

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)

Menurut Venkatesh et al.,(2012) Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) merupakan hasil integrasi dan penyempurnaan dari berbagai model penerimaan teknologi sebelumnya, seperti Theory of Reasoned Action (TRA), Technology Acceptance Model (TAM), Motivational Model (MM), Theory of Planned Behavior (TPB), Combined TAM-TPB, Model of PC Utilization (MPCU), Innovation Diffusion Theory (IDT), dan Social Cognitive Theory (SCT). Melalui pengembangan tersebut, UTAUT2 dinilai memiliki kemampuan yang lebih baik dalam menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi dibandingkan model-model sebelumnya.

Dalam UTAUT2, perilaku penggunaan teknologi dijelaskan melalui tujuh konstruk utama, yaitu performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, dan habit. Ketujuh konstruk tersebut memengaruhi niat penggunaan (behavioral intention) dan perilaku penggunaan aktual (use behavior). Dibandingkan dengan model UTAUT, UTAUT2 menambahkan tiga konstruk baru, yaitu hedonic motivation, price value, dan habit, yang dianggap lebih relevan dalam menjelaskan perilaku konsumen pada lingkungan teknologi digital modern. Penambahan konstruk tersebut memungkinkan model UTAUT2 untuk menjelaskan faktor-faktor yang mendorong seseorang menggunakan suatu teknologi tidak hanya dari aspek manfaat dan kemudahan, tetapi juga dari aspek nilai ekonomi, kesenangan, serta kebiasaan penggunaan.

Dalam konteks layanan streaming video, UTAUT2 banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku pengguna dalam mengadopsi dan menggunakan platform

digital. Konstruksi price value digunakan untuk menjelaskan persepsi pengguna terhadap kesesuaian antara manfaat yang diperoleh dengan biaya yang dikeluarkan untuk berlangganan layanan. Sementara itu, habit digunakan untuk menggambarkan kecenderungan pengguna dalam menggunakan layanan secara otomatis karena telah menjadi bagian dari rutinitas sehari-hari. Selain itu, actual usage digunakan untuk mengukur tingkat penggunaan aktual layanan oleh pengguna. Oleh karena itu, UTAUT2 menjadi landasan teoritis yang relevan dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan layanan streaming seperti Prime Video.

2.1.2 Information Systems Success Model (IS Success Model)

Menurut DeLone et al., (2003) Information Systems Success Model (IS Success Model) merupakan model yang dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1992 untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi. Model ini kemudian diperbarui pada tahun 2003 guna menyesuaikan perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan penelitian yang semakin kompleks. Information Systems Success Model menjadi salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi karena mampu menjelaskan faktor-faktor yang menentukan keberhasilan implementasi suatu sistem secara komprehensif.

Model ini menyatakan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi dapat diukur melalui enam dimensi utama, yaitu system quality, information quality, service quality, use atau intention to use, user satisfaction, dan net benefits. System quality mengacu pada kualitas teknis sistem yang mencakup kemudahan penggunaan, keandalan, fleksibilitas, keamanan, dan kecepatan sistem. Information quality mengacu pada kualitas informasi yang dihasilkan sistem, seperti akurasi, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan waktu informasi. Service quality menggambarkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Ketiga dimensi tersebut memengaruhi tingkat penggunaan sistem dan kepuasan pengguna yang

pada akhirnya menghasilkan manfaat atau keuntungan bagi individu maupun organisasi.

Dalam perkembangan penelitian digital dan layanan berbasis internet, konsep information quality sering diadaptasi menjadi content quality, terutama pada penelitian yang berfokus pada platform media digital, video streaming, dan layanan hiburan daring. Content quality mengacu pada kualitas konten yang disediakan platform, termasuk relevansi, keberagaman, aktualitas, dan daya tarik konten bagi pengguna. Sementara itu, system quality tetap digunakan untuk mengukur kualitas teknis platform seperti stabilitas sistem, kemudahan navigasi, kecepatan akses, dan kenyamanan penggunaan. Pada layanan streaming seperti Prime Video, kualitas konten dan kualitas sistem menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap layanan yang digunakan.

Dalam penelitian ini, Information Systems Success Model digunakan sebagai teori pendukung untuk menjelaskan variabel Content Quality dan System Quality. Kedua variabel tersebut dipandang sebagai faktor penting yang dapat memengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan layanan streaming. Dengan demikian, model ini melengkapi UTAUT2 yang lebih berfokus pada aspek perilaku pengguna, sehingga menghasilkan kerangka teoritis yang lebih komprehensif dalam menjelaskan penggunaan layanan Prime Video.

