



JIMT:
Jurnal Ilmu Manajemen Terapan

E-ISSN: 2686-4924
P-ISSN: 2686-5246

<https://dinastirev.org/JIMT> dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jimt.v7i5>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Mediasi Penuh Penerimaan Teknologi terhadap Kinerja Karyawan: Bukti Empiris dari Karyawan UMKM Pengguna QRIS dan Kasir Digital

Erbiwara Emhawin Awamiri¹, Mugi Harsono²

¹Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia, hawin78@student.uns.ac.id

²Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia, mugiharsono_fe@staff.uns.ac.id

Corresponding Author: hawin78@student.uns.ac.id¹

Abstract: *This study aims to examine and analyze the effect of Perceived Ease of Use (PEOU) and Perceived Usefulness (PU) on the Job Performance (JP) of front-line MSME employees in Sidoarjo Regency, by evaluating the dual mediating roles of Motivation at Work (MW) and Job Satisfaction (JS) simultaneously. Utilizing a quantitative approach with a cross-sectional survey design, data were gathered from 285 valid front-line employees who directly operate digital cashier applications (POS) and QRIS payment systems. Data analysis was conducted using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) via SmartPLS 4 software. The hypothesis testing results indicate that PEOU and PU have no significant direct effect on JP, demonstrating a Full Mediation phenomenon within the research model. MW significantly mediates the effects of both PEOU and PU on JP. On the other hand, JS successfully mediates the effect of PEOU on JP, but anomalously fails to mediate the effect of PU on JP. This finding uncovers the reality of technological utility hierarchy at the grassroots level, where functional usefulness features operate merely as a managerial hygiene factor for business owners to monitor overall business performance, rather than as an essential emotional motivator for front-line operational employees.*

Keyword: *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Motivation at Work, Job Satisfaction, Job Performance*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU) terhadap Kinerja Kerja (*Job Performance*) karyawan garda terdepan UMKM di Kabupaten Sidoarjo, dengan mengevaluasi peran mediasi ganda motivasi kerja (*Motivation at Work*) dan kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) secara simultan. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei *cross-sectional*, data dikumpulkan dari 285 responden valid yang merupakan karyawan garda terdepan pengguna teknologi kasir digital (POS) dan QRIS. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa PEOU dan PU tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap JP, mengindikasikan terjadinya fenomena *Full Mediation* dalam model penelitian. Jalur mediasi MW terbukti signifikan dalam memediasi pengaruh PEOU dan PU terhadap JP. Di sisi lain, JS memiliki peran mediasi yang signifikan pengaruh

PEOU terhadap JP, namun secara anomali gagal memediasi pengaruh PU terhadap JP. Temuan ini menunjukkan adanya asimetri dampak fungsional teknologi pada tingkat operasional, di mana fitur kebermanfaatan fungsional sistem digital beroperasi sebagai faktor *hygiene* manajerial bagi pemilik usaha untuk memantau performa bisnis, daripada sebagai motivator emosional batin bagi karyawan operasional.

Kata Kunci: *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Kerja*

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah cara kerja organisasi secara mendasar. Teknologi yang semula berfungsi sebagai alat administratif kini menjadi penggerak utama aktivitas operasional sehari-hari, memengaruhi cara karyawan bekerja, melayani pelanggan, dan menghasilkan kinerja nyata di lapangan. Di tengah tekanan persaingan global, organisasi yang lamban beradaptasi dengan disrupsi digital berisiko kehilangan relevansi, efisiensi operasional, dan keunggulan kompetitifnya.

Tekanan transformasi digital ini terasa paling nyata di sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang merupakan tulang punggung perekonomian Indonesia. Sektor ini menyumbang sekitar 61% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional atau setara dengan nilai Rp9.580 Triliun, serta menyerap hingga 97% dari total tenaga kerja nasional (Limanseto, 2023). Ironisnya, tingkat adopsi teknologi digital dalam proses operasional bisnis UMKM di Indonesia masih sangat terbatas, tercermin dari data Badan Pusat Statistik (2022) yang menunjukkan hanya 32,23 persen usaha yang telah memanfaatkan internet untuk kegiatan penjualan pada tahun 2021. Angka ini masih jauh dari kata ideal mengingat masifnya program digitalisasi yang digalakkan.

