

BAB II

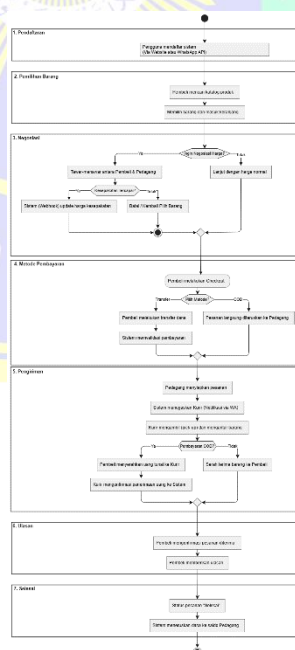
KAJIAN PUSTAKA

Fenomena di Pasar Tradisional Pacitan menunjukkan bahwa meskipun penggunaan smartphone mulai meningkat, adopsi *E-Commerce* oleh pedagang masih rendah akibat ketidaksesuaian antara sistem digital dengan kebiasaan transaksi konvensional yang mengandalkan tatap muka, tawar-menawar, dan pembayaran tunai. Selain itu, keterbatasan literasi digital, infrastruktur, serta minimnya pendampingan teknis menyebabkan banyak solusi *E-Commerce* tidak dimanfaatkan secara optimal. Kondisi ini menegaskan bahwa digitalisasi pasar tradisional memerlukan pendekatan yang lebih adaptif dan terintegrasi dengan perilaku pengguna, sehingga tidak hanya berfokus pada teknologi saja, namun juga terhadap aspek penerimaan pengguna serta keberhasilan sistem secara menyeluruh.

2.1 Dasar Teori

2.1.1 Lokamart

Proses operasional sistem Lokamart dimulai dari tahap pendaftaran pengguna hingga penyelesaian transaksi secara keseluruhan disajikan pada Gambar 2. 1 berikut :



Gambar 2. 1 Flowchart Sistem Lokamart

Implementasi *E-Commerce* konvensional sering menghadapi kendala saat diterapkan pada ekosistem pasar tradisional, sehingga sebagai upaya untuk mengatasi hal tersebut maka dirancang sistem yang meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas jangkauan pasar (Azrafi Rabbani, 2023). Karakteristik pedagang yang terbiasa dengan negosiasi langsung, komunikasi informal, dan transaksi berbasis kepercayaan membuat desain aplikasi *E-Commerce* modern terasa terlalu kompleks, sehingga memicu rendahnya tingkat adopsi teknologi (Reyhan et al., 2024). Sistem Lokamart dikembangkan sebagai solusi alternatif yang inklusif dengan mengintegrasikan seluruh alur transaksi komersial dalam WhatsApp, sehingga proses transisi terasa lebih natural dengan kebiasaan sehari-hari masyarakat.

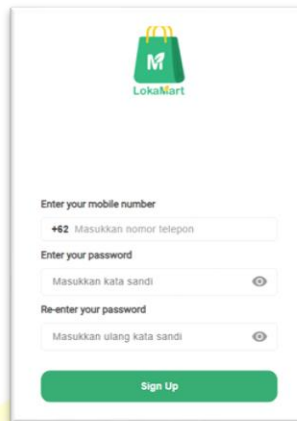
Lokamart mengintegrasikan WhatsApp Business API melalui layanan antarmuka percakapan seperti WATI untuk mengelola interaksi pelanggan secara terstruktur namun tetap natural (De et al., 2024). Sistem ini juga diperkuat dengan mekanisme *webhook* sebagai penghubung otomatis antara platform komunikasi dan pangkalan data (*backend*), yang menjamin konsistensi dan akurasi informasi secara *real-time* tanpa perlu intervensi manual (Rakhman, 2024). Lokamart berperan sebagai jembatan transformasi digital khususnya di wilayah dengan literasi digital beragam seperti Pacitan. Melalui sistem ini, pedagang dapat berpartisipasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan layanan tanpa harus meninggalkan tradisi daerah yang sudah mengakar.

Tahapan operasional dari sistem *conversational commerce* Lokamart berjalan melalui alur berikut:

1. Pendaftaran

Pengguna (pembeli, pedagang, dan kurir) memiliki dua jalur fleksibel untuk masuk ke dalam ekosistem Lokamart:

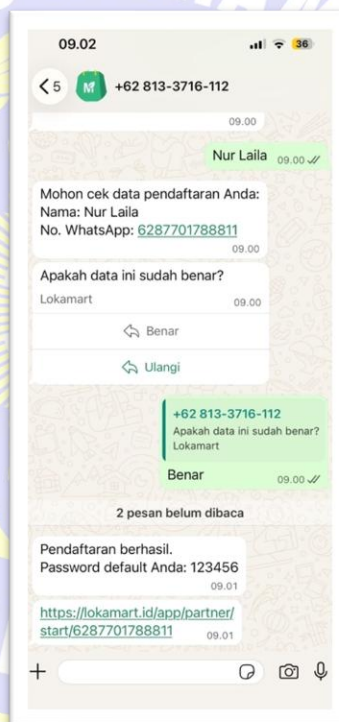
a) Pengguna mengisi formulir pendaftaran website Lokamart.



The image shows a mobile app registration screen for Lokamart. At the top is the Lokamart logo, a green shopping bag with a white 'M'. Below the logo are three input fields: 'Enter your mobile number' with a placeholder '+62 Masukkan nomor telepon', 'Enter your password' with a placeholder 'Masukkan kata sandi', and 'Re-enter your password' with a placeholder 'Masukkan ulang kata sandi'. Each input field has an eye icon for toggling visibility. At the bottom is a green 'Sign Up' button.

Gambar 2. 2 Halaman Pendaftaran Website Lokamart

b) Pengguna bisa mendaftar secara interaktif melalui chat WhatsApp.