2.1.3 Video on Demand

Sistem VOD memungkinkan user untuk memilih dan menyaksikan video yang hendak diakses dalam jaringan sebagai bagian dari sistem interaktif, lalu dapat memanfaatkan proses streaming, progressive downloading, ataupun download, selain itu VOD juga memungkinkan pengguna untuk melakukan kendali, seperti pause, fast forward, fast rewind, slow forward, dan slow rewind (Priyambudi, 2013).

Layanan video streaming saat ini sudah menjadi bagian penting dalam industri hiburan digital. Dalam konteks penelitian ini, layanan streaming tidak hanya berasal dari platform global, tetapi juga dari apa yang disebut sebagai content libraries, yaitu kumpulan konten televisi yang disediakan secara online. Content libraries ini biasanya berisi konten yang sebelumnya ditayangkan di televisi linear, lalu dikemas ulang dalam bentuk digital agar bisa diakses kapan saja oleh pengguna. Tujuan utamanya adalah untuk mempertahankan penonton, meningkatkan interaksi, serta mendorong penggunaan layanan secara berkelanjutan.

2.1.4 Actual Usage

Actual Usage memiliki konsep mengenai pengukuran tentang seberapa sering dan seberapa lama teknologi itu digunakan (Wibowo, 2006 ; Tyas et al., 2017). Actual usage dalam penelitian ini merujuk pada seberapa sering dan seberapa intens pengguna menggunakan layanan streaming. Berbeda dengan banyak penelitian lain yang hanya melihat niat penggunaan, penelitian ini langsung mengukur penggunaan nyata. Penggunaan ini biasanya dilihat dari 3 aspek yaitu frekuensi penggunaan, intensitas penggunaan dan durasi waktu penggunaan. Pendekatan ini dianggap lebih akurat karena perilaku nyata pengguna tidak selalu sama dengan niat yang mereka katakana.

2.1.5 Content Quality (Kualitas Konten)

Dapat dikatakan bahwa kualitas konten yang ditawarkan dapat dianggap sebagai dimensi sentral dari penggunaan televisi dan SVoD (Dasgupta et al., 2019; Jung et al., 2009; Noh, 2021). Kualitas konten sering diukur sebagai konstruksi satu dimensi (Jung et al., 2009; Pritania, 2023; Sulaiman 2023). Dalam konteks televisi seluler, kualitas konten telah didefinisikan sebagai penilaian konsumen bahwa program tersebut sesuai dengan relevansi, terkini, dan memadai (Jung et al., 2009). Pritania dan Mulia (2023) berfokus pada variasi dan kualitas konten yang dirasakan, dan Sulaiman dan Tjhin (2023) mengoperasionalkan kualitas konten layanan VoD

melalui tiga item: menyediakan konten film yang lengkap, film yang diperbarui, dan kualitas film.

Beberapa studi menambahkan dimensi kedua dengan menangkap rentang konten juga (Zabel, et al., 2022; Torres et al., 2014). Mengingat pentingnya konten bagi penggunaan platform streaming oleh konsumen (Kübler et al., 2021), kami mengusulkan untuk mengkonseptualisasikan kualitas penawaran konten sebagai konstruksi multidimensi. Selain aktualitas (ketepatan waktu; Jung et al., 2009; Shin, 2009) dan rentang konten (Torres et al., 2014), yang didasarkan pada konseptualisasi masa lalu, kami mempertimbangkan dimensi relevansi dan orisinalitas. Relevansi dapat dipahami sebagai cara pengguna mempersepsikan hubungan antara informasi/konten dan kebutuhan mereka akan informasi/konten tersebut pada saat itu (Niininen, 2023).

Dalam konteks pendekatan penggunaan dan kepuasan, relevansi mengacu pada kemampuan konten untuk memenuhi kebutuhan pengguna (Katz et al., 1973). Dalam hal ini, secara eksplisit mengacu pada sejauh mana konten yang ditawarkan sesuai dengan minat pribadi konsumen (Jung et al., 2009; Notbohm, et al., 2022). Lembaga penyiaran publik khususnya (walaupun tidak eksklusif) wajib menawarkan konten yang relevan dan beragam (Telkmann, 2021), yang dapat dianggap relevan untuk penggunaan dan persepsi perpustakaan konten. Orisinalitas, yang dipahami sebagai konten unik yang ditawarkan secara eksklusif, merupakan perbedaan kualitas kunci lainnya antara saluran televisi dan layanan streaming, dan antara satu layanan streaming dan para pesaingnya (Palomba, 2020).

