperti pelatihan, pendampingan teknis, dan aksesibilitas yang merata. Lingkungan yang mendukung akan meningkatkan kenyamanan dan memperkuat sikap positif terhadap penggunaan aplikasi.

Dari perspektif akademik, temuan ini memberikan kontribusi terhadap perluasan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan mempertimbangkan faktor situasional sebagai salah satu determinan dalam pembentukan sikap pengguna. Pendekatan ini mendukung pengembangan

model penerimaan teknologi yang lebih kontekstual, terutama dalam penerapan sistem digital di sektor layanan publik. Riset yang dilakukan (Mehdy et al., 2021) menekankan bahwa kondisi lingkungan eksternal memiliki peran penting sebagai variabel pelengkap dalam memahami sikap dan niat perilaku terhadap teknologi. Dengan demikian, hasil studi ini dapat menjadi pijakan untuk merancang model teoritis yang lebih fleksibel dan responsif terhadap dinamika eksternal dalam implementasi teknologi berbasis masyarakat.

Pengaruh *Perceived Value* (PV) terhadap *Attitude Toward Using* (ATT)

Hasil uji hipotesis yang tercantum dalam Tabel 7, variabel *Perceived Value* (PV) diketahui tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap sikap pengguna (ATT), ditunjukkan oleh nilai T-statistic sebesar 0,839 yang berada di bawah ambang batas 1,96, serta P-value sebesar 0,402. Oleh karena itu, hipotesis H7 dinyatakan ditolak karena tidak memenuhi kriteria signifikansi statistik. Studi ini mengindikasikan bahwa persepsi nilai yang dirasakan oleh pengguna terhadap aplikasi LIBAS belum mampu memberikan kontribusi yang berarti dalam membentuk sikap positif terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Riset ini selaras dengan hasil studi sebelumnya oleh (Shetu et al., 2022) dan (Ariffin et al., 2021) yang mengungkapkan bahwa variabel PV mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel ATT. Namun, hasil penelitian (Le & Wang, 2020) dan (Ly et al., 2022) bertentangan dengan pernyataan pada penelitian ini yang memaparkan bahwa variabel PV berpengaruh positif signifikan terhadap variabel ATT.

Dari sudut pandang teoritis, hasil ini menunjukkan bahwa kontribusi *Perceived Value* dalam membentuk sikap pengguna bersifat kontekstual dan dapat dipengaruhi oleh karakteristik layanan, jenis aplikasi, atau profil pengguna. Dalam model

penerimaan teknologi yang lebih luas, PV dianggap sebagai variabel pelengkap yang dapat memediasi pengaruh antara persepsi manfaat dan sikap (Shetu et al., 2022). Dalam konteks aplikasi LIBAS, kemungkinan persepsi nilai belum terbentuk secara kuat karena pengguna belum merasakan keuntungan langsung dari penggunaan aplikasi. Secara praktis, temuan ini memberikan catatan penting bagi pengelola aplikasi untuk memperjelas nilai fungsional maupun emosional yang ditawarkan aplikasi kepada pengguna. Ketika nilai yang dirasakan lebih eksplisit serta konkret, maka sikap positif terhadap aplikasi cenderung akan meningkat.

Secara akademik, temuan ini menunjukkan bahwa PV tidak selalu berperan sebagai prediktor langsung terhadap sikap dalam semua konteks penggunaan teknologi. Hal ini menegaskan perlunya penyesuaian model penerimaan teknologi dengan mempertimbangkan karakteristik pengguna, jenis aplikasi, serta persepsi kolektif terhadap manfaat dan biaya penggunaan. Hasil penelitian (Ariffin et al., 2021) menyatakan bahwa nilai dirasakan lebih berdampak jika pengguna sudah memiliki pengalaman langsung yang mendalam terhadap sistem. Oleh karena itu, studi ini mendorong pengembangan model TAM yang lebih dinamis dan kontekstual, dengan mempertimbangkan kondisi penerapan aplikasi pelayanan publik yang belum sepenuhnya optimal dalam menciptakan persepsi nilai.

