

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI MINAT PEMANFAATAN
DAN PENGGUNAAN SISTEM *E-TICKET*
(Studi Empiris pada Biro Perjalanan di Kota
Semarang)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

NUGROHO JATMIKO JATI
NIM. C2C005323

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2012**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Nugroho Jatmiko Jati
Nomor Induk Mahasiswa : C2C005323
Fakultas/Jurusan : Ekonomika Dan Bisnis/Akuntansi

Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI MINAT
PEMANFAATAN DAN PENGGUNAAN
SISTEM *E-TICKET* (Studi Empiris pada
Biro Perjalanan di Kota Semarang)**

Dosen Pembimbing : Herry Laksito, S.E., M.Adv. Acc., Akt

Semarang, 14 Agustus 2012

Dosen Pembimbing,

(Herry Laksito, S.E., M.Adv. Acc., Akt)

NIP. 19690506 199903 1002

PERSETUJUAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Nugroho Jatmiko Jati
Nomor Induk Mahasiswa : C2C005323
Fakultas/Jurusan : Ekonomika Dan Bisnis/Akuntansi

Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI MINAT
PEMANFAATAN DAN PENGGUNAAN
SISTEM *E-TICKET* (Studi Empiris pada
Biro Perjalanan di Kota Semarang)**

Dosen Pembimbing : Herry Laksito, S.E., M.Adv. Acc., Akt

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 28 Agustus 2012

Tim Penguji :

1. Herry Laksito, S.E., M.Adv. Acc., Akt (.....)
2. Shiddiq Nur Rahardjo, S.E., M.Si., Akt. (.....)
3. Hj. Aditya Septiani, S.E., M.Si., Akt. (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Nugroho Jatmiko Jati, menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: “**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Dan Penggunaan Sistem *E-Ticket* (Studi Empiris pada Biro Perjalanan di Kota Semarang)**”, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 13 Agustus 2012

Yang membuat pernyataan,

Nugroho Jatmiko Jati

NIM. C2C005323

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Do it by yourself

Tidak baik hati agar dibalas kebaikan orang lain, tetapi baik hati untuk kebaikan orang lain

Bukan karena bahagia kita lalu bersyukur, tetapi karena selalu bersyukur kita akan selalu bahagia

**Skripsi ini saya persembahkan
dengan penuh cinta kasih untuk:**

Kedua orang tuaku

Isteri dan anakku

Almamater

ABSTRACT

Appropriate use of information technology will enable the company to gain advantage and improve the performance of every employee. The purpose of this study was to examine the factors that influence interest in the utilization of information technology and its impact on the use of information technology to test the model proposed by Venkatesh, et al. (2003) is a model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).

This study used a sample of 15 travel agencies and travel agency listed on the city of Semarang in Central Java and apply ASITA e-ticket service in terms of travel ticket reservation. Determination of the sample made with convenience sampling method. Data were collected using a questionnaire that is sent directly to each company (primary data). A total of 134 questionnaires were returned from 150 sent and only 120 questionnaires that can be processed. Data analysis was done by using multiple regression with SPSS 17 software.

These results indicate that the performance expectations and business expectations of a positive effect on interest in the utilization of information technology. Conditions that facilitate the user's interest in the utilization of information technology and positive influence on the use of information technology. Only the social factors that not influence the use of information technology interests. This is due to environmental influence, prestige, and social status did not affect the use of information technology.

Keywords: UTAUT, performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, behavioral intention, use behavior.

ABSTRAK

Penggunaan teknologi informasi yang tepat akan memungkinkan perusahaan untuk memperoleh keunggulan dan meningkatkan kinerja setiap karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan teknologi informasi dan pengaruhnya terhadap penggunaan teknologi informasi dengan menguji model yang diajukan oleh Venkatesh, *et al.* (2003) yaitu model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

Penelitian ini menggunakan sampel 15 biro perjalanan dan *travel agency* di kota Semarang yang terdaftar di ASITA Jawa Tengah dan mengaplikasikan layanan *e-ticket* dalam hal reservasi tiket perjalanan. Penentuan sampel dilakukan dengan metode *convenience sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang dikirimkan langsung ke masing-masing perusahaan (data primer). Sebanyak 134 kuesioner kembali dari 150 yang dikirim dan hanya 120 kuesioner yang dapat diolah. Analisa data dilakukan dengan menggunakan teknik regresi berganda dengan software SPSS 17.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi. Kondisi yang memfasilitas pemakai dan minat pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan teknologi informasi. Hanya faktor sosial yang tidak berpengaruh terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini disebabkan pengaruh lingkungan, *prestige*, dan status sosial tidak mempengaruhi penggunaan teknologi informasi.