Content quality merupakan salah satu faktor utama dalam layanan streaming. Dalam penjelasan sebelumnya, kualitas konten tidak hanya dilihat dari satu aspek saja, tetapi sebagai konstruk yang terdiri dari beberapa dimensi, yaitu Actuality (kebaruan konten) apakah konten selalu up-to-date, Range (keberagaman konten) seberapa banyak dan beragam pilihan konten, Relevance (kesesuaian konten)

apakah konten sesuai dengan minat pengguna dan Originality (keunikan konten)
apakah ada konten eksklusif atau original

2.1.6 *System Quality* (kualitas sistem)

Sistem yang menyajikan konten juga merupakan fitur kunci dari layanan media (S. Shin & Park, 2021). Kualitas sistem menggambarkan “sejauh mana penyajian konten memfasilitasi penerimaannya” (Berger et al., 2016; Nelson et al., 2005). Dengan demikian, kualitas sistem berkaitan dengan karakteristik struktural dan dinamika kinerja suatu sistem (Xu et al., 2013).

Kualitas sistem telah dikonseptualisasikan sebagai konstruksi multidimensi (Berger, 2016; Gupta, 2021; Nelson, 2005). Misalnya, dalam konteks data warehousing, membedakan antara aspek yang terkait dengan sistem (misalnya, aksesibilitas dan keandalan) dan aspek yang terkait dengan tugas (misalnya, waktu respons) dari kualitas sistem (Nelson et al., 2005). Dalam konteks aplikasi perbankan seluler, menurut Gupta dan et al., (2021) mengidentifikasi dimensi keandalan, kemudahan penggunaan, antarmuka pengguna, waktu respons, keamanan, dan fungsionalitas.

Namun, kualitas sistem layanan streaming hingga saat ini sebagian besar diukur secara satu dimensi (Sulaiman et al., 2023). Beberapa studi menilai kualitas presentasi dalam hal organisasi dan tata letak konten (Berger et al., 2016; Nelson et al., 2005). Studi lain memasukkan kemudahan penggunaan sebagai proksi untuk kualitas sistem (Peukert et al., 2019) atau membangun konstruksi kegunaan menyeluruh yang menggabungkan kinerja sistem, kemudahan penggunaan, dan elemen desain (Palomba, 2022; Sulaiman et al., 2023). Menurut S. Shin dan Park 2021 mengorganisir properti sistem menjadi kualitas dan kemudahan penggunaan, di mana kualitas mengacu pada keandalan sistem dan kemudahan penggunaan mengacu pada kenyamanan (Lee et al., 2019; Li, 2017). Karena pengalaman pengguna dapat memengaruhi rekomendasi dari mulut ke mulut (Huang et al.,

2017), persepsi merek (Walter et al., 2018), dan penggunaan aktual (Topolewski et al., 2019), kami mengkonseptualisasikan kualitas sistem sebagai konstruksi multidimensi menggunakan tiga dimensi: keandalan sistem teknis mengacu pada “tingkat di mana pengguna dapat menggunakan sistem secara andal saat menggunakan layanan OTT [over-the-top]” (Shin, et al., 2021), kegunaan dan desain UX mencakup desain dan kemudahan menemukan konten dalam sistem (Palomba, 2022), dan harapan upaya (Peukert et al., 2019).

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem dalam layanan media streaming punya peran penting dalam membantu pengguna menikmati konten dengan nyaman. Kualitas sistem ini bukan cuma soal teknis, tapi juga soal bagaimana sistem itu dirancang dan bekerja saat dipakai. Selama ini, banyak penelitian memang sudah bilang kalau kualitas sistem itu terdiri dari banyak aspek, seperti keandalan, kemudahan penggunaan, sampai tampilan dan kecepatan sistem. Tapi di sisi lain, khusus untuk layanan streaming, sering kali kualitas sistem masih dinilai secara sederhana, misalnya cuma dari tampilan atau kemudahan dipakai saja. Padahal, pengalaman pengguna itu sebenarnya lebih kompleks dari itu. Karena itu, lebih masuk akal kalau kualitas sistem dilihat dari beberapa sisi sekaligus, seperti apakah sistemnya stabil dan jarang error (reliability), mudah dipahami dan digunakan (usability), serta tidak bikin pengguna harus berpikir atau berusaha terlalu keras saat mengoperasikannya (effort expectancy). Kalau ketiga hal ini berjalan dengan baik, biasanya pengalaman pengguna juga ikut meningkat. Walaupun begitu, tetap perlu diingat bahwa kualitas sistem bukan satu-satunya faktor penentu karena pada akhirnya, kualitas konten juga punya pengaruh yang besar terhadap apakah seseorang akan terus menggunakan layanan tersebut atau tidak.