Kabupaten Sidoarjo, yang kerap dijuluki sebagai "Kota UMKM" dengan lebih dari 207.664 unit usaha aktif (Istyaningrum, 2023), menjadi laboratorium alam yang sangat sempurna untuk memotret fenomena ini. Program Gerakan Nasional 'UMKM Go Online' yang menyasar ratusan ribu UKM sejak 2017 serta perluasan QRIS sejak 2019 telah memperluas penetrasi teknologi ke lapisan UMKM terbawah. Namun, terdapat kesenjangan empiris yang menarik di lapangan: fasilitas teknologi operasional seperti aplikasi kasir digital (*Point of Sale/POS*) dan QRIS sudah disediakan oleh pemilik usaha, namun keberadaannya tidak serta-merta meningkatkan kinerja harian (*Job Performance/JP*) karyawan secara otomatis. Alat yang canggih tidak berbicara sendiri tanpa adanya kesiapan pengguna akhirnya.

Secara teoritis, penerimaan teknologi dapat dieksplorasi melalui kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Fred Davis (1989), yang menyatakan bahwa keputusan individu ditentukan oleh dua evaluasi kognitif utama: *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU). Namun, apakah persepsi kognitif ini cukup untuk secara langsung mendongkrak JP? Di sinilah letak kesenjangan penelitian (*research gap*) dalam literatur perilaku organisasi. Penelitian terdahulu umumnya terfragmentasi atau berhenti pada ranah "niat". Misalnya, penelitian Syah et al. (2022) membuktikan relevansi TAM dalam memprediksi adopsi QRIS UMKM di Indonesia, namun hanya berhenti pada tahap niat penggunaan (*behavioral intention*). Jabid et al. (2023) menemukan kepuasan kerja (*Job Satisfaction/JS*) sebagai mediator tunggal namun dilakukan pada instansi pemerintahan (sektor publik). Sementara itu, Uzkurt et al. (2024) menguji mediasi motivasi kerja (*Motivation at Work/MW*) pada UMKM di Turki namun dalam konteks krisis pandemi COVID-19. Integrasi mediasi ganda (*double mediation*) yang menguji jalur afektif dan konatif secara simultan dalam ekosistem UMKM pasca-pandemi di Indonesia masih sangat terbatas (Tabel 1).

Tabel 1. Pemetaan Penelitian Terdahulu (State of the Art)

Peneliti & Tahun	Variabel yang Diteliti	Research Gap
Omar et al. (2019)	PU, PEOU, <i>Employee Motivation, Performance</i>	Berfokus pada pegawai sektor publik, bukan pekerja UMKM, serta mengabaikan variabel JS.
Syah et al. (2022)	PU, PEOU, <i>Attitude, Behavioral Intention QRIS</i>	Fokus terbatas pada penerimaan awal hingga memunculkan niat penggunaan, tidak mengukur dampaknya terhadap JP.
Jabid et al. (2023)	<i>Technology Acceptance, JS, Performance</i>	Konteks pada sektor publik/pemerintahan. Hanya menguji jalur afektif (JS) tanpa memasukkan faktor MW.
Saputra et al. (2023)	<i>System Quality, PU, PEOU, Job Performance</i>	Subjek sangat spesifik pada lembaga masyarakat dan menggunakan TAM sebagai mediator langsung tanpa mediator psikologis.
Uzkurt et al. (2024)	PU, PEOU, MW, <i>Job Performance</i>	Dilakukan di luar negeri dalam masa krisis pandemi COVID-19. Hanya menguji jalur konatif (MW) tanpa faktor afektif.
Penelitian Ini (2026)	PU, PEOU, MW, JS, JP	Menutup celah dengan menguji integrasi mediasi ganda psikologis (afektif & konatif) secara simultan pada UMKM pascapandemi.

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan secara tegas untuk menguji pengaruh PEOU dan PU terhadap JP karyawan garda terdepan UMKM di Kabupaten Sidoarjo dengan mengevaluasi mekanisme psikologis melalui peran mediasi ganda, yaitu MW disruption dan JS secara simultan dalam satu model komprehensif.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain survei *cross-sectional*. Populasi target adalah karyawan garda terdepan (*front-liner*) UMKM di Kabupaten Sidoarjo yang telah mengadopsi sistem digital dalam operasional harian mereka. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability purposive sampling dengan kriteria inklusi: (1) berstatus sebagai karyawan aktif dengan masa kerja minimal 1 tahun, dan (2) secara langsung mengoperasikan minimal satu teknologi transaksi digital, yaitu aplikasi kasir digital (*Point of Sale/POS*) dan/atau sistem pembayaran elektronik QRIS dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.