Pengaruh *Perceived Value* (PV) terhadap *Behavioral Intention* (BI)

Mengacu pada hasil pengujian hipotesis yang disajikan dalam Tabel 7, hipotesis H8 disimpulkan tidak diterima karena nilai T-statistic sebesar 0,542 berada di bawah ambang batas 1,96 dan P-value sebesar 0,588 melebihi tingkat signifikansi 0,05. Temuan ini mengindikasikan jika variabel *Perceived Value* (PV) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku (BI)

dalam konteks penggunaan aplikasi LIBAS. Hasil ini sejalan dengan temuan dari (Ciputra & Prasetya, 2020) dan (Indrata et al., 2017) yang menyatakan bahwa persepsi nilai tidak selalu berkontribusi langsung terhadap variabel BI, terutama dalam penggunaan teknologi layanan publik.

Dari perspektif teoritis, hasil ini mengindikasikan bahwa dalam kerangka penerimaan teknologi, peran PV terhadap BI bersifat tidak langsung dan sangat bergantung pada konteks penggunaannya. Meskipun secara umum nilai yang dirasakan dapat memengaruhi niat perilaku, dalam situasi tertentu nilai tersebut harus dirasakan secara nyata dan berkelanjutan agar mampu membentuk intensi penggunaan. Dalam konteks aplikasi LIBAS, kemungkinan besar pengguna belum merasakan nilai signifikan dari aplikasi, baik secara fungsional maupun emosional. Secara praktis, hasil ini menjadi masukan penting bagi pengembang untuk lebih menekankan pada penciptaan nilai yang langsung dirasakan, seperti efisiensi layanan atau kemudahan akses yang berdampak nyata terhadap pengalaman pengguna.

Berdasarkan sisi akademik, temuan ini memberikan kontribusi penting terhadap pengembangan model TAM yang lebih kontekstual, dengan menunjukkan bahwa PV tidak selalu menjadi prediktor langsung terhadap BI. Hal ini memperluas pemahaman bahwa niat perilaku pengguna tidak hanya ditentukan oleh persepsi nilai, melainkan juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti persepsi manfaat, kepuasan, dan pengalaman aktual. (Ciputra & Prasetya, 2020) menegaskan bahwa dalam konteks sistem layanan publik, pengguna cenderung menilai berdasarkan hasil langsung yang diperoleh daripada persepsi nilai abstrak. Oleh karena itu, studi ini mendorong perlunya integrasi antara model TAM dan faktor pengalaman pengguna (*user experience*) dalam menjelaskan niat penggunaan teknologi secara lebih komprehensif.

Pengaruh *Situational Factors* (SF) terhadap *Behavioral Intention* (BI)

Hasil analisis T-Statistic menunjukkan bahwa H9 tidak dapat diterima karena tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap niat perilaku. Hal ini ditunjukkan oleh nilai T-Statistic sebesar 1,302 yang berada di bawah ambang batas 1,96, serta nilai P-Values sebesar 0,193 yang melebihi tingkat signifikansi yang ditentukan. Output riset ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Nguyen & Nguyen, 2022) yang menemukan bahwa faktor situasional seperti fasilitas pendukung atau akses lingkungan belum cukup kuat untuk memengaruhi niat penggunaan secara langsung. Dengan demikian, keberadaan faktor situasional perlu dilengkapi oleh elemen lain yang bersifat lebih psikologis untuk mendorong niat pengguna secara optimal.