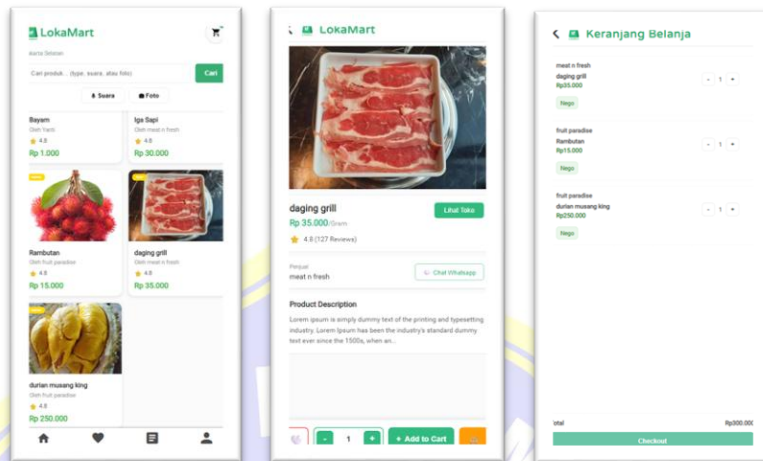


Gambar 2. 3 Pendaftaran Pengguna melalui WhatsApp

2. Pemilihan Barang

Keunggulan utama Lokamart terletak pada integrasi sistem berbasis web dan WhatsApp API menggunakan webhook:

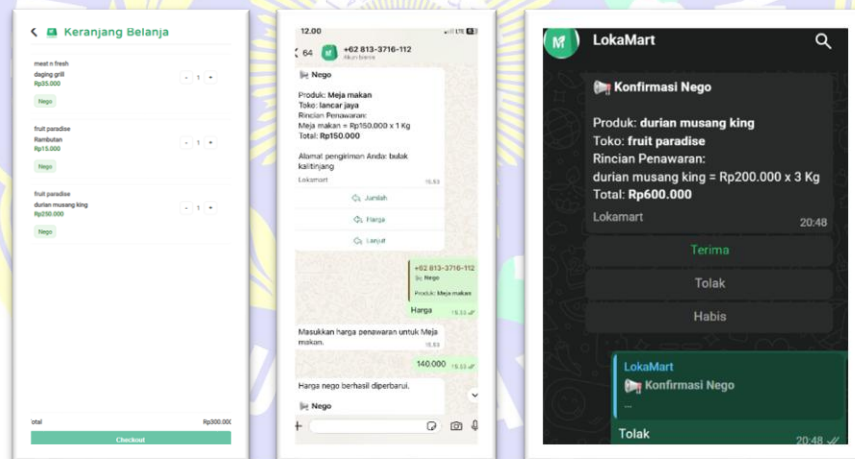
- a) Pembeli memilih barang di Website Lokamart.



Gambar 2. 4 Tampilan Pemilihan Produk pada Lokamart

3. Negosiasi

Proses negosiasi dihubungkan oleh sistem Lokamart via Webhook dan bisa dilakukan melalui WhatsApp maupun website.



Gambar 2. 5 Proses Negosiasi dalam Sistem Lokamart

4. Metode Pembayaran

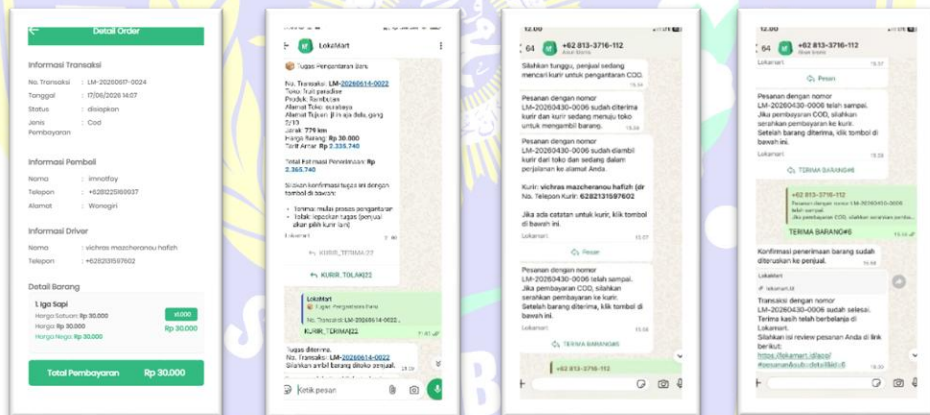
Pembeli diberikan opsi untuk melakukan transaksi pembayaran melalui COD/transfer.



Gambar 2. 6 Opsi Metode Pembayaran pada Lokamart

5. Pengiriman

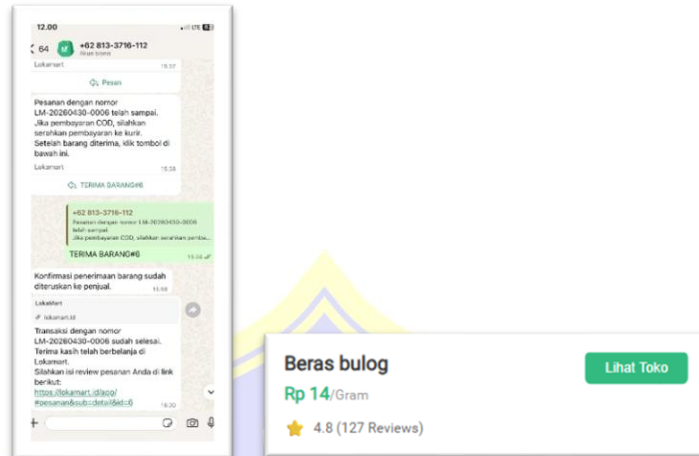
Pedagang mengatur pengiriman dengan memilih kurir yang tersedia untuk melakukan tugas pengantaran barang kepada pembeli. Kemudian akan diminta konfirmasi apabila barang sudah dikirim dan diterima.