Dari total 312 kuesioner daring yang terkumpul, dilakukan proses penyaringan (*screening*) ketat. Sebanyak 27 data responden terpaksa dikeluarkan dari analisis karena tidak memenuhi kriteria, di antaranya adalah pemilik (*owner*) UMKM yang merangkap sebagai operator kasir. Pengecualian pemilik usaha ini krusial secara metodologis karena konteks psikologis pembentukan motivasi dan kinerjanya berbeda secara fundamental dengan karyawan biasa, yakni benturan antara penggunaan sukarela (*voluntary use*) versus penggunaan wajib (*mandatory use*) teknologi. Dengan demikian, ukuran sampel akhir yang valid dan diproses adalah sebanyak 285 responden, melampaui ambang batas minimum sampel multivariat sebesar 245 berdasarkan pedoman Hair et al. (2019) dengan rasio 5:1 terhadap 49 item indikator.

Seluruh instrumen pengukuran diadopsi dari literatur ilmiah internasional terkemuka dan diadaptasi secara lintas budaya ke dalam konteks pelaku usaha Indonesia dengan merujuk prinsip-prinsip lintas budaya Beaton et al. (2000). Variabel PEOU (4 item) dan PU (4 item) diadaptasi dari Venkatesh & Bala (2008). Variabel MW diukur melalui 12 item yang diadaptasi dari Gagné et al. (2010). Variabel JS diukur melalui 12 item yang diadaptasi dari Tsai (2011). Terakhir, JP diukur menggunakan evaluasi mandiri sebanyak 17 item dari Platania et al. (2024). Semua indikator dinilai menggunakan skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju, 5 = Sangat Setuju). Analisis data dijalankan dengan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4 oleh Ringle et al. (2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden dan Statistik Deskriptif

Karakteristik demografi dari 285 responden valid menunjukkan dominasi gender perempuan sebanyak 175 orang (61,4%). Dari aspek usia, kelompok terbesar berada pada rentang 26–35 tahun (56,1%) dan ≤ 25 tahun (30,5%). Secara akumulatif, lebih dari 86% responden merupakan angkatan kerja muda (Generasi Z dan Milenial). Latar belakang pendidikan terakhir didominasi oleh lulusan SMA/SMK sederajat (55,4%) dan perguruan tinggi (42,8%). Berdasarkan profil bisnis, mayoritas responden bekerja pada usaha skala mikro (90,5%) yang bergerak di sektor kuliner/Makanan & Minuman (F&B) sebesar 68,4%, dengan masa kerja dominan antara 1–5 tahun (82,1%). Profil ini sangat representatif terhadap struktur riil peta jalan UMKM di Kabupaten Sidoarjo.

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap semua variabel berada dalam rentang kategori tinggi hingga sangat tinggi (skor rata-rata $> 4,40$). Menariknya, variabel PU mencatat nilai rata-rata (mean) tertinggi sebesar 4,612 (SD = 0,530), membuktikan secara kognitif bahwa karyawan sangat memahami manfaat operasional dari kasir digital dan QRIS. Sebaliknya, variabel JS mencatat nilai rata-rata terendah sebesar 4,449 namun memiliki nilai standar deviasi tertinggi sebesar 0,596. Tingginya angka standar deviasi pada JS mengindikasikan adanya variabilitas dan keragaman persepsi batin yang cukup lebar di kalangan pekerja operasional lapis bawah.

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk. Pengujian reliabilitas konsistensi internal menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (ρ_c) yang sangat memuaskan bagi seluruh konstruk (skor $> 0,830$), jauh melampaui batas minimum aman 0,70. Validitas konvergen juga terpenuhi dengan nilai muatan indikator (*outer loadings*) mayoritas di atas 0,70 dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk seluruh variabel laten berada di atas standar aman 0,50, di mana nilai AVE terendah dicatat oleh JP sebesar 0,537 dan tertinggi dicatat oleh PU sebesar 0,735.