Kata kunci: *UTAUT, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi, minat pemanfaatan teknologi informasi, penggunaan teknologi informasi.*

KATA PENGANTAR

Segala puji kehadiran Allah SWT atas segala hidayah dan karunia-Nya yang senantiasa memberikan petunjuk, kekuatan lahir dan batin dengan semangat dan keikhlasan sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Dan Penggunaan Sistem *E-Ticket* (Studi Empiris pada Biro Perjalanan di Kota Semarang)**”. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan program strata satu pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam menyusun skripsi ini penulis menyadari banyak hambatan yang ada, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih terhadap semua pihak yang telah memberikan bantuan, pengarahan, semangat dan motivasi sehingga dapat terciptanya skripsi ini. Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Herry Laksito, S.E., M.Adv. Acc., Akt., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan, arahan, motivasi demi terwujudnya skripsi ini.
2. Bapak Shiddiq Nur Rahardjo, S.E., M.Si., Akt., selaku dosen wali yang telah banyak memberikan perkuliahan, arahan dan masukan selama penulis menjadi mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
3. Bapak Dr. H. M. Chabachib, M.Si., Akt., selaku Sekan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro periode 2002 – 2010.
4. Bapak Prof. Drs. H. M. Natsir, M.Si., Akt, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro 2010 terpilih.

5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro lainnya, khususnya jurusan akuntansi atas segala ilmu yang telah diajarkan. Semoga bermanfaat dan menjadi bagian dari amal ibadah.
6. Segenap staff dan karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro atas dukungan dan bantuan kepada penulis selama masa perkuliahan berlangsung sampai dengan selesai.
7. Bapak Djuwahir selaku pimpinan ASITA Jawa Tengah.
8. Seluruh biro perjalanan di kota Semarang yang telah memberikan bantuan dalam mengisi kuesioner penelitian.
9. (Alm) Papa, Ir. Soepardie, MS dan Mama, Prastini Yuliati yg senantiasa memberikan dukungan yang tulus dan luar biasa serta pengorbanan tanpa mengenal waktu. Semoga Allah SWT menyayangi mereka sebagaimana mereka telah menyayangiku.
10. Dua malaikatku, Rizky Kristiyana A.P dan Mikha Ardiana Nugraheni, aku sayang kalian berdua.
11. Kakakku, Guntur S.A, Adikku, Paramita D.R, dan Yune, terimakasih atas dukungan, semangat dan doanya kepada penulis.
12. Eyang, Oom, Bulik dan seluruh keluarga dan saudara yang terus memberi support dan pertanyaan semangat.
13. Pak Gunawan, (Almh) Ibu Siswanti, Dek Ditha dan Dek Nungky, terimakasih atas perhatian dan kasih sayangnya.
14. Rekan-rekan seperjuangan hingga akhir masa study, Arie Afzal, Japarudin, Dewantara, Marfin Sinaga, Donny Nandika, Khairiansyah, Daniarto.