2.1.7 Price Value

Nilai harga didefinisikan sebagai pertimbangan kognitif konsumen antara nilai yang mereka peroleh dari penggunaan suatu aplikasi dan biaya moneter penggunaannya (Venkatesh et al., 2012; Pratama et al., 2022). Termasuk dalam

model yang diperluas dari Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Terpadu (UTAUT2), nilai harga telah terbukti berhubungan langsung dengan niat perilaku, yang pada gilirannya merupakan proksi untuk penggunaan teknologi informasi di masa mendatang (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2012). Dapat disimpulkan bahwa konsep ini merupakan trade-off antara manfaat yang diterima dan biaya yang dikeluarkan, lalu dalam konteks streaming price value tidak selalu berpengaruh langsung terhadap penggunaan, tetapi lebih berpengaruh terhadap persepsi dan rekomendasi pengguna.

2.1.8 *Habit*

Kebiasaan telah didefinisikan sebagai sejauh mana orang cenderung melakukan perilaku (menggunakan sistem informasi) secara otomatis karena pembelajaran (Limayem et al., 2007, p. 705). Studi sebelumnya yang menggunakan model UTAUT atau pendekatan penggunaan dan kepuasan telah mengidentifikasi kebiasaan sebagai pendorong utama menonton televisi (Guo et al., 2015; Rubin, 2009). Karena pembentukan kebiasaan juga telah diidentifikasi sebagai prediktor niat perilaku untuk menggunakan layanan streaming (Madanaguli et al., 2021),

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kebiasaan punya pengaruh besar dalam menentukan apakah seseorang akan terus menggunakan suatu layanan, termasuk layanan streaming. Kebiasaan ini terbentuk karena seseorang melakukan hal yang sama berulang-ulang sampai akhirnya jadi otomatis, tanpa perlu banyak dipikir lagi. Dalam penelitian sebelumnya, kebiasaan bahkan dianggap sebagai salah satu alasan utama kenapa orang rutin menonton, misalnya televisi. Hal yang sama juga berlaku di layanan streaming sekarang. Kalau seseorang sudah terbiasa membuka aplikasi streaming di waktu tertentu atau dalam situasi tertentu, maka kemungkinan besar dia akan terus melakukannya. Jadi, kebiasaan ini bukan cuma hasil dari pengalaman sebelumnya, tapi juga bisa mendorong niat seseorang untuk tetap menggunakan layanan tersebut ke depannya.

Semakin kuat kebiasaannya, semakin besar juga peluang pengguna untuk bertahan dan tidak pindah ke layanan lain.

2.2 Penelitian Terdahulu

Terdapat berbagai penelitian yang membahas mengenai *price value*, *content quality*, *system quality*, *habit* dan *actual usage*. Penelitian-penelitian yang terdahulu yang tercantum adanya pengaruh antara variable-variabel tersebut terhadap pengguna sebenarnya dalam konteks layanan streaming video on demand (VOD). Berikut beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu
Tabel 1 - Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Tahun	Judul	Jurnal, Edisi, Volume	Temuan Inti
1	Zabel et al.	2023	“The show must go on(line): the impact of content and system quality on the usage of television streaming content libraries”	Journal of Media Economics, 2023, Volume 35	1) Content Quaiity memengaruhi Actual Usage secara positif 2) Habit memengaruhi Actual Usage secara positif
2	Miao Guo	2022	“The Impacts of Service Quality, Perceived Value, and Social Influences on Video Streaming	International Journal on Media Management, 2022 Volume 24	1) Content Quality memengaruhi Actual Usage secara positif 2) System Quality memengaruhi Actual Usage secara positif