Pengujian validitas diskriminan menggunakan kriteria *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) menunjukkan seluruh pasangan konstruk berada di bawah threshold kritis 0,90, kecuali pada hubungan antara PU dan PEOU yang mencatat nilai sebesar 0,927. Mengingat angka ini berada sedikit di atas threshold, maka dilakukan evaluasi lanjutan untuk menguji validitas konstruk. Pertama, pengujian *Confirmatory Tetrad Analysis* (CTA-PLS) mengindikasikan bahwa kedua konstruk tetap menunjukkan sifat reflektif karena seluruh nilai *vanishing tetrad* menunjukkan angka p-value yang tidak signifikan ($p > 0,05$). Kedua, nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model struktural berada pada rentang 2,848 hingga 3,387, berada jauh di bawah batas kolinieritas 5,00. Ketiga, pola prediksi diferensial menunjukkan kedua variabel memberikan porsi informasi yang berbeda. Korelasi tinggi ini merupakan konsekuensi yang wajar dan dapat diantisipasi pada kelompok pengguna berlatar pendidikan menengah yang mengoperasikan satu sistem teknologi tunggal, di mana batas kognitif antara kemudahan penggunaan dan kemanfaatan cenderung menyatu sebagai satu kesatuan pengalaman fungsional sehari-hari (Venkatesh & Bala, 2008).

Mengingat pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen *self-report* pada rentang waktu yang sama (*cross-sectional*), penelitian ini mengevaluasi potensi ancaman *Common Method Bias* (CMB). Secara prosedural, bias ini telah diminimalisasi melalui penjaminan anonimitas responden dan instruksi bahwa tidak ada jawaban yang benar atau salah (Podsakoff et al., 2003). Secara statistik, potensi CMB dievaluasi menggunakan analisis *Full Collinearity Variance Inflation Factor* (VIF). Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai VIF antar-konstruk berada pada rentang 2,848 hingga 3,928. Karena seluruh nilai VIF masih berada di bawah ambang batas konservatif 5,0 (Hair et al., 2017), dapat disimpulkan bahwa *Common Method Bias* tidak menjadi masalah yang signifikan dalam model penelitian ini.

Evaluasi Model Struktural dan Uji Hipotesis

Evaluasi kekuatan prediksi model struktural menunjukkan nilai Koefisien Determinasi (*R-Square*) untuk variabel dependen JP adalah sebesar 0,661. Hal ini berarti sebesar 66,1% varians naik-turunnya kinerja karyawan UMKM mampu dijelaskan secara simultan oleh variabel PEOU, PU, MW, dan JS, sementara 33,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor eksternal lain di luar model penelitian. Nilai R-square untuk MW tercatat sebesar 0,538 dan JS sebesar 0,396. Selain koefisien determinasi, evaluasi *effect size* (f^2) dilakukan untuk mengukur besaran dampak spesifik dari setiap variabel predictor (Hair et al., 2017). Berdasarkan hasil analisis, jalur PEOU terhadap MW memiliki efek sebesar 0,183 (menengah), dan PU terhadap MW sebesar 0,059 (kecil). Sementara itu, PEOU memberikan *effect size* sebesar 0,121 (kecil) terhadap JS, dan JS memberikan efek sebesar 0,171 (menengah) terhadap JP. Menariknya, sejalan dengan temuan mediasi penuh, variabel PU terbukti sama sekali tidak memberikan ukuran efek langsung terhadap JP ($f^2 = 0,000$). Menurut panduan Hair et al. (2017), nilai f^2 sebesar 0,02, 0,15, dan 0,35 berturut-turut merepresentasikan efek kecil, menengah, dan besar.

Tabel 2. Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis

H	Hubungan Jalur Struktural	Koefisien Jalur (β)	T-Statistik	P-Value	Kesimpulan
H1	PEOU -> JP (Langsung)	0,163	1,850	0,064	Tidak Didukung
H2	PU -> JP (Langsung)	0,006	0,068	0,946	Tidak Didukung
H3	PEOU -> MW -> JP	0,149	2,242	0,025	Didukung
H4	PU -> MW -> JP	0,085	2,153	0,031	Didukung
H5	PEOU -> JS -> JP	0,190	2,897	0,004	Didukung
H6	PU -> JS -> JP	0,084	1,475	0,140	Tidak Didukung

Sumber: Output SmartPLS 4, diolah Peneliti (2026)