15. Rekan-rekan Akuntansi FE UNDIP angkatan 2005, AA Ratih, Agnar, Azwar, Bagas, Bangkit, Deddy, Dina, Hendra, Imad, Julian, Lizty, Mario, Maya, Muslim, Namon, Nandi, Prita, Sukir, Suro Adi, Topan, Wawan, Yuswan.
16. RW 03 Youth Crew, IRM.ALKTSR, Charmenita, Music.Net, thanks for all.
17. Mas Wima, Sony, Anton, Iman dari J-Rocks, mas Fajar, Iyo, Bang Boy, Abek, Adjie, Andriy, Cak Agus, Jivo dari manajemen, teman-teman J-Rockstars, JRs Semarang, Jateng, Jogja, Indonesia.
18. Team KKN Januari 2009, Desa Margolelo, Kandangan, Temanggung, Pak Jendral, Mbak Lala, Heriyanto, Adin, Andika, Fefe, Meli, Muti, Sri, Reza, Rian, Yogi, Yudi, Zuly.
19. Kepada pihak-pihak lain yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang dapat berguna untuk penyempurnaan karya ini maupun sebagai bahan perbaikan bagi peneliti-peneliti selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca serta semua pihak yang terkait.

Semarang, 13 Agustus 2012

Penulis

Nugroho Jatmiko Jati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	11
2.1.2 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	12
2.1.3 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	13
2.1.4 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	14
2.1.5 Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>).....	16
2.1.6 Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>).....	19
2.1.7 Faktor Sosial (<i>Social Influence</i>).....	20
2.1.8 Kondisi yang Memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>).....	21
2.1.9 Minat Pemanfaatan (<i>Behavioral Intention</i>).....	23
2.1.10 Perilaku Penggunaan (<i>Use Behavior</i>).....	23
2.1.11 Sistem Informasi.....	24
2.1.12 Tiket <i>Online</i>	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Rerangka Pemikiran Teoritis.....	31
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	32
2.4.1 Pengaruh Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) Terhadap Minat Pemanfaatan (<i>Behavioral Intention</i>).....	32
2.4.2 Pengaruh Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) Terhadap Minat Pemanfaatan (<i>Behavioral Intention</i>).....	33

2.4.3	Pengaruh Faktor Sosial (<i>Social Influence</i>) Terhadap Minat Pemanfaatan (<i>Behavioral Intention</i>)	35
2.4.4	Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>) Terhadap Perilaku Penggunaan (<i>Use Behavior</i>)	36
2.4.5	Pengaruh Minat Pemanfaatan (<i>Behavioral Intention</i>) Terhadap Perilaku Penggunaan (<i>Use Behavior</i>)	37
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	39
3.1.1	Variabel Penelitian	39
3.1.2	Definisi Operasional Variabel	39
3.1.2.1	Perilaku Penggunaan (<i>Use Behavior</i>)	39
3.1.2.2	Minat Pemanfaatan (<i>Behavioral Intention</i>).....	40
3.1.2.3	Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>).....	41
3.1.2.4	Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)	42
3.1.2.5	Faktor Sosial (<i>Social Influence</i>)	43
3.1.2.6	Kondisi yang Memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>)	44
3.2	Populasi dan Sampel	44
3.3	Jenis dan Sumber Data	45
3.4	Metode Pengumpulan Data	45
3.5	Metode Analisis.....	46
3.5.1	Statistik Deskriptif.....	46
3.5.2	Uji Reliabilitas dan Validitas	47
3.5.2.1	Uji Reliabilitas.....	47
3.5.2.2	Uji Validitas	47
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	48
3.5.3.1	Uji Normalitas Data	48
3.5.3.2	Uji Multikolinieritas	49
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	49
3.5.4	Model Regresi	50
3.5.5	Analisis Regresi.....	51
3.5.5.1	Koefisien Determinasi.....	51
3.5.5.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	52
3.5.5.3	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	53
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	55
4.1.1	Statistik Deskripsi Variabel Penelitian.....	59
4.2	Analisis Data	61
4.2.1	Uji Reliabilitas dan Validitas	61
4.2.1.1	Uji Reliabilitas.....	61
4.2.1.2	Uji Validitas	65
4.2.2	Uji Asumsi Klasik	71
4.2.2.1	Uji Normalitas Data	71
4.2.2.1.1	Uji Normalitas Data : Variabel Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi (USE).....	71
4.2.2.1.2	Uji Normalitas Data : Variabel Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi (BI)	72