			Service Subscription”		
3	Cho et al.	2014	“A Study on Actual Usage of Information Systems: Focusing on System Quality of Mobile Service”	Asia Pacific Journal of Information Systems, 2014, Volume 24	1) System Quality berpengaruh positif terhadap Actual Usage
4	Jahanzeb et al.	2026	“Beyond intention: the critical role of digital financial literacy in the actual usage of AI-enabled fintech applications in Malaysia”	Future Business Journal, 2026, Volume 12	1) Price Value berpengaruh positif terhadap Actual Usage 2) Habit berpengaruh positif terhadap Actual Usage
5	Alam et al.	2020	“Factors influencing the adoption of mHealth services in a developing country: A	Internasional Journal of Information Management, 2020, Volume 50	1) Price Value berpengaruh positif terhadap Actual Usage

			patient-centric study”		
--	--	--	------------------------	--	--

Sumber: Dokumen Pribadi

2.3 Model Penelitian

Penelitian ini mengadopsi model dari penelitian Zabel, Kunz, Telkmann & O’Brien (2024) yang berjudul “*The show must go on(line): the impact of content and system quality on the usage of television streaming content libraries*” yang mengkaji pengaruh dari *Price Value*, *Content Quality* (*content actuality, content relevance, content originality, content range*), *System Quality* (*effort expectancy, usability, system reliability*) dan *Habit* terhadap Actual Usage dalam konteks penggunaan layanan online streaming *Video On Demand (VOD)*. Model penelitian yang diadaptasi dan digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:





Gambar 5 - Model Penelitian Yang Digunakan Peneliti

Sumber : Zabel et al., (2024)

Kerangka penelitian ini mencakup 5 variabel, yaitu empat variabel independent dan satu variabel dependen. Variabel independent terdiri dari *price value*, *content quality*, *system quality* dan *habit*, sementara variabel dependen adalah *actual usage*.

2.4 Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Price Value terhadap Actual Usage

Menurut Alam et al. (2020) price value merupakan persepsi pengguna mengenai keseimbangan antara manfaat yang diperoleh dari penggunaan suatu teknologi dengan biaya yang harus dikeluarkan untuk mengakses layanan tersebut. Dalam konteks layanan digital, pengguna cenderung menggunakan suatu layanan apabila mereka merasa bahwa manfaat yang diterima lebih besar dibandingkan biaya yang dikeluarkan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi nilai yang positif dapat meningkatkan penerimaan dan penggunaan teknologi oleh pengguna. Oleh karena itu, semakin tinggi price value yang dirasakan pengguna, maka semakin besar kecenderungan pengguna untuk menggunakan layanan tersebut secara aktual.

Menurut Venkatesh et al. (2012) price value merupakan pertimbangan pengguna antara manfaat penggunaan teknologi dengan biaya moneter yang harus dibayarkan. Dalam model UTAUT2, price value terbukti memiliki hubungan positif terhadap penggunaan teknologi karena pengguna akan lebih menerima dan menggunakan layanan apabila manfaat yang dirasakan lebih besar dibandingkan biaya yang dikeluarkan.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Pratama et al. (2022) menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap harga layanan digital sangat mempengaruhi intensitas penggunaan aplikasi. Pengguna akan lebih sering menggunakan layanan streaming apabila merasa biaya berlangganan yang dibayarkan sesuai dengan fitur, kualitas layanan, dan manfaat hiburan yang diterima. Dengan demikian, price value dapat meningkatkan penggunaan aktual pengguna terhadap layanan streaming digital.

H1 : Price Value berpengaruh positif terhadap Actual Usage

2.4.2 Pengaruh Content Quality terhadap Actual Usage

Menurut Zabel et al. (2024), content quality memiliki pengaruh penting terhadap penggunaan layanan streaming. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kualitas konten terdiri dari beberapa dimensi seperti content actuality, content relevance, content range, dan content originality. Pengguna cenderung lebih aktif menggunakan layanan streaming apabila platform menyediakan konten yang relevan, beragam, terbaru, dan memiliki tayangan original yang menarik.

Menurut Jung et al. (2009) kualitas konten merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan layanan media digital. Dalam penelitian mengenai mobile TV, ditemukan bahwa pengguna akan lebih sering menggunakan layanan apabila konten yang tersedia dianggap relevan, informatif, dan selalu diperbarui. Semakin baik kualitas konten yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula penggunaan aktual layanan tersebut.