Pembahasan Teoretis dan Temuan Anomali

Temuan penelitian secara umum menunjukkan dominasi mekanisme mediasi penuh (*full mediation*), terutama melalui MW dan sebagian melalui JS. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H1 dan H2 tidak didukung oleh data empiris, membuktikan bahwa PEOU dan PU tidak memiliki kemampuan langsung untuk mendongkrak performa pelayanan kerja karyawan di lapangan. Fakta ini tidak sejalan dengan temuan Uz Kurt et al. (2024) di Turki yang mencatat adanya hubungan langsung, namun sangat selaras dengan premis Winarni & Mahsun (2021) bahwa faktor kesiapan internal dan aspek psikologis manusia merupakan penentu utama keberhasilan adopsi teknologi digital pada ekosistem usaha lokal di Sidoarjo. Berbeda dengan temuan Omar et al. (2019) pada pegawai sektor publik yang menemukan pengaruh langsung, penolakan hipotesis ini kemungkinan dapat dijelaskan dengan melihat demografi responden, di mana mayoritas adalah lulusan SMA/SMK (55,4%) yang bekerja di usaha skala mikro (90,5%). Dalam konteks struktur kerja tersebut, teknologi kasir digital diduga lebih dipersepsikan sebagai prosedur standar dari pemilik usaha, sehingga penggunaannya cenderung mengarah pada situasi *mandatory use* (penggunaan wajib). Akibatnya, persepsi kecanggihan alat tidak otomatis menumbuhkan rasa kepuasan emosional, melainkan sebatas kewajiban operasional harian. Oleh karena itu, pengakuan kognitif akan kemudahan dan manfaat teknologi tidak serta-merta mampu mendongkrak kinerja pelayanan, kecuali jika teknologi tersebut berhasil mengaktifkan jembatan psikologis (motivasi internal dan kepuasan kerja) karyawan.

H3 dan H4 terbukti didukung secara signifikan, menegaskan bahwa jalur konatif (dorongan internal) adalah motor penggerak JP yang vital. Berdasarkan SDT Ryan & Deci (2000), ketika karyawan muda yang berlatar belakang pendidikan menengah dihadapkan pada sistem kasir digital dan QRIS yang ramah pengguna serta mempercepat pekerjaan, kebutuhan dasar mereka akan kompetensi terpenuhi secara konsisten. Rasa percaya diri dan perasaan berdaya ini memicu munculnya motivasi intrinsik. Motivasi inilah yang mendorong karyawan mengerahkan upaya kerja yang lebih gigih dan sigap melayani pelanggan. Terlihat pula efek mediasi MW pada jalur kemudahan penggunaan ($\beta = 0,149$) jauh lebih kuat dibanding jalur kemanfaatan ($\beta = 0,085$), membuktikan bahwa pengalaman interaksi fisik langsung yang

mudah jauh lebih bernilai dalam memacu gairah kerja daripada sekadar pengakuan kognitif atas manfaat sistem kerja digital.

Salah satu temuan yang menarik dalam penelitian ini adalah adanya asimetri pada jalur afektif. Di satu sisi, JS memiliki peran mediasi yang signifikan pengaruh PEOU terhadap JP (H5 didukung, $\beta = 0,190$), menjadikannya lintasan pengaruh terkuat dalam keseluruhan model. Pada karakteristik operasional sektor kuliner (F&B) yang serba cepat dan rentan tekanan, aplikasi kasir yang intuitif, lancar, dan anti-eror secara langsung mampu mengeliminasi stres kerja harian. Lingkungan kerja yang minim hambatan teknis melahirkan rasa kenyamanan emosional dan kepuasan batin yang mendalam, yang secara otomatis terpancar keluar lewat keramahan sikap dan performa pelayanan prima pelanggan harian (Panari et al., 2021).

Namun di sisi lain, secara mengejutkan JS terbukti gagal memediasi pengaruh PU terhadap JP (H6 tidak didukung, $p\text{-value} = 0,140$). Anomali lapangan ini menguak realitas sosiologis dan hierarki manfaat teknologi yang timpang di level akar rumput. Indikator PU yang diukur dalam penelitian ini, seperti otomatisasi rekapitulasi data keuangan, pelacakan inventaris stok barang secara *real-time*, dan efisiensi pelaporan transaksi makro pada dasarnya adalah fungsi manajerial yang dampak positif atau keuntungannya cenderung hanya dirasakan secara langsung oleh pemilik usaha demi memantau performa bisnis miliknya. Bagi karyawan kasir operasional lapis bawah yang bertugas di garda depan, fitur-fitur tersebut tidak memberikan dampak atau sentuhan emosional yang memuaskan batin mereka dalam rutinitas kerja harian. Mengacu pada Teori Dua Faktor Herzberg dalam Robbins & Judge (2017), fitur fungsional PU pada tingkat pekerja bawah beroperasi sebatas faktor *hygiene*—keberadaannya diwajibkan demi mencegah ketidakpuasan, namun tidak memiliki kemampuan untuk memicu kepuasan emosional batin pekerja harian. Akibat kegagalan PU menciptakan kepuasan emosional, jalur mediasi afektif menuju peningkatan kinerja menjadi terputus total.