4.2.2.2	Uji Multikolonieritas	73
4.2.2.2.1	Uji Multikolonieritas : Variabel Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi (USE).....	73
4.2.2.2.2	Uji Multikolonieritas : Variabel Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi (BI)	74
4.2.2.3	Uji Heteroskedastisitas	74
4.2.2.3.1	Uji Heteroskedastisitas : Variabel Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi (USE).....	75
4.2.2.3.2	Uji Heteroskedastisitas : Variabel Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi (BI)	76
4.2.3	Analisis Regresi.....	77
4.2.3.1	Analisis Regresi : Variabel Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi (BI).....	77
4.2.3.1.1	Koefisien Determinasi Adj (R^2) Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi (BI).....	77
4.2.3.1.2	Uji Statistik F Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi (BI).....	77
4.2.3.1.3	Uji Statistik t Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi (BI).....	78
4.2.3.2	Analisis Regresi : Variabel Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi (USE)	79
4.2.3.2.1	Koefisien Determinasi Adj (R^2) Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi (USE).....	79
4.2.3.2.2	Uji Statistik F Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi (USE).....	80
4.2.3.2.3	Uji Statistik t Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi (USE).....	80
4.3	Pengujian Hipotesis.....	81
4.3.1	Pengujian Hipotesis H_1 (Hubungan Antara Ekspektasi Kinerja Terhadap Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi)	81
4.3.2	Pengujian Hipotesis H_2 (Hubungan Antara Ekspektasi Usaha Terhadap Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi)	81
4.3.3	Pengujian Hipotesis H_3 (Hubungan Antara Faktor Sosial Terhadap Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi)	82
4.3.4	Pengujian Hipotesis H_4 (Hubungan Antara Kondisi yang Memfasilitasi Terhadap Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi)	82
4.3.5	Pengujian Hipotesis H_5 (Hubungan Antara Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi)	83
4.4	Interpretasi Hasil	83
4.4.1	Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> (PE) Terhadap Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi (<i>Behavioral Intention</i>)	84
4.4.2	Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> (EE) Terhadap Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi (<i>Behavioral Intention</i>).....	84
4.4.3	Pengaruh <i>Social Influence</i> (SI) Terhadap Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi (<i>Behavioral Intention</i>).....	85

4.4.4	Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> (FC) Terhadap Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi (Use Behavior).....	86
4.4.5	Pengaruh Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi (<i>Behavioral Intention</i>) Terhadap Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi (Use Behavior)	87
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Keterbatasan Penelitian	90
5.3	Saran.....	91
	DAFTAR PUSTAKA	92
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Teori-teori Konstruk yang Mendasari Model <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>	15
Tabel 2.2	Hasil Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 4.1	Penentuan Sampel Penelitian dengan <i>Convenience Sampling</i> ...	55
Tabel 4.2	Sampel Penelitian	56
Tabel 4.3	Jenis Kelamin Responden.....	57
Tabel 4.4	Kelompok Umur Responden	57
Tabel 4.5	Latar Belakang Pendidikan Responden	58
Tabel 4.6	Masa Kerja Responden	58
Tabel 4.7	Pengalaman dengan Teknologi oleh Responden	59
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif.....	61
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas : Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi (USE)	62
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas : Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi(BI) .	62
Tabel 4.11	Uji Reliabilitas : <i>Performance Expectancy</i> (PE)	63
Tabel 4.12	Uji Reliabilitas : <i>Effort Expectancy</i> (EE).....	63
Tabel 4.13	Uji Reliabilitas : <i>Social Influence</i> (SI).....	64
Tabel 4.14	Uji Reliabilitas : <i>Facilitating Conditions</i> (FC).....	64
Tabel 4.15	Uji Validitas : Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi (USE)	65
Tabel 4.16	Uji Validitas : Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi (BI)....	66
Tabel 4.17	Uji Validitas : <i>Performance Expectancy</i> (PE)	67
Tabel 4.18	Uji Validitas : <i>Effort Expectancy</i> (EE)	68
Tabel 4.19	Uji Validitas : <i>Social Influence</i> (SI).....	69
Tabel 4.20	Uji Validitas : <i>Facilitating Conditions</i> (FC).....	70
Tabel 4.21	Uji Normalitas Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi.....	71
Tabel 4.22	Uji Normalitas Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi	72
Tabel 4.23	Uji Multikolinieritas Variabel Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi.....	73
Tabel 4.24	Uji Multikolinieritas Variabel Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi.....	74
Tabel 4.25	Koefisien Determinasi (Adj R ²) Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi	77
Tabel 4.26	Uji Statistik F Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi.....	77
Tabel 4.27	Uji Statistik t Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi.....	78
Tabel 4.28	Koefisien Determinasi (Adj R ²) Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi	79
Tabel 4.29	Uji Statistik F Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi	80
Tabel 4.30	Uji Statistik t Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi	80
Tabel 4.31	Ringkasan Hasil Penelitian	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	32
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi.....	75
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Hasil Uji Reliabilitas.....	96
Lampiran B Hasil Uji Validitas	102
Lampiran C Hasil Uji Regresi.....	105
Lampiran D Kuesioner Penelitian	111
Lampiran E Tanggapan Responden	116