Gambar 2. 7 Proses Pengiriman Barang oleh Kurir

6. Ulasan

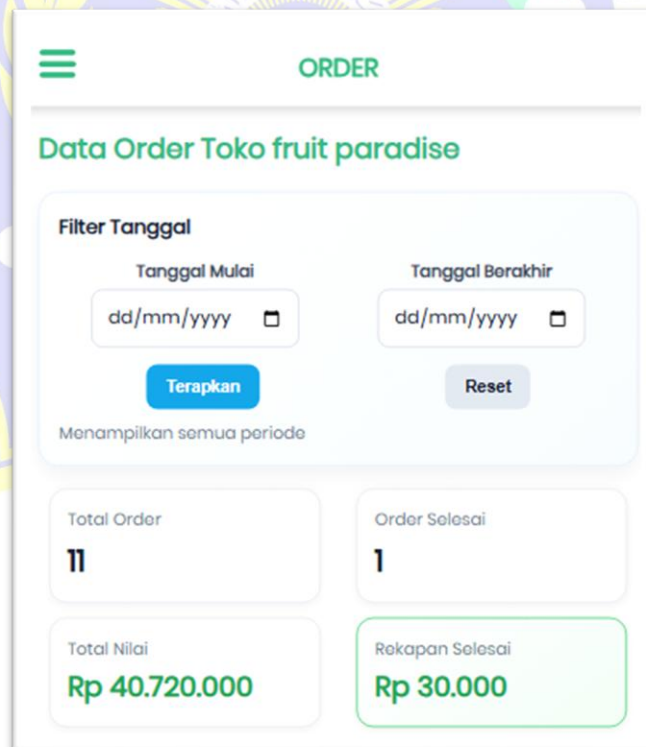
Setelah menerima barang dari kurir, pembeli akan diminta melakukan ulasan terhadap barang yang diterima oleh pembeli



Gambar 2. 8 Fitur Ulasan Pengguna pada Lokamart

7. Selesai

Setelah semua proses transaksi selesai, penjual akan menerima update status dari sistem kemudian akan menerima sejumlah nilai belanja dari pembeli.



Gambar 2. 9 Status Penyelesaian Transaksi

2.1.2 Penerimaan Model (UTAUT)

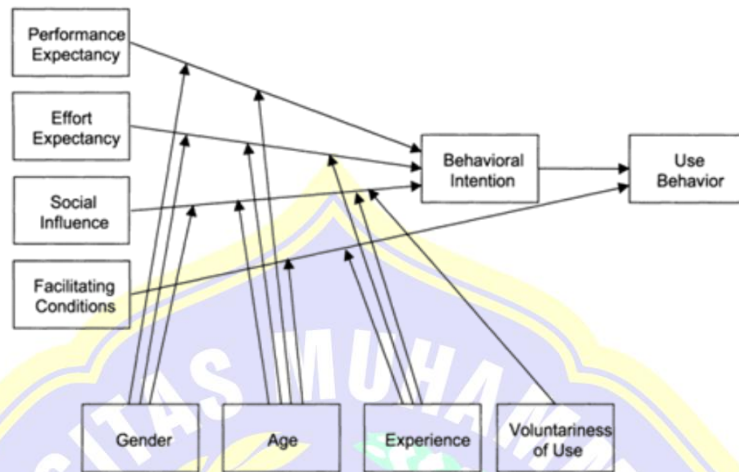
Dalam praktiknya, banyak implementasi sistem informasi gagal bukan karena teknologi yang tidak memadai, melainkan karena rendahnya tingkat penerimaan pengguna. Fenomena ini juga terjadi pada adopsi *E-Commerce* di pasar tradisional, termasuk di Pacitan, di mana sistem yang telah dikembangkan tidak digunakan secara optimal atau bahkan ditinggalkan setelah tahap awal implementasi. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara desain teknologi dan kesiapan pengguna.

Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) diimplementasikan sebagai kerangka ukur untuk memproyeksikan respons dan kecenderungan individu saat berhadapan dengan inovasi teknologi. Secara konseptual, model ini mensintesis delapan landasan teori terdahulu guna merumuskan empat faktor penentu utama adopsi. Dalam penelitian modern, ini masih dianggap sebagai standar emas untuk mengukur kesiapan pengguna terhadap sistem informasi. Ekspektasi kinerja (Performance Expectancy), ekspektasi usaha (Effort Expectancy), pengaruh sosial (Social Influence), dan kondisi fasilitas (Facilitating Condition) adalah beberapa prediktor tersebut (Suyanto et al., 2023).

UTAUT memegang peranan vital dalam memodelkan keputusan pengguna. Ekspektasi kinerja bertindak sebagai pendorong motivasi (keyakinan bahwa sistem menaikkan laba), sedangkan ekspektasi usaha merepresentasikan toleransi pengguna terhadap kerumitan aplikasi. Pengaruh sosial memberikan validasi dari lingkungan sekitar, dan kondisi fasilitas menyingkirkan hambatan fisik operasional. Keempat elemen ini secara sinergis membentuk niat perilaku (behavioral intention), yang mengarahkan individu pada perilaku penggunaan aktual (actual use).

Penerapan grand theory UTAUT sangat krusial untuk membedah psikologi adopsi pedagang pasar di Pacitan. Mengingat literasi digital mereka yang rendah, ekspektasi usaha pada sistem *E-Commerce* harus terbukti mudah dipelajari agar tidak ditinggalkan di hari pertama. Selain itu, variabel pengaruh sosial memiliki bobot signifikansi yang tinggi karena kuatnya budaya paguyuban di pasar Pacitan. Rekomendasi dari ketua paguyuban atau

sesama rekan pedagang akan menciptakan efek bola salju (snowball effect) dalam penerimaan aplikasi. Terakhir, variabel kondisi fasilitas menyoroti bahwa dorongan niat saja tidak cukup jika ketersediaan gawai, kuota internet, dan bantuan teknis lapangan tidak memadai.



Gambar 2. 10 Model UTAUT(Venkatesh et al., 2019).

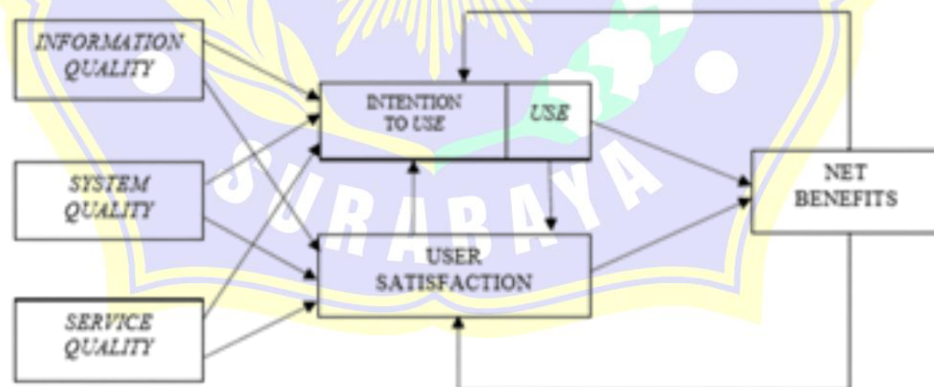
2.1.3. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean

Selain permasalahan penerimaan, kegagalan sistem *E-Commerce* juga sering terjadi pada tahap pasca-implementasi, yaitu ketika sistem tidak mampu mempertahankan penggunaan dalam jangka panjang. Fenomena ini relevan dengan kondisi di Pasar Tradisional Pacitan, di mana beberapa inisiatif digitalisasi tidak berkelanjutan karena menurunnya kepercayaan pengguna terhadap kualitas sistem.