KESIMPULAN

Simpulan

Temuan penelitian secara umum menunjukkan bahwa pengaruh teknologi digital terhadap JP pada konteks UMKM lebih banyak bekerja melalui mekanisme psikologis dibandingkan melalui pengaruh langsung. Model ini memberikan dukungan empiris terhadap berlakunya fenomena mediasi penuh (*full mediation*), di mana intervensi teknologi digital perlu diinternalisasi terlebih dahulu melalui kondisi psikologis karyawan, yaitu MW dan JS, sebelum bermanifestasi pada JP. Kesadaran kognitif atas PEOU dan PU teknologi memerlukan kesiapan pengguna akhir agar berdampak optimal.

Kontribusi Teoretis dan Implikasi

Hasil penelitian ini memperkaya khazanah literatur manajemen sumber daya manusia dan sistem informasi keperilakuan dengan mengekstensi model dasar TAM. Riset ini membuktikan bahwa adopsi digital pada ekosistem usaha rakyat tidak boleh sekadar diukur secara sempit hingga tahap "niat penggunaan" (*behavioral intention*) sebagaimana yang dilakukan riset konvensional Syah et al. (2022), melainkan wajib ditelusuri dampaknya secara konkret hingga level JP di lapangan. Lebih lanjut, kontribusi teoretis utama dari penelitian ini adalah ditemukannya mekanisme psikologis yang berbeda (asimetris) antara jalur konatif dan afektif dalam kerangka perluasan TAM. Pada level karyawan operasional UMKM, PU terbukti hanya mampu menggerakkan performa kerja melalui dorongan MW (jalur konatif), namun gagal bertransformasi menjadi JS (jalur afektif). Temuan ini memberikan batasan demarkasi yang spesifik pada literatur adopsi teknologi, bahwa di tingkat akar rumput, fitur kecanggihan teknologi beroperasi secara berbeda dibandingkan di level manajerial.

Secara aksiologis, temuan ini memberikan panduan strategis yang signifikan bagi para pemilik atau pelaku manajemen UMKM:

1. Transformasi Berbasis *Brainware*: Pemilik UMKM harus menghentikan pendekatan adopsi digital yang bersifat *top-down* atau pemaksaan sepihak tanpa pendampingan psikologis. Keberhasilan digitalisasi mutlak ditentukan oleh kesiapan mental manusianya (*brainware*). Sebelum menuntut pelayanan yang prima, pemilik wajib memprioritaskan pemilihan vendor aplikasi transaksi yang memiliki desain antarmuka (*User Interface*) paling sederhana, ramah pemula, dan memiliki kestabilan sistem tinggi demi menjaga kestabilan *mood* (JS) karyawan kasir dari rasa frustrasi teknis di tengah antrean panjang konsumen.
2. Formulasi Program Onboarding yang Empatis: Sesi pengenalan teknologi baru di tingkat toko harus diubah formulasinya. Pemilik usaha tidak boleh hanya mendemonstrasikan kekayaan fitur manajerial aplikasi yang membosankan bagi karyawan operasional. Fokus *onboarding* harus digeser pada aktivitas praktik simulasi langsung secara interaktif (*experiential practice*) yang mampu membangun rasa percaya diri karyawan bahwa mereka mahir menguasai teknologi tersebut, guna memicu pemenuhan kebutuhan kompetensi yang mengaktifkan MW mereka sejak hari pertama penggunaan.
3. Penyediaan Pelatihan Modul *Micro-Learning*: Mengingat mayoritas pekerja UMKM beroperasi pada sektor kuliner (F&B) dengan karakteristik ritme kerja yang sangat padat dan serba cepat, penyelenggaraan format pelatihan konvensional yang menyita waktu satu hari penuh dinilai sangat tidak realistis secara operasional. Pemilik usaha bekerja sama dengan dinas terkait disarankan untuk merancang dan mendistribusikan modul *micro-learning* berbasis video tutorial berdurasi pendek (10-15 menit) yang dapat diakses secara mandiri melalui smartphone karyawan di luar jam sibuk toko, yang secara spesifik menyajikan solusi praktis penanganan eror transaksi digital pada situasi nyata di lapangan.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diupayakan memenuhi kaidah ilmiah yang ketat, namun peneliti secara jujur mengakui adanya beberapa keterbatasan metodologis yang berpotensi memicu bias data, antara lain:

1. Keterbatasan Desain *Cross-Sectional*: Pengumpulan data yang dilakukan hanya pada satu titik waktu tertentu (*one-shot study*) membatasi kemampuan model dalam menangkap dinamika fluktuasi psikologis (naik-turunnya MW dan JS) yang sejatinya berevolusi seiring berjalannya waktu proses adaptasi karyawan terhadap sistem digital baru.
2. Kerentanan *Self-Reported Bias*: Pengukuran variable JP dalam penelitian ini mengandalkan penilaian mandiri (*self-reported*) dari responden. Penggunaan *self-rated performance* ini dipilih karena keterbatasan akses terhadap data objektif historis UMKM, dan metode ini telah digunakan secara luas serta diakui validitasnya dalam berbagai penelitian perilaku organisasi masa kini. Meskipun demikian, prosedur ini tetap memiliki kerentanan terhadap efek keinginan sosial (*social desirability bias*), di mana responden secara psikologis mungkin cenderung melaporkan kinerja yang lebih positif.
3. Bias Seleksi Subjek dan Dominasi Sektor: Profil responden penelitian ini mengalami bias demografis yang sangat kuat, di mana sampel didominasi oleh pekerja sektor kuliner/F&B skala mikro sebesar 68,4%. Karakteristik budaya kerja industri F&B mikro yang serba cepat dan rentan stres memiliki keunikan tersendiri, sehingga temuan anomali dalam riset ini belum tentu dapat digeneralisasikan secara konsisten pada UMKM skala menengah, sektor industri kreatif, manufaktur, ataupun wilayah geografis lain dengan kultur kerja yang berbeda.
4. Batasan Cakupan Variabel Laten: Nilai koefisien R-square sebesar 66,1% menegaskan masih terdapat sisa varians JP sebesar 33,9% yang belum mampu dijawab oleh model penelitian ini, yang mengindikasikan adanya pengaruh dari faktor eksternal di luar cakupan

riset, seperti sistem penggajian/kompensasi toko, gaya kepemimpinan pemilik usaha, beban kerja fisik harian, atau tingkat teknologi dasar masing-masing individu.

Saran untuk Penelitian Mendatang

Berdasarkan keterbatasan yang telah diuraikan, beberapa saran operasional yang direkomendasikan untuk pengembangan riset selanjutnya adalah:

1. Penggunaan Metrik Kinerja Objektif: Riset mendatang disarankan untuk tidak lagi mengandalkan kuesioner evaluasi mandiri untuk variabel JP, melainkan mengadopsi indikator data yang jauh lebih objektif, seperti laporan performa penjualan riil pada mesin kasir, pencatatan durasi rata-rata per transaksi (*time per transaction*), atau menggunakan format penilaian kinerja langsung oleh atasan (*supervisor assessment*).
2. Penerapan Desain Penelitian *Longitudinal*: Untuk memantau perubahan perilaku dan kemampuan adaptasi kognitif secara konsisten dalam jangka panjang, riset selanjutnya sangat disarankan menerapkan metode *longitudinal* dengan melakukan pengumpulan data berkala di berbagai fase linimasa adaptasi teknologi.
3. Ekspansi Variabel Kontekstual dan Analisis Multi-Group: Disarankan untuk memasukkan variabel eksternal krusial ke dalam model seperti gaya kepemimpinan pemilik (*entrepreneurial leadership*) atau sistem insentif, serta mengaplikasikan teknik analisis *Partial Least Squares Multi-Group Analysis* (PLS-MGA) guna menguji apakah struktur model perilaku organisasi ini bekerja secara berbeda pada subkelompok demografis tertentu (misalnya membandingkan pekerja lulusan SMA versus lulusan Sarjana, atau sektor ritel versus sektor kuliner).
4. Eksplorasi Pendekatan *Second-Order Construct*: Menimbang tingginya nilai HTMT antara PU dan PEOU yang menyentuh angka 0,927 pada populasi pekerja dengan tingkat literasi teknologi terbatas, peneliti di masa depan direkomendasikan untuk menguji model alternatif menggunakan *second-order construct* yang memperlakukan PEOU dan PU sebagai dua dimensi reflektif dari satu konstruk tingkat tinggi, yaitu Technology Perception, agar menghasilkan pemodelan yang lebih parsimonius dan representatif terhadap struktur kognitif riil pekerja di tingkat akar rumput Indonesia.