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan jaman telah menjadikan kebutuhan semakin kompleks. Kebutuhan akan kemudahan dalam mengakses teknologi mengharuskan suatu perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya demi memenuhi faktor kepuasan pelanggan. Teknologi informasi (TI) merupakan teknologi yang digunakan dalam proses mengolah hingga menyampaikan informasi. Selain itu teknologi berperan sebagai alat bantu dalam proses pengambilan keputusan bisnis pada berbagai fungsi manajerial sehingga perusahaan dapat memiliki daya saing di pasar.

Perkembangan TI yang semakin cepat akhir-akhir ini berdampak juga terhadap semua sektor kegiatan bisnis. Beberapa perkiraan mengindikasikan bahwa, sejak tahun 1980-an sekitar 50 persen modal baru para investor diinvestasikan untuk pengembangan TI (Venkatesh, *et al.*, 2003). Perkembangan tersebut dimanfaatkan oleh semua sektor kegiatan bisnis untuk merancang suatu TI yang handal, berkualitas, dan mudah digunakan. Hal tersebut harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan informasi pada sektor kegiatan bisnis yang sangat membutuhkan informasi yang dapat diakses dengan cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat (Wilkinson dan Cerullo, 1997).

Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk pengembangan teknologi informasi telah banyak mengubah pemrosesan data akuntansi secara manual menjadi otomatis. Otomatisasi teknologi informasi yang

berdasarkan pada komputer dapat melakukan berbagai fungsi secara cepat dan tepat. Teknologi informasi dalam suatu perusahaan akan membantu penyediaan informasi dengan cepat sesuai dengan kebutuhan manajer dalam pengambilan keputusan, selain itu teknologi informasi tidak hanya digunakan dalam pengolahan data, namun juga dapat digunakan untuk mengetahui lebih cepat jika timbul permasalahan dalam organisasi dan memfokuskan pada sumber tertentu guna mengambil tindakan yang tepat.

Teknologi informasi digunakan untuk meningkatkan kinerja para individu sebagai anggota organisasi bisnis yang secara agregat diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi. Oleh karena itu hal penting yang harus diperhatikan oleh pelaku bisnis dalam menerapkan teknologi informasi adalah sejauh mana keberhasilan sistem tersebut membawa dampak positif dalam peningkatan kinerja baik individu maupun organisasi secara keseluruhan. Manfaat penggunaan teknologi informasi dapat diukur melalui suatu evaluasi yang dapat memberikan gambaran keberhasilan sistem itu sendiri.

Model pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi telah banyak dikembangkan oleh para peneliti. Venkatesh, *et al.* (2003) melakukan penelitian mengenai *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian dilakukan untuk mereview dan menggabungkan beberapa model penerimaan teknologi informasi dan menghipotesiskan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial mempunyai pengaruh terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi sedangkan minat pemanfaatan teknologi

informasi dan kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi.

Venkatesh, *et al.* (2003) menyatakan bahwa adanya hubungan positif signifikan antara ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi dan hubungan positif signifikan minat pemanfaatan teknologi informasi dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai terhadap penggunaan teknologi informasi.