Secara teoritis, temuan ini menegaskan bahwa faktor lingkungan atau kondisi eksternal belum tentu berdampak langsung terhadap intensi perilaku dalam model penerimaan teknologi. Dalam konteks TAM, niat penggunaan lebih sering dipengaruhi oleh konstruk persepsi individu, seperti kemudahan, kegunaan, dan sikap (Davis, 1989). Dalam kasus aplikasi LIBAS, keberadaan sarana atau dukungan teknis yang memadai saja belum tentu mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi jika tidak diikuti oleh persepsi manfaat yang jelas. Secara praktis, temuan ini menekankan pentingnya penguatan persepsi pengguna terhadap nilai dan kegunaan aplikasi agar faktor situasional dapat berfungsi sebagai pendukung, bukan sebagai penentu utama dalam membentuk niat perilaku.

Secara akademik, hasil ini menunjukkan perlunya penyesuaian kerangka penerimaan teknologi untuk tidak terlalu mengandalkan faktor eksternal sebagai prediktor tunggal dalam menjelaskan BI. Hasil penelitian yang dilakukan (Nguyen & Nguyen, 2022)

mengungkapkan bahwa variabel situasional cenderung lebih efektif bila berperan sebagai moderator atau pendukung dalam membentuk pengalaman positif pengguna. Oleh karena itu, studi ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan model TAM yang lebih komprehensif dengan mempertimbangkan peran terbatas faktor situasional, terutama dalam konteks penggunaan teknologi layanan publik berbasis aplikasi.

SIMPULAN

Penelitian ini memberikan bukti bahwa pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang telah dikembangkan lebih lanjut melalui integrasi variabel *Situational Factors* (SF) dan *Perceived Value* (PV) secara parsial mampu menjelaskan niat penggunaan aplikasi LIBAS. Analisis empiris mengindikasikan bahwa beberapa jalur hubungan antar variabel signifikan, sementara yang lain tidak, sehingga memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan aplikasi layanan publik digital.

1. *Perceived Ease of Use* (PEOU) terindikasi secara signifikan mempengaruhi *Perceived Usefulness* (PU)
2. *Perceived Ease of Use* (PEOU) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap *Attitude Toward Using* (ATT).
3. *Perceived Ease of Use* (PEOU) terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI).
4. Persepsi terhadap kegunaan (PU) menunjukkan hubungan signifikan dengan sikap penggunaan (ATT).
5. *Attitude Toward Using* (ATT) secara nyata berkontribusi dalam meningkatkan intensi penggunaan sistem (BI).
6. Faktor situasional (SF) menunjukkan kontribusi yang signifikan terhadap pembentukan sikap terhadap penggunaan teknologi (ATT).

7. Persepsi nilai (PV) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap pengguna (ATT).
8. Perceived Value tidak menunjukkan kontribusi berarti dalam memengaruhi niat penggunaan (BI).
9. Faktor situasional (SF) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap intensi perilaku (Behavioral Intention).

SARAN

Dalam penelitian selanjutnya, peneliti dianjurkan untuk mengembangkan model dengan menambahkan variabel mediasi lain, seperti trust, perceived risk, atau social influence, guna menggali lebih dalam hubungan tidak langsung antara situational factors dan behavioral intention yang dalam penelitian ini tidak terbukti signifikan. Penambahan konstruk tersebut diharapkan dapat memberikan penjelasan yang lebih komprehensif terhadap dinamika psikologis dan sosial dalam penerimaan teknologi.

Perluasan lingkup geografis penelitian ke wilayah atau institusi lain misalnya pada aplikasi pelayanan publik serupa di instansi berbeda perlu dilakukan untuk meningkatkan generalisasi hasil. Pendekatan ini dapat memberikan persepsi yang lebih menyeluruh tentang faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi digital pada lingkup situasional yang beragam.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R., & Wardhana, A. (2016). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap behavioral intention dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) pada pengguna Instant Messaging LINE di Indonesia. *Jurnal Siasat Bisnis*, 20(1), 24–32. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol20.iss1.art3>
- Afrilia, U. A., Asy'Ary, A. P. M. H., Muhdiarta, U., Mayasari, Y., &

Anangkota, M. (2024). TRANSFORMING PUBLIC SERVICES: THE ROLE OF DIGITAL INNOVATION IN INDONESIAN MUNICIPAL GOVERNANCE. *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 16(1), 60–70. <https://doi.org/10.54783/jv.v16i1.1043>

Alhamad, A. Q. M. (2020). Predicting the Intention to use Mobile Learning: A Hybrid SEM- Machine Learning Approach. *International Journal of Engineering Research And*, V9(03). <https://doi.org/10.17577/IJERTV9IS030305>

Aplikasi LIBAS, Cara Polrestabes Semarang Jaga Kamtibmas. (2024, August 13). *CNN Indonesia*.