REFERENSI

- Badan Pusat Statistik. (2022). *statistik-e-commerce-2022*. Badan Pusat Statistik Republik Indonesia.
<https://www.bps.go.id/id/publication/2022/12/19/d215899e13b89e516caa7a44/statistik-e-commerce-2022.html>
- Beaton, D. E., Bombardier, C., Guillemin, F., & Ferraz, M. B. (2000). Guidelines for the Process of Cross-Cultural Adaptation of Self-Report Measures. *SPINE*, 25(24), 3186–3191.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Gagné, M., Forest, J., Gilbert, M. H., Aubé, C., Morin, E., & Malorni, A. (2010). The motivation at work scale: Validation evidence in two languages. *Educational and Psychological Measurement*, 70(4), 628–646.
<https://doi.org/10.1177/0013164409355698>
- Guo, L., & Chelliah, S. (2024). The impact of self-determination theory on work motivation: A critical review. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 16(4s).
- Hair, J. F. ., Hult, G. T. M. ., Ringle, C. M. ., & Sarstedt, Marko. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage.

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *MULTIVARIATE DATA ANALYSIS EIGHTH EDITION*. www.cengage.com/highered
- Istyaningrum, H. (2023). *Strategi Bauran Pemasaran Dalam Pengembangan Sentra Usaha Mikro Kerupuk Puli Bawang Di Desa Tambakrejo Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo* [Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur]. <https://repository.upnjatim.ac.id/11964/>
- Jabid, A. W., Syahdan, R., Fahri, J., & Buamonabot, I. (2023). THE ROLE OF RECEIVING TECHNOLOGY ON EMPLOYEE PERFORMANCE: JOB SATISFACTION AS MEDIATION (STUDY ON THE GOVERNMENT OF TERNATE CITY). *Journal of Indonesian Economy and Business*, 38(3), 229–253. <https://journal.ugm.ac.id/v3/jieb>
- Limanseto, H. (2023, August 24). *Dorong UMKM Naik Kelas dan Go Export, Pemerintah Siapkan Ekosistem Pembiayaan yang Terintegrasi - Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia*. <https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/5318/dorong-umkm-naik-kelas-dan-go-export-pemerintah-siapkan-ekosistem-pembiayaan-yang-terintegrasi>
- Marikyan, D., & Papagiannidis, S. (2024). *Technology Acceptance Model*. <https://open.ncl.ac.uk>
- Omar, N., Munir, Z. A., Kaizan, F. Q., Noranee, S., & Malik, S. A. (2019). The Impact of Employees Motivation, Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on Employee Performance among Selected Public Sector Employees. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(6). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v9-i6/6074>
- Panari, C., Lorenzi, G., & Mariani, M. G. (2021). The predictive factors of new technology adoption, workers’ well-being and absenteeism: The case of a public maritime company in venice. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(23). <https://doi.org/10.3390/ijerph182312358>
- Petrovski, D. (2024). Meta-Analysis: Job Satisfaction and Job Performance Moderated by National Economic Development and Performance Scales. *Journal of Organizational Psychology*, 24(1), 109–123.
- Platania, S., Morando, M., Gruttadauria, S. V., & Koopmans, L. (2024). The Individual Work Performance Questionnaire: Psychometric Properties of the Italian Version. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 14(1), 49–63. <https://doi.org/10.3390/ejihpe14010004>
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>
- Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J. (2024). *SmartPLS*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior Seventeenth Edition*. Pearson.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American Psychologist*, 55(1), 68–78. <https://doi.org/10.1037/110003-066X.55.1.68>
- Shmailan, A. S. Bin. (2016). The relationship between job satisfaction, job performance and employee engagement: An explorative study. *Issues in Business Management and Economics*, 4(1), 1–8. <https://doi.org/10.15739/IBME.16.001>
- Syah, D. H., Rahman Dongoran, F., Wahyu Nugrahadi, E., & Aditia, R. (2022). Understanding the technology acceptance model in the QRIS usage: Evidence from SMEs in Indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 11(6), 12–19. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i6.1917>

- Tsai, Y. (2011). Relationship between organizational culture, leadership behavior and job satisfaction. *BMC Health Services Research*, 11. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-11-98>
- Uzkurt, C., Ekmekcioglu, E. B., Ceyhan, S., & Hatiboglu, M. B. (2024). Digital technology use of SMEs during the COVID-19 pandemic in Turkey: mobile applications' role on motivation and job performance. *Kybernetes*, 53(4), 1354–1373. <https://doi.org/10.1108/K-08-2022-1189>
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x>
- Winarni, E., & Mahsun, A. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Mikro Kecil Berbasis Ekonomi Kreatif di Kota Sidoarjo. *Yos Soedarso Economic Journal (YEJ)*, 3, 2021. <https://ojs.uniyos.ac.id/index.php/YSEJ>