Penelitian empiris terhadap Model UTAUT yang dilakukan oleh Dasgupta, *et al.* (2007) menemukan bahwa *effort expectancy* tidak berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* dan *facilitating conditions* memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap *behavioral intention*. Studi lain yang dilakukan Isnain (2010) menunjukkan hasil bahwa *performance expectancy* dan *social influence* merupakan prediktor yang signifikan positif bagi *behavioral intention*, namun *effort expectancy* tidak signifikan positif terhadap *use behavioral*.

Handayani (2007) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi pada perusahaan manufaktur di BEJ. Data yang digunakan adalah data primer dari pengisian kuesioner. Sebanyak 83 kuesioner kembali dari 300 yang dikirim dan 60 kuesioner yang dapat diolah. Analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan teknologi informasi dan minat pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi.

Penemuan model UTAUT dalam penelitian Venkatesh, *et al.* (2003) mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap *user acceptance* dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung kinerja seseorang. Penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh, *et al.* (2003) akan diteliti kembali oleh peneliti dengan perbedaan pada sampel penelitian. Venkatesh, *et al.* (2003) menggunakan objek berbagai departemen pada industri komunikasi, hiburan, perbankan, dan administrasi publik di Amerika Serikat, sedangkan penelitian ini menggunakan objek penelitian terhadap pemanfaatan dan penggunaan sistem *online* dalam hal reservasi tiket perjalanan (*e-ticket*) oleh karyawan biro perjalanan dan *travel agency*.

Kemajuan dalam bidang komunikasi dan teknologi informasi membawa perubahan pula dalam perkembangan dunia bisnis modern termasuk dalam bisnis perdagangan elektronik. Perdagangan elektronik atau *e-commerce* adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi, *www*, atau jaringan komputer lainnya (id.wikipedia.org/perdagangan_elektronik). *E-Commerce* dapat melibatkan transfer data elektronik, pertukaran data elektronik, sistem manajemen inventori otomatis, dan sistem pengumpulan data otomatis.

Industri teknologi informasi melihat kegiatan *e-commerce* ini sebagai aplikasi dan penerapan dari *e-business* yang berkaitan dengan transaksi komersial, seperti: transfer dana secara elektronik, SCM (*supply chain management*), *e-marketing* atau pemasaran *online* (*online marketing*), pemrosesan transaksi *online* (*online transaction processing*), pertukaran data elektronik (*electronic data*

interchange / EDI), dll. Salah satu contoh penerapan aplikasi *e-commerce* adalah jasa reservasi tiket perjalanan secara *online* (*e-ticket*) dengan menggunakan jaringan internet.

E-Ticket adalah sebuah tiket dalam bentuk digital (id.wikipedia.org/tiket_elektronik). *E-Ticket* dapat digunakan untuk penerbangan, hotel, bioskop, dan juga suatu pertunjukan. Saat ini *e-ticket* telah menggantikan fungsi tiket pesawat konvensional yang biasanya terdiri atas beberapa kertas dan umumnya meskipun penerbangan memberlakukan biaya tambahan untuk melakukan *issue* tiket menggunakan jenis tiket ini. *E-Ticket* mulai diberlakukan sejak 1 Juni 2009, ketika Asosiasi Transportasi Udara Internasional / IATA (*International Air Transport Association*) memberikan mandat kepada semua anggotanya agar menggunakan *e-ticket* dalam segala bentuk transaksi (id.wikipedia.org/tiket_elektronik).

Di Kota Semarang, dari 110 biro perjalanan dan *travel agency*, terdapat sekitar 40 nama yang resmi terdaftar di ASITA (*Association of The Indonesia Tour & Travel Agencies*) (asitajawatengah.blogspot.com). Dengan banyaknya jumlah biro perjalanan dan *travel agency*, maka sudah seharusnya pemilik biro perjalanan beserta staff karyawannya untuk selalu melakukan peningkatan kualitas kinerja dan mutu pelayanan kepada pelanggan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara melakukan evaluasi terhadap pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi yang ada sekarang ini sehingga terjadi peningkatan kinerja biro perjalanan dan *travel agency* terhadap *customernya*.