Aprilia, A. R., & Santoso, T. (2020). PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED USEFULNESS DAN ATTITUDE TOWARDS USING TERHADAP BEHAVIOURAL INTENTION TO USE PADA APLIKASI OVO . *Agora*, 8(1).

Ariffin, S. K., Abd Rahman, M. F. R., Muhammad, A. M., & Zhang, Q. (2021). Understanding the consumer's intention to use the e-wallet services. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 25(3), 446–461. <https://doi.org/10.1108/SJME-07-2021-0138>

Binyamin, S. S., & Zafar, B. A. (2021). Proposing a mobile apps acceptance model for users in the health area: A systematic literature review and meta-analysis. *Health Informatics Journal*, 27(1). <https://doi.org/10.1177/1460458220976737>

Ciputra, W., & Prasetya, W. (2020). Analisis Pengaruh E-Service Quality, Perceived Value Terhadap Customer Satisfaction, Trust, dan Customer Behavioral Intention. *COMMENTATE: Journal of*

- Communication Management*, 1(2), 109. <https://doi.org/10.37535/103001220201>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Addison-Wesley.
- Fitri, F. A., & Millanyani, H. (2023). The effect of personal factors and situational factors on impulse buying on Tiket.com users in Indonesia. *Asian Management and Business Review*, 210–226. <https://doi.org/10.20885/AMBR.vol3.iss2.art8>
- Gusman, S. W. (2024). Development of the Indonesian Government's Digital Transformation. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, 5(5), 1128–1141. <https://doi.org/10.38035/dijemss.v5i5.2868>
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.
- Indrata, S. L., Susanti, C. E., & Kristanti, M. M. (2017). Pengaruh Perceived Value Dan E-Service Quality Terhadap Customer Behavioral Intention Melalui Customer Satisfaction Pada Pengguna Gojek Di Surabaya. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Manajemen Widya Mandala*, 6(2), 131–147.
- Kristanto, H., & Firdausy, C. M. (2021). Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude toward Using dan Sales Promotion terhadap Repurchase Intention Tiket Bioskop Pengguna Aplikasi TIX-ID. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(3), 226. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v5i3.11854>
- Kumar, J. A., & Bervell, B. (2019). Google Classroom for mobile learning in higher education: Modelling the initial perceptions of students. *Education and Information Technologies*, 24(2), 1793–1817. <https://doi.org/10.1007/s10639-018-09858-z>
- Kuria, J., Peters, I. A., & Wabwoba, F. (2022). Determinants of University Students' Perceived Usefulness of Mobile Apps. *International Journal of Computer Trends and Technology*, 70(1), 10–19. <https://doi.org/10.14445/22312803/IJCTT-V70I1P103>
- Lai, Z. J., Leong, M. K., Khoo, K. L., & Sidhu, S. K. (2025). Integrating technology acceptance model and value-based adoption model to determine consumers' perception of value and intention to adopt AR in online shopping. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 37(1), 1–19. <https://doi.org/10.1108/APJML-03-2024-0386>
- Laksmi, P. W., Dinakrisma, A. A., Abdiel, T., Susanto, A. P., Pujitresnani, A., Lukmana, A. A. I., & Yusuf, P. A. (2024). Digital divide: Knowledge, attitudes and practices toward mobile phone and apps use among Indonesian older adults residing in a megapolitan city. *Gerontechnology*, 23(1), 1–13. <https://doi.org/10.4017/gt.2024.23.1.845.03>
- Le, C. X., & Wang, H. (2020). Integrative perceived values influencing consumers' attitude and behavioral responses toward mobile location-based advertising: an empirical study in Vietnam. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 33(1), 275–295. <https://doi.org/10.1108/APJML-08-2019-0475>