Konsep Kesuksesan Sistem Informasi pertama kali diperkenalkan pada tahun 1992 oleh DeLone dan McLean, yang selanjutnya mengalami pembaruan menyeluruh di tahun 2003 (DeLone & McLean, 2003). Secara fundamental, kerangka ini berfokus pada tiga aspek teknis utama. Ketiga aspek tersebut meliputi kualitas sistem yang merepresentasikan keandalan perangkat lunak, kualitas informasi yang menjamin ketepatan data, serta kualitas layanan yang menilai seberapa responsif pengembang dalam membantu pengguna.

Ketiga dimensi kualitas teknis tersebut merupakan variabel independen yang secara kausal akan mendeterminasi intensitas penggunaan (*use*) dan tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Pengguna yang berinteraksi dengan antarmuka yang stabil, bebas dari *error*, dan didukung layanan teknis yang responsif akan merasa aman secara psikologis. Sinergi antara penggunaan yang persisten dan tingkat kepuasan yang tinggi pada akhirnya akan melahirkan manfaat bersih (*net benefit*), yang dapat berupa penghematan jam kerja maupun lonjakan profitabilitas.

Bagi penelitian di Pasar Tradisional Pacitan, landasan DeLone & McLean sangat krusial karena menggeser fokus dari sekadar "kemauan mencoba" menjadi "keberlanjutan memakai." Kelompok pedagang dengan literasi rendah sangat sensitif terhadap kegagalan teknis. Apabila *E-Commerce* yang dibangun sering *crash* di ponsel android mereka (kualitas sistem buruk) atau tidak ada admin yang cepat merespons keluhan saat dana tertahan (kualitas layanan buruk), pedagang akan seketika kehilangan kepercayaan dan kembali ke metode tunai. Evaluasi atas kualitas-kualitas inilah yang akan membuktikan apakah sistem benar-benar menciptakan manfaat bersih yang dijanjikan.



Gambar 2. 11 Model DeLone & McLean(DeLone & McLean, 2003)

2.1.4. Integrasi Model UTAUT dan DeLone & McLean

Untuk meningkatkan pemahaman tentang penggunaan sistem *E-Commerce*, model UTAUT (Venkatesh et al., 2019) diintegrasikan dengan model DeLone and McLean (DeLone & McLean, 2003). Kedua model ini sebenarnya memiliki keunggulan masing-masing, tetapi juga memiliki keterbatasan jika digunakan secara terpisah. UTAUT sangat baik dalam menjelaskan faktor-faktor yang kemungkinan dapat memengaruhi niat awal pengguna, misalnya seperti persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan pengaruh dari lingkungan sosial. Namun, model ini kurang mampu menjelaskan apa yang terjadi setelah sistem benar-benar digunakan, terutama jika pengguna mengalami kendala teknis atau ketidakpuasan terhadap sistem.

Sebaliknya, dalam menentukan keberhasilan sistem setelah digunakan, model DeLone dan McLean ini lebih berkonsentrasi pada kualitas sistem, informasi, serta layanan. Model ini mampu menjelaskan apakah pengguna merasa puas dan apakah sistem benar-benar digunakan secara berkelanjutan. Akan tetapi, model ini tidak banyak membahas faktor sosial dan psikologis yang memengaruhi keputusan awal pengguna untuk mencoba sistem. Kondisi ini menunjukkan adanya celah penelitian, di mana belum ada satu model yang mampu menjelaskan secara menyeluruh proses dari niat penggunaan hingga penggunaan nyata secara berkelanjutan (Chow & Legowo, 2023)

Oleh karena itu, kedua model ini diintegrasikan agar dapat saling melengkapi. Persepsi pengguna tentang manfaat dan kemudahan sistem akan dipengaruhi oleh kualitas sistem, informasi, dan layanan dalam model gabungan ini. Persepsi tersebut kemudian memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan sistem. Setelah itu, pengalaman penggunaan yang dirasakan pengguna akan menentukan apakah mereka merasa puas dan terus menggunakan sistem atau justru berhenti. Dengan kata lain, model ini tidak hanya menjelaskan alasan pengguna mau mencoba sistem, tetapi juga menjelaskan alasan mereka tetap menggunakan atau meninggalkan sistem tersebut.

Pendekatan ini sangat relevan digunakan pada pedagang pasar tradisional di Pacitan yang memiliki tingkat literasi digital yang beragam. Jika hanya menggunakan satu model, hasil analisis bisa menjadi kurang tepat. Misalnya, rendahnya penggunaan sistem bisa saja dianggap karena faktor usia atau kurangnya minat terhadap teknologi. Padahal, bisa jadi masalah utamanya terletak pada sistem yang terlalu rumit atau layanan yang kurang membantu. Oleh karena itu, integrasi UTAUT dan DeLone & McLean memberikan cara pandang yang lebih lengkap dan realistis dalam memahami penggunaan sistem *E-Commerce* di lapangan.

2.1.5 Objek Penelitian

Pada dasarnya, objek penelitian adalah fenomena, variabel, atau sasaran ilmiah yang ingin dipelajari oleh peneliti untuk sampai pada kesimpulan. Kerangka kerja Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone & McLean diintegrasikan untuk mengukur tingkat penerimaan teknologi (technology acceptance) dan keberhasilan implementasi (system success) dari sebuah platform *E-Commerce* inklusif. Pengukuran ini difokuskan pada sejauh mana antarmuka dan infrastruktur teknis sistem mampu menjembatani kesenjangan kognitif pengguna, sekaligus memberikan manfaat operasional yang nyata bagi keberlangsungan bisnis mereka (Chen & Lin, 2025).