Selanjutnya, untuk mengakomodasi itu semua dilakukanlah penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Dan Penggunaan Sistem *E-Ticket* (Studi Empiris Pada Biro Perjalanan di Kota Semarang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa terdapat banyak faktor yang berpengaruh terhadap pengembangan sebuah teknologi informasi. Teknologi informasi telah membawa perubahan yang sangat mendasar bagi organisasi baik swasta maupun organisasi publik. Penelitian ini menguji minat pemanfaatan teknologi informasi oleh *user*. Penelitian ini mengambil objek karyawan biro perjalanan dan *travel agency* di kota Semarang yang menggunakan sistem reservasi tiket *online* (*e-ticket*) untuk mendukung kinerjanya.

Permasalahan yang diteliti dapat dirumuskan dalam sebuah pertanyaan penelitian yaitu seberapa besar peningkatan kinerja karyawan jika dilihat dari indikator minat untuk memanfaatkan dan menggunakan sistem *online* dalam hal resevasi tiket perjalanan (*e-ticket*) yang dievaluasi dengan menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan melihat hubungan antar variabel menurut model tersebut. Sesuai model tersebut rumusan permasalahan dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) teknologi informasi?

2. Apakah ekspektasi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) teknologi informasi?
3. Apakah faktor sosial (*social influence*) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) teknologi informasi?
4. Apakah kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) teknologi informasi?
5. Apakah minat pemanfaatan (*behavioral intention*) berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) teknologi informasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*).
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*).
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh faktor sosial (*social influence*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*).
4. Untuk menguji secara empiris pengaruh kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*).
5. Untuk menguji secara empiris pengaruh minat pemanfaatan (*behavioral intention*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*).

Setelah mengetahui bagaimana pengaruh masing-masing indikator tersebut terhadap minat pemanfaatan dan penggunaan Teknologi Informasi, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada manajemen organisasi tentang penilaian kinerja karyawan sehingga dapat dilakukan perencanaan perbaikan dan pengembangan teknologi informasi. Perencanaan perbaikan dan pengembangan ini kemudian dapat menciptakan suatu teknologi informasi yang bermanfaat, mudah digunakan, aman dan menyenangkan, dapat diakses dengan cepat, dan menyajikan informasi yang *up-to-date*, serta dapat memberikan pengetahuan mengenai pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi yang baik dan benar.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pengembangan suatu teknologi informasi baik itu yang terdapat pada perusahaan maupun pada organisasi, dengan analisis menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Hasil penelitian ini juga diharapkan berkontribusi pada pemahaman teori yang berkaitan dengan bidang akuntansi keperilakuan mengenai bagaimana aspek perilaku yang ada pada pengguna teknologi informasi dapat mempengaruhi penggunaan teknologi informasi. Sedangkan di bidang IT, aspek perilaku pengguna dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mengembangkan suatu teknologi informasi masa depan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat untuk Biro Perjalanan dan *travel agency* pada umumnya dan pengguna sistem pemesanan tiket secara *online* pada khususnya dalam menggunakan dan mengembangkan teknologi informasi yang ada, sehingga teknologi informasi yang ada memiliki kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibagi menjadi lima bagian dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tinjauan pustaka yang memuat teori–teori yang relevan dan mendukung analisis serta pemecahan masalah yang terdapat dalam penelitian ini. Bab ini juga berisi uraian hipotesis-hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini, serta model penelitian yang akan diuji.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian metode penelitian yang terdiri dari: desain penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas dan metode analisis data

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang karakteristik responden, hasil pengujian validitas dan reabilitas instrumen yang digunakan, hasil pengujian single regression, hasil pengujian hipotesis, dan uraian analisis data yang berisi hasil pengolahan data serta interpretasi terhadap hasil tersebut.

BAB V: PENUTUP

Bab ini merupakan simpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran-saran untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Berikut ini akan dijabarkan teori yang melandasi penelitian ini, diantaranya adalah teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action* atau TRA), teori perilaku perencanaan (*theory of planned behavior* atau TPB), model penerimaan teknologi (*technology acceptance model* atau TAM), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), minat pemanfaatan (*behavioral intention*), perilaku penggunaan (*use behavior*), sistem informasi, dan Jasa Reservasi Tiket Perjalanan *Online* (*E-Ticket*).