- Li, T., Cobb, C., Yang, J. (Junrui), Baviskar, S., Agarwal, Y., Li, B., Bauer, L., & Hong, J. I. (2021). What makes people install a COVID-19 contact-tracing app? Understanding the influence of app design and individual difference on contact-tracing app adoption intention. *Pervasive and Mobile Computing*, 75, 101439. <https://doi.org/10.1016/j.pmcj.2021.101439>
- Ly, H. T. N., Khuong, N. V., & Son, T. H. (2022). DETERMINANTS AFFECT MOBILE WALLET CONTINUOUS USAGE IN COVID 19 PANDEMIC: EVIDENCE FROM VIETNAM. *Cogent Business & Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2041792>
- Mehdy, A. K. M. N., Ekstrand, M. D., Knijnenburg, B. P., & Mehrpouyan, H. (2021). Privacy as a Planned Behavior: Effects of Situational Factors on Privacy Perceptions and Plans. *Proceedings of the 29th ACM Conference on User Modeling, Adaptation and Personalization*, 169–178. <https://doi.org/10.1145/3450613.3456829>
- Mensah, I. K. (2020). Perceived Usefulness and Ease of Use of Mobile Government Services. *International Journal of Technology Diffusion*, 11(1), 1–16. <https://doi.org/10.4018/IJTD.2020010101>
- Monica, F., & Japariato, E. (2022). ANALISA PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE DAN MELALUI PERCEIVED ENJOYMENT TERHADAP BEHAVIOR INTENTION PADA DIGITAL PAYMENT. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 16(1), 9–15. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.16.1.9-15>
- Mulyaa, S., & Mulyati, Y. (2023). Pengaruh Perceived Usefulness Terhadap Behavioral Intention To Use Aplikasi Gojek Dengan Attitude Towards Using Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Layanan Aplikasi Gojek Di Kota Padang. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 3(3), 439–448. <https://doi.org/10.47233/jeps.v3i3.1274>
- Nguyen, V. T., & Nguyen, C. T. H. (2022). Factors Influencing Intention to use the COVID-19 Contact Tracing Application. *Journal of Computer Science*, 18(6), 453–462. <https://doi.org/10.3844/jcssp.2022.453.462>
- Oh, H., Jeong, M., Lee, S. (Ally), & Warnick, R. (2016). Attitudinal and Situational Determinants of Self-Service Technology Use. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 40(2), 236–265. <https://doi.org/10.1177/1096348013491598>
- Orong, M. Y., & Hernandez, A. A. (2019). User Acceptance of Emergency and Disaster Response Mobile Application in the Philippines. *International Journal of Enterprise Information Systems*, 15(1), 85–99. <https://doi.org/10.4018/IJEIS.2019010105>
- Purbaya, A. A. (2023, December 6). Aplikasi Libas Jadi Andalan Warga Semarang Laporkan Kejahatan. *DetikJateng*.
- Puspitasari, L., & Ishii, K. (2016). Digital divides and mobile Internet in Indonesia: Impact of smartphones. *Telematics and Informatics*, 33(2), 472–483. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.11.001>
- Putri, S. Y., & Ernawadi, Y. (2024). Pengaruh Perceived Value Terhadap Behavioral Intention Melalui Customer Engagement Dan Customer Satisfaction Dreamland