Secara khusus, objek material atau teknologi yang berfungsi sebagai fokus evaluasi dalam penelitian ini adalah prototipe *E-Commerce* yang dibuat menggunakan metode integrasi WhatsApp Business API pihak ketiga (WATI) dengan webhook automasi. Pemilihan teknologi automasi perpesanan ini sebagai objek kajian dilandasi oleh urgensi penciptaan ekosistem ekonomi digital yang inklusif. Pendekatan antarmuka berbasis obrolan (*conversational commerce*) dinilai lebih responsif terhadap kebiasaan masyarakat akar rumput dibandingkan aplikasi *E-Commerce* konvensional yang sarat akan menu navigasi yang kompleks (Smith & Jones, 2024).

Penelitian ini melibatkan beberapa pelaku usaha, mulai dari Usaha Mikro, Kecil, hingga Menengah (UMKM). Sedangkan secara khusus adalah para pedagang yang beroperasi di lingkungan pasar tradisional di wilayah

Kabupaten Pacitan. Lokasi ini dipilih secara purposif karena merepresentasikan tipologi pasar daerah yang saat ini sedang menghadapi tekanan transisi digital, namun masih sangat bertumpu pada budaya transaksi konvensional dan interaksi tatap muka.

Pemilihan kelompok pedagang Pasar Tradisional Pacitan sebagai subjek penelitian didasarkan pada karakteristik literasi digital mereka yang mayoritas masih berada pada tingkatan dasar (*basic users*). Kelompok demografi dengan literasi digital marginal ini kerap mengalami kecemasan teknologi (*techno-anxiety*) dan sering kali terabaikan dalam desain standar aplikasi digital arus utama (Kim et al., 2025). Oleh karena itu, karakteristik unik dari pedagang di Pacitan yaitu tingginya kebutuhan akan perluasan pasar digital namun terhalang oleh minimnya keterampilan teknis (Rahman & Hassan, 2024) menjadikan mereka sebagai representasi populasi yang paling ideal dan valid untuk menguji keberhasilan platform *E-Commerce* inklusif ini.

2.1.6 Metode/Teori/Algoritma(kekurangan metode/teori/algoritma yang lain, dan alasan menggunakan metode tersebut dalam penelitian)

Dalam penelitian sistem informasi, menggunakan hanya satu model saja sering kali tidak cukup untuk dapat menjelaskan proses adopsi teknologi secara keseluruhan, terutama dalam konteks pengguna yang memiliki berbagai atribut sosial dan tingkat literasi digital. Oleh karena itu, Teori Terpadu tentang Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (UTAUT) serta Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone & McLean dipilih sebagai dua metodologi utama dalam penelitian ini. Model-model tersebut bekerja sama dalam menjelaskan proses penerimaan dan keberhasilan dalam penggunaan sistem.

Diciptakan oleh Venkatesh et al. (2003), Model UTAUT digunakan untuk menyelidiki variabel-variabel yang mungkin memengaruhi perilaku awal dan niat terkait penggunaan teknologi. Empat aspek utama model ini ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, dan kondisi peluang menggabungkan sejumlah gagasan sebelumnya. Ekspektasi upaya berkaitan dengan seberapa mudah sistem tersebut digunakan, sedangkan ekspektasi

kinerja menggambarkan seberapa besar pengguna meyakini bahwa teknologi tersebut dapat meningkatkan kinerja mereka. Pengaruh sosial menunjukkan pengaruh lingkungan sosial terhadap keputusan yang dibuat tentang penggunaan teknologi.

Keunggulan UTAUT terletak pada kemampuannya menjelaskan niat awal pengguna secara lebih komprehensif dibandingkan model sebelumnya seperti TAM, karena memasukkan faktor sosial dan kondisi pendukung. Hal ini menjadikan UTAUT sangat relevan untuk konteks pengguna dengan literasi digital rendah, dikarenakan keputusan penggunaan teknologi juga dipengaruhi oleh lingkungan sekitar sehingga tidak hanya didasarkan pada persepsi individu. Namun, keterbatasan utama model ini adalah tidak mampu menjelaskan kualitas teknis sistem maupun tingkat keberhasilan sistem setelah digunakan.

Untuk melengkapi keterbatasan tersebut, Untuk menilai keberhasilan sistem setelah implementasi, penelitian ini menggunakan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003). Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan tiga dimensi utama yang digunakan dalam pendekatan ini untuk mengevaluasi efektivitas sistem informasi. Dimensi-dimensi ini dapat memengaruhi beberapa hal yaitu kepuasan pengguna, penggunaan, dan keinginan untuk penggunaan. Kualitas informasi berkaitan dengan ketepatan dan kegunaan informasi yang dihasilkan, sedangkan kualitas sistem merupakan cerminan dari kinerja teknis suatu sistem, termasuk kecepatan dan keandalan, sedangkan service quality menilai kualitas layanan pendukung sistem.

Kelebihan model DeLone & McLean adalah kemampuannya dalam mengukur keberhasilan sistem secara menyeluruh setelah digunakan, termasuk dampaknya terhadap kepuasan pengguna dan manfaat yang diperoleh. Namun, model ini tidak dirancang untuk dapat menjelaskan faktor psikologis maupun sosial yang memengaruhi niat awal pengguna sebelum menggunakan sistem.

Berdasarkan kelebihan dan keterbatasan masing-masing model, penelitian ini mengintegrasikan UTAUT dan DeLone & McLean untuk

memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif. UTAUT digunakan untuk menjelaskan proses pembentukan niat dan perilaku penggunaan teknologi pada tahap awal, sedangkan DeLone & McLean digunakan untuk mengevaluasi kualitas sistem dan keberhasilan penggunaan setelah implementasi. Dengan demikian, integrasi kedua model ini memungkinkan analisis yang lebih utuh, mulai dari tahap penerimaan hingga keberlanjutan penggunaan sistem, sehingga integrasi kedua model ini cocok untuk menjelaskan fenomena adopsi teknologi terhadap pengguna dengan tingkat literasi digital yang beragam.