Selain itu, penelitian oleh Palomba (2021) menjelaskan bahwa konten original dan eksklusif menjadi salah satu keunggulan utama platform streaming dalam mempertahankan pengguna. Pengguna cenderung menggunakan layanan streaming secara berkelanjutan apabila tersedia tayangan unik yang tidak dimiliki platform lain. Hal ini menunjukkan bahwa content quality memiliki pengaruh positif terhadap actual usage pengguna layanan streaming.

H2 : Content Quality berpengaruh positif terhadap Actual Usage.

2.4.3 Pengaruh System Quality terhadap Actual Usage

Menurut Ameen et al. (2019) system quality merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi penggunaan aktual suatu sistem. Kualitas sistem mencerminkan sejauh mana sistem mampu beroperasi secara andal, mudah digunakan, memiliki kinerja yang baik, serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem dengan kualitas yang tinggi dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna

dalam memanfaatkan layanan yang tersedia, sehingga mendorong peningkatan penggunaan aktual sistem. Oleh karena itu, semakin baik kualitas sistem yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula kecenderungan pengguna untuk menggunakan sistem tersebut secara berkelanjutan”.

Menurut Guo (2022) system quality pada layanan video streaming berkaitan dengan kemampuan sistem dalam menyediakan layanan yang stabil, kompatibel, dan mudah digunakan oleh pengguna. Penelitian tersebut menemukan bahwa kualitas sistem yang baik mampu meningkatkan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan streaming, terutama melalui keandalan sistem dan kemampuannya untuk beroperasi secara optimal pada berbagai perangkat. Ketika pengguna merasakan bahwa sistem dapat digunakan dengan lancar dan konsisten, mereka akan lebih terdorong untuk terus memanfaatkan layanan tersebut. Oleh karena itu, system quality memiliki pengaruh positif terhadap actual usage pengguna layanan streaming.

Menurut Cho et al. (2014) kualitas sistem memiliki peran penting dalam mendorong penggunaan aktual sistem informasi. Kualitas sistem yang baik ditunjukkan melalui kemampuan sistem untuk beroperasi secara andal, mudah digunakan, dan mampu mendukung kebutuhan pengguna secara efektif. Penelitian tersebut menemukan bahwa kualitas sistem berkontribusi terhadap peningkatan penggunaan sistem karena pengguna cenderung memanfaatkan sistem yang memberikan kinerja yang stabil dan pengalaman penggunaan yang memuaskan. Dengan demikian, system quality berpengaruh positif terhadap actual usage pengguna sistem informasi.

H3 : System Quality berpengaruh positif terhadap Actual Usage.

2.4.4 Pengaruh Habit terhadap Actual Usage

Menurut Zabel et al. (2024) habit merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan streaming secara aktual. Penelitian tersebut

menjelaskan bahwa pengguna yang sudah terbiasa menggunakan layanan streaming tertentu akan cenderung terus menggunakan layanan tersebut dalam aktivitas sehari-hari. Kebiasaan penggunaan yang terbentuk secara terus-menerus dapat meningkatkan penggunaan aktual layanan streaming.

Menurut Limayem et al. (2007) habit didefinisikan sebagai perilaku yang dilakukan secara otomatis karena proses pembelajaran dan pengulangan. Dalam penelitian mengenai penggunaan sistem informasi, ditemukan bahwa kebiasaan memiliki pengaruh langsung terhadap penggunaan aktual suatu teknologi. Pengguna yang telah terbiasa menggunakan suatu sistem akan cenderung terus menggunakan sistem tersebut tanpa perlu banyak pertimbangan lagi.

Selain itu, penelitian oleh Jahanzeb et al. (2026) menunjukkan bahwa habit merupakan salah satu faktor yang berpengaruh signifikan terhadap pengguna. Penelitian tersebut menemukan bahwa pengguna yang telah terbiasa menggunakan aplikasi berbasis teknologi dalam aktivitas sehari-hari cenderung memiliki niat dan perilaku penggunaan yang lebih tinggi dibandingkan pengguna yang belum memiliki kebiasaan penggunaan yang kuat. Kebiasaan yang terbentuk melalui pengalaman dan penggunaan secara berulang menjadikan aktivitas penggunaan teknologi dilakukan secara otomatis tanpa memerlukan banyak pertimbangan. Oleh karena itu, semakin kuat habit yang dimiliki pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat actual usage terhadap suatu teknologi atau layanan digital.

H4 : Habit berpengaruh positif terhadap Actual Usage