- Waterpark Ajibarang. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(5), 1905–1921. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i5.11982>
- Ramadya, I. R. (2022). PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP ATTITUDE TOWARD USING SERTA DAMPAKNYA TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 1(4), 553–561. <https://doi.org/10.21776/jmppk.2022.01.4.14>
- Rizky, F. M., Kurniawan, K. S., & Hilmi, M. R. R. (2024). MEDIATING EFFECT OF BEHAVIORAL INTENTION ON THE INFLUENCE OF PERCEIVED VALUE, ATTITUDE, AND SUBJECTIVE NORM ON VISIT DECISION. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 20(2), 56–66. <https://doi.org/10.53691/jpi.v20i2.500>
- Rosenberg, G. M., Shearer, E. J., Zion, S. R., Mackey, S. C., Morris, A. M., Spain, D. A., & Weiser, T. G. (2019). Implementation Challenges Using a Novel Method for Collecting Patient-Reported Outcomes After Injury. *Journal of Surgical Research*, 241, 277–284. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2019.04.008>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (8th ed.). John Wiley & Sons.
- Septiani, A. D., Ariningsih, E. P., & Prasaja, M. G. (2024). PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS DAN PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION TO USE DENGAN ATTITUDE TOWARD USING SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Aplikasi Dana di Kabupaten Purworejo). *Volatilitas Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(5).
- Setyawati, R. E. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use Terhadap Behavioral Intention To Use dengan Attitude Towards Using sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Gopay Dikota Yogyakarta). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 3(1), 39–51. https://doi.org/10.26460/ed_en.v3i1.1470
- Shetu, S. N., Islam, Md. M., & Promi, S. I. (2022). An Empirical Investigation of the Continued Usage Intention of Digital Wallets: The Moderating Role of Perceived Technological Innovativeness. *Future Business Journal*, 8(1), 43. <https://doi.org/10.1186/s43093-022-00158-0>
- Sidabutar, T. S. E., & Hanani, R. (2025). Pengaruh Variabel Perceived Usefulness Dan Perceived Ease Of Use Terhadap Behavioral Intention To Use Pada Aplikasi E-Kinerja Di Kementerian Perhubungan: Tinjauan Berdasarkan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Public Policy and Management Review*, 14(2), 925–945.
- Sinurat, E. M., & Sugiyanto, L. B. (2022). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use dan Promosi Penjualan melalui Mediasi Attitude Toward Using dan Perceived Security terhadap Behavioral Intention to Use (Studi Empiris: Pengguna Mobile Wallet di Jakarta). *Business Management Journal*, 18(1), 17. <https://doi.org/10.30813/bmj.v18i1.2820>
- Soedewa, J. L., Febry, T., & Soetedja, V. (2022). Hubungan TAM Factors dan Social Factors terhadap Attitude Towards Mobile App Use dan Intention to Purchase. *PERFORMA*, 6(6).

<https://doi.org/10.37715/jp.v6i6.2113>

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiowati. (2025). Examining Mobile Learning Adoption: The Role of Ease of Use, Usefulness, and Intention. *TEKNOSAINS: Jurnal Sains, Teknologi Dan Informatika*, 12(2), 264–270.
- Wang, Y.-T., & Lin, K.-Y. (2021). Understanding Continuance Usage of Mobile Learning Applications: The Moderating Role of Habit. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.736051>
- Yee-Lee Chong, Tze-Kiat Lui, & You-How Go. (2024). EXPLORING THE MEDIATING EFFECT OF PERCEIVED EASE OF USE AND PERCEIVED USEFULNESS ON ACTUAL ADOPTION OF MOBILE WALLETS IN MALAYSIA. *Malaysian Journal of Business and Economics (MJBE)*, 11(1), 73–89. <https://doi.org/10.51200/mjbe.v11i1.5290>
- Zaskia, E. N., & Muna, A. (2024). Connection between Behavioral Intention, perceived Usefulness, and perceived Ease of Use for Indonesian GoPay E-Wallet Users. *Asian Journal of Management, Entrepreneurship and Social Science*, 4(03), 1422–1443.
- Zheng, J., & Li, S. (2020). What drives students' intention to use tablet computers: An extended technology acceptance model. *International Journal of Educational Research*, 102, 101612. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2020.101612>