Kelebihan metode ini dibanding metode lain dapat dilihat pada Tabel 2. 1 berikut:

Tabel 2. 1 Perbandingan Metode

Model	Fokus Evaluasi	Kelebihan	Kekurangan	Alasan Dipilih/Tidak
TAM (Davis, 1989)	Persepsi kemudahan & kemanfaatan	Sederhana, banyak dipakai	Tidak mencakup faktor sosial & kualitas teknis sistem	Tidak dipilih karena terlalu sederhana untuk konteks literasi digital rendah
UTAUT (Venkatesh et al., 2003)	Niat & perilaku penggunaan teknologi	Mencakup faktor sosial (SI) dan fasilitas (FC), lebih komprehensif dari TAM	Tidak menjelaskan kualitas teknis sistem pasca-implementasi	Dipilih sebagai dasar evaluasi niat awal pengguna
DeLone & McLean (2003)	Kualitas sistem & kesuksesan pasca-implementasi	Mengukur keberlanjutan penggunaan & kepuasan	Tidak menjelaskan faktor psikologis/sosial niat awal	Dipilih sebagai dasar evaluasi keberhasilan pasca-pakai
Integrasi UTAUT + D&M (digunakan)	Niat awal SEKALIGUS keberhasilan pasca-pakai	Menutup celah kedua model di atas, cocok untuk konteks literasi digital rendah	Model lebih kompleks, butuh sampel lebih besar	Dipilih karena menjelaskan proses lengkap dari niat hingga penggunaan berkelanjutan

Perbandingan keempat model tersebut menunjukkan bahwa setiap pendekatan memiliki fokus analisis yang berbeda dalam menjelaskan penerimaan dan keberhasilan penggunaan teknologi, sehingga tidak dapat berdiri sendiri untuk menjelaskan proses adopsi secara menyeluruh, terutama pada konteks pengguna dengan literasi digital yang masih beragam.

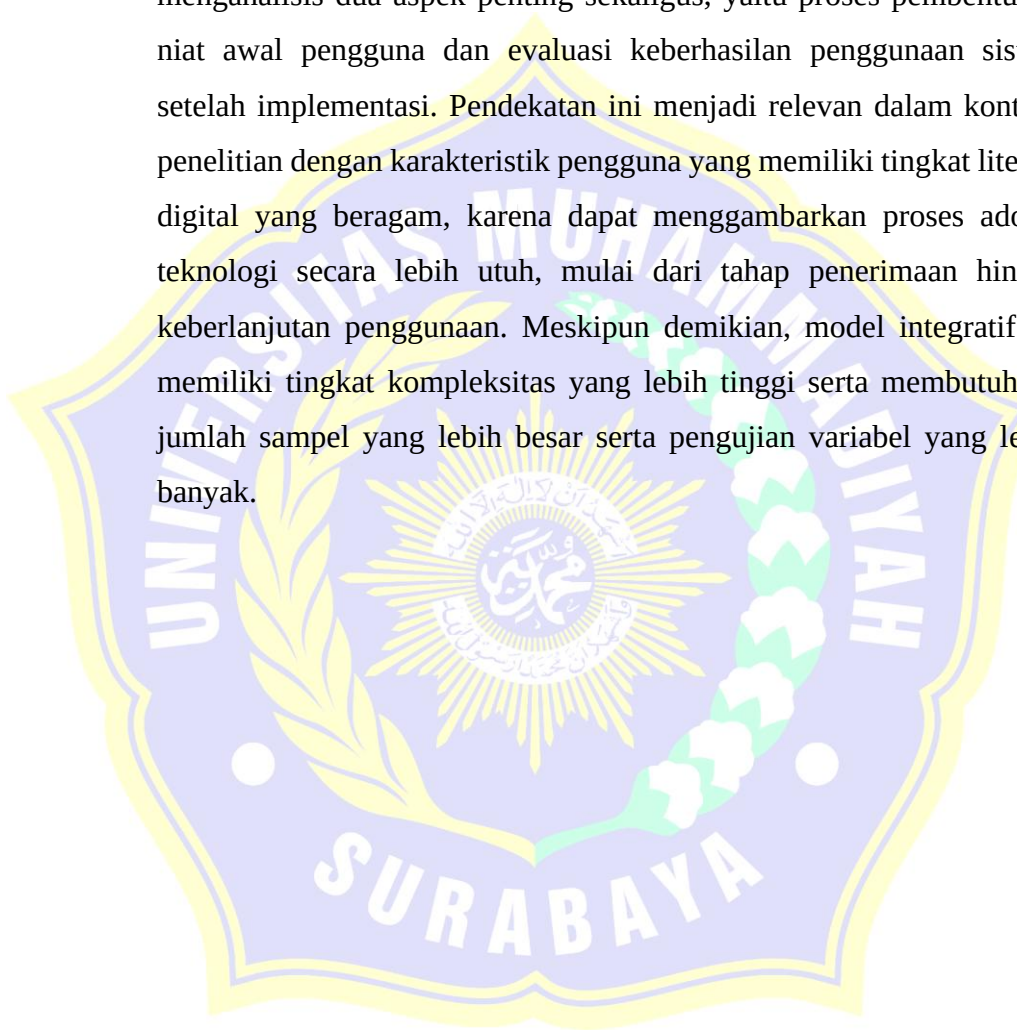
Kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan merupakan dua unsur utama dalam Model Penerimaan Teknologi (TAM) karya Davis (1989). Model ini sering digunakan dalam berbagai penelitian karena relatif mudah dipahami dan sederhana dalam penerapannya. Namun, kelemahannya terletak pada keterbatasan variabel yang tidak mempertimbangkan faktor eksternal seperti pengaruh sosial maupun kualitas sistem secara teknis. Akibatnya, TAM kurang mampu menjelaskan kompleksitas perilaku pengguna dalam lingkungan digital yang lebih dinamis.

Selain itu, Teori Terpadu tentang Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (UTAUT), yang dikembangkan oleh Venkatesh dkk. (2003), menawarkan pendekatan yang lebih komprehensif dibandingkan dengan TAM. Pendekatan ini mempertimbangkan baik kondisi pendukung maupun unsur-unsur pengaruh sosial, serta ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha. Ini membuatnya lebih mungkin untuk menjelaskan niat dan perilaku penggunaan teknologi secara lebih luas. Kelebihan ini membuat UTAUT lebih relevan untuk menganalisis tahap awal adopsi teknologi. Namun, kelemahannya adalah model ini belum secara spesifik mengevaluasi kualitas teknis sistem setelah digunakan, sehingga aspek keberhasilan sistem pasca-implementasi belum terakomodasi secara optimal.

Sebaliknya, model keberhasilan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone & McLean (2003) menyoroti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih setelah penerapan. Kelebihannya terletak pada kemampuannya mengukur keberhasilan penggunaan teknologi secara

berkelanjutan. Akan tetapi, model ini tidak menjelaskan faktor psikologis dan sosial yang memengaruhi niat awal pengguna sebelum menggunakan sistem.

Berdasarkan keterbatasan masing-masing model tersebut, integrasi UTAUT dan DeLone & McLean menjadi pendekatan yang lebih komprehensif. Integrasi ini memungkinkan penelitian untuk menganalisis dua aspek penting sekaligus, yaitu proses pembentukan niat awal pengguna dan evaluasi keberhasilan penggunaan sistem setelah implementasi. Pendekatan ini menjadi relevan dalam konteks penelitian dengan karakteristik pengguna yang memiliki tingkat literasi digital yang beragam, karena dapat menggambarkan proses adopsi teknologi secara lebih utuh, mulai dari tahap penerimaan hingga keberlanjutan penggunaan. Meskipun demikian, model integratif ini memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi serta membutuhkan jumlah sampel yang lebih besar serta pengujian variabel yang lebih banyak.



2.2 Pustaka

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu

No	Judul Jurnal	Ranking	Peneliti (Tahun)	Fokus Penelitian	Model Evaluasi	Gap untuk Skripsi
1	<i>Perceived quality in Fintech services: expanding UTAUT2 and the Delone and McLean Information System Success Models</i>	Scopus Q1	(Chand et al., 2024)	Menguji adopsi teknologi finansial untuk mendorong inklusi keuangan pada usaha kecil di sektor informal.	Integrasi UTAUT2 & DeLone & McLean (CB-SEM)	Fokus pada layanan finansial makro di sektor informal secara umum; belum menguji sistem <i>E-Commerce</i> dagang berbasis pesan instan (<i>WhatsApp API</i>).
2	<i>Does Technology Drive the Intention of MSMEs in Urban & Rural Areas to Apply Halal Certification?: Integration of UTAUT & DeLone Mclean</i>	Scopus Q3	(Sari et al., 2024)	Membandingkan perilaku adopsi teknologi pelaku UMKM di wilayah perkotaan (<i>urban</i>) dan pedesaan (<i>rural</i>).	Integrasi UTAUT & DeLone & McLean (CB-SEM & MGA)	Fokus pada sistem aplikasi administratif (sertifikasi halal); tidak mengukur efektivitas sistem transaksi dagang harian (<i>real-time</i>).
3	<i>Factors Influencing User Satisfaction of PeduliLindungi App with UTAUT & Delone Mclean Models: A Case Study in Indonesia</i>	Scopus Q3	(Chow, B., & Legowo, 2023)	Mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi seluler nasional berskala makro di Indonesia.	Integrasi UTAUT & DeLone & McLean (CB-SEM)	Fokus pada aplikasi yang bersifat wajib (<i>mandatory</i>) di lingkungan metropolitan; tidak menyentuh sistem sukarela (<i>voluntary</i>) bagi masyarakat pasar daerah.
4	<i>Investigating Decision-Support Chatbot Acceptance Among Professionals: An Application of the UTAUT Model</i>	Scopus Q2	(Kottmann, S., & Seitz, J., 2026)	Menganalisis penerimaan sistem antarmuka percakapan (<i>chatbot</i>) untuk analitik bisnis.	UTAUT (Extended)	Responden adalah kaum profesional dengan literasi teknologi tinggi; belum menguji antarmuka <i>chat</i> untuk pengguna awam/tradisional.
5	<i>Social Payments in a Digital World: A Study of P2P Cash App Use and Acceptance</i>	Scopus Q1	(Aasheim, C., & Wimmer, H., 2026)	Mengidentifikasi pengaruh persepsi risiko (<i>perceived risk</i>) pada adopsi aplikasi transfer uang langsung.	Model Adopsi SI (Berbasis TAM/UTAUT)	Menguji aplikasi finansial mandiri (<i>standalone</i>); belum mengukur transaksi finansial yang menyatu di dalam ruang obrolan obrolan (<i>chat platform</i>).
6	<i>Analisis Penerimaan dan Kesuksesan Aplikasi M-health pada Lansia menggunakan Model UTAUT dan Delone & McLean</i>	Sinta 2	(Merdekawati, U. Et al., 2024)	Mengevaluasi penerimaan teknologi pada kelompok pengguna dengan keterbatasan fisik dan literasi digital rendah (Lansia).	Integrasi UTAUT & DeLone & McLean (CB-SEM)	Studi kasus terbatas pada aplikasi informasi kesehatan non-komersial; tidak mengukur dampak finansial langsung bagi pengguna.
7	<i>Determinants of BSI mobile banking adoption intentions: DeLone & McLean and UTAUT Model integration</i>	Sinta 2	(Sholihah, E. Et al., 2023)	Memetakan faktor penentu adopsi aplikasi keuangan digital di wilayah geografis sub-urban/daerah berkembang.	Integrasi UTAUT & DeLone & McLean (CB-SEM)	Fokus pada sektor perbankan formal yang rigid; belum menyentuh fleksibilitas operasional perdagangan kecil di pasar rakyat.
8	<i>Tingkat Penerimaan dan Kesuksesan Penerapan E-Samsat Melalui Teori Pendekatan UTAUT dan DeLone & McLean</i>	Sinta 3	(Arsini, D. K. M. Et al., 2025)	Mencari akar masalah mengapa sebuah sistem layanan publik di tingkat kabupaten sepi peminat/rendah utilisasi.	Integrasi UTAUT & DeLone & McLean	Menguji sistem birokrasi pemerintahan; bukan platform komersial yang berorientasi pada perputaran keuntungan usaha mikro.
9	<i>Evaluating the Acceptance and Success of Mobile Banking Systems Using a Combination of UTAUT2 and Delone & McLean Models</i>	Sinta 3	(Nisak, N. K. Et al., 2025)	Menganalisis dampak kendala teknis (kegagalan transaksi) terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi seluler.	Integrasi UTAUT2 & DeLone & McLean (CB-SEM)	Mengamati nasabah perbankan umum; belum memvalidasi arsitektur sistem berbasis <i>webhook</i> untuk menekan kendala teknis pengguna awam.
10	<i>Peran E-Commerce, Media Sosial dan Digital Transformation untuk Peningkatan Kinerja Bisnis UMKM</i>	Sinta 3	(Sahrul, E. A., & Nuringasih, K., 2023)	Membuktikan dampak nyata adopsi <i>E-Commerce</i> terhadap peningkatan keuntungan dan kinerja operasional UMKM.	Analisis Kuantitatif / Regresi Linear	Menguji penggunaan platform <i>E-Commerce</i> dan media sosial secara terpisah; belum menguji peleburan kedua fungsi tersebut di dalam satu aplikasi

Mayoritas penelitian terdahulu masih menempatkan teknologi sebagai sistem yang berdiri sendiri (*standalone system*), baik dalam bentuk aplikasi mobile banking, layanan publik, maupun platform fintech. Padahal dalam konteks pasar tradisional, pola interaksi digital yang terjadi tidak sepenuhnya berpindah ke aplikasi formal, melainkan melebur ke dalam platform komunikasi sehari-hari seperti WhatsApp. Hal ini menciptakan gap konseptual yang cukup signifikan, karena variabel dalam UTAUT seperti *social influence* dan *facilitating conditions* dapat berperilaku berbeda ketika teknologi tidak hadir sebagai “aplikasi baru”, tetapi sebagai ekstensi dari kebiasaan komunikasi yang sudah ada. Dengan kata lain, pendekatan evaluasi sistem perlu disesuaikan dengan konteks *embedded system*, bukan sekadar *standalone system*.

Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada pengukuran niat penggunaan (*behavioral intention*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) tanpa mengeksplorasi secara mendalam bagaimana integrasi sistem memengaruhi kelancaran proses bisnis secara real-time. Dalam praktik perdagangan mikro di pasar rakyat, keberhasilan sistem bukan hanya ditentukan pada penerimaan pengguna, akan tetapi minimnya friksi dalam transaksi, seperti kecepatan respon, kejelasan informasi produk, serta keandalan notifikasi pembayaran dan pengiriman. Di sinilah model DeLone & McLean menjadi krusial, khususnya pada dimensi *system quality* dan *service quality*, yang harus diuji dalam konteks sistem berbasis webhook atau otomatisasi pesan.

Lebih lanjut, kelompok pengguna dengan literasi digital rendah memiliki karakteristik unik yang belum sepenuhnya terakomodasi dalam penelitian sebelumnya. Mereka cenderung menghindari kompleksitas antarmuka, memiliki tingkat kepercayaan yang sensitif terhadap kesalahan sistem, serta sangat bergantung pada kejelasan informasi yang disajikan secara sederhana. Oleh karena itu, integrasi UTAUT dan DeLone & McLean dalam penelitian ini bukan hanya digunakan untuk alat ukur, namun untuk merancang sistem yang benar-benar inklusif. Artinya, variabel seperti *effort expectancy* dan *information quality* tidak hanya diuji sebagai faktor statistik, tetapi juga diterjemahkan menjadi prinsip desain sistem yang adaptif terhadap keterbatasan pengguna.

Dengan demikian, penelitian ini menawarkan kontribusi kebaruan (*novelty*) pada dua aspek utama. Pertama, dari sisi konteks, yaitu menguji penerimaan dan kesuksesan sistem *E-Commerce* yang terintegrasi dalam platform chat (WhatsApp Business/API) pada lingkungan pasar tradisional. Kedua, dari sisi pendekatan, yaitu mengkombinasikan perspektif penerimaan teknologi dan keberhasilan sistem untuk mengevaluasi tidak hanya apakah sistem digunakan, tetapi melihat dari sistem memberikan dampak operasional dan ekonomi bagi pengguna. Hal

ini menjadikan penelitian lebih relevan secara praktis sekaligus memperkaya literatur dalam domain sistem informasi, khususnya pada konteks inklusi digital di sektor informal.

2.3 Analisa Kebaruan Penelitian

Meskipun teori UTAUT dan DeLone & McLean sudah sering digabungkan, masih terdapat celah penelitian (research gap) dari penelitian-penelitian sebelumnya. Celah inilah yang menjadi kebaruan (novelty) dalam skripsi ini. Perbedaan utamanya terletak pada bentuk teknologi yang digunakan dan siapa target penggunaannya. Pertama, dari segi teknologi, penelitian sebelumnya rata-rata menilai aplikasi khusus atau website resmi yang mengharuskan penggunaannya mendaftar dan belajar dari awal (Chow & Legowo, 2023; Nisak et al., 2025; Arsini et al., 2025). Skripsi ini menawarkan sistem yang jauh lebih sederhana dengan menggunakan WhatsApp Business API dan Webhook. Dengan cara ini, sistem *E-Commerce* langsung menyatu dengan aplikasi pesan (chatting) yang sudah biasa dipakai pengguna setiap hari, sehingga memotong proses belajar teknologi yang rumit. Kedua, dari segi pengguna, penelitian sebelumnya lebih banyak meneliti orang-orang yang sudah pintar teknologi (Kottmann & Seitz, 2026), sistem layanan non-komersial (Sari et al., 2024/2025; Merdekawati et al., 2024), atau sistem keuangan skala besar (Chand et al., 2024). Skripsi ini secara khusus meneliti pedagang di Pasar Tradisional Kabupaten Pacitan yang rata-rata memiliki keterbatasan pemahaman digital (low digital literacy). Penelitian ini ingin membuktikan secara ilmiah apakah pemakaian *E-Commerce* lewat WhatsApp ini bisa menghilangkan rasa takut pedagang terhadap teknologi baru, serta memberikan manfaat nyata (Net Benefits) bagi pendapatan harian mereka.