2.1.1 Theory of Reasoned Action (TRA)

Theory of Reasoned Action (TRA) adalah dasar teori untuk memprediksi perilaku manusia. Diusulkan oleh Fishbein dan Azjen (1975), menganalisis hubungan antara berbagai kriteria kinerja dan sikap seseorang, niat, dan norma subyektif (Sheppard, *et al.*, 1988). TRA menunjukkan bahwa setiap individu mempertimbangkan konsekuensi dari tindakan mereka sebelum mereka melakukan perilaku tertentu. Menurut teori ini, niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh sikap seseorang terhadap perilaku dan norma subyektif (Ajzen dan Madden, 1986). Sikap seorang individu terhadap perilaku

didefinisikan sebagai "perasaan positif atau negatif seseorang tentang melakukan tujuan perilaku" (Fishbein dan Ajzen, 1975), sedangkan norma subyektif didefinisikan sebagai "persepsi orang bahwa kebanyakan orang yang penting baginya berpikir ia harus atau tidak harus melakukan perilaku yang bersangkutan" (Fishbein dan Ajzen, 1975). Ini mengasumsikan bahwa orang tersebut selalu memiliki pilihan untuk melakukan perilaku, sehingga niat individu untuk melakukan perilaku merupakan penentu langsung dari tindakan.

2.1.2 *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah sebuah model yang direvisi dan dirumuskan dari TRA. TPB diperkenalkan untuk memenuhi keadaan ketika perilaku seseorang tidak sukarela. Model ini adalah suplemen model TRA dengan memasukkan PBC sebagai prediktor niat dan perilaku. PBC mengacu pada keyakinan tentang adanya faktor yang dapat memfasilitasi atau menghalangi kinerja suatu perilaku tertentu. Dengan kata lain, itu adalah persepsi, kendala dan/atau kesempatan yang terkait dengan melakukan perilaku tertentu, misalnya: waktu, uang, dan keahlian.

Menurut TPB, perilaku seseorang dipengaruhi oleh keyakinan tentang konsekuensi dari perilaku (keyakinan perilaku), keyakinan tentang harapan orang lain (kepercayaan normatif), dan keyakinan tentang adanya faktor-faktor yang memfasilitasi atau menghalangi kinerja perilaku (keyakinan pengendalian). Bobot relatif dari tiga faktor tersebut mempengaruhi hasil pembuatan keputusan seseorang (Ajzen, 1988). Umumnya, niat seseorang untuk melakukan perilaku

tertentu akan lebih kuat jika sikap mereka positif terhadap perilaku, keyakinan mereka tentang harapan orang lain yang positif, dan hanya ada sedikit kendala yang dirasakan terkait dengan melakukan perilaku tersebut.

2.1.3 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Model *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis F.D (1989) merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian Sistem Informasi (SI) karena model ini lebih sederhana dan mudah diterapkan. Model TAM diadopsi dari model *The Theory of Reasoned Action (TRA)*, dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Teori ini membuat model perilaku seseorang sebagai suatu fungsi dari tujuan perilaku. Tujuan perilaku ditentukan oleh sikap atas perilaku tersebut. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa reaksi dan persepsi pengguna SI akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan penggunaan SI.

Model TAM menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai instrumen untuk menjelaskan varians pada minat pengguna (*user's intention*). Kemanfaatan (*usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan sistem, maka akan dapat meningkatkan kinerja mereka. Sedangkan kemudahan penggunaan (*ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri. Kedua variabel model

TAM tersebut dapat menjelaskan aspek keperilakuan pengguna (Davis, *et al.*, 1989).

2.1.4 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* merupakan teori yang berpengaruh dan banyak diadopsi untuk melakukan penelitian penerimaan pengguna (*user acceptance*) terhadap suatu teknologi informasi. UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh, *et al.* (2003) menggabungkan fitur-fitur yang berhasil dari delapan teori penerimaan teknologi terkemuka menjadi satu teori. Kedelapan teori terkemuka yang disatukan di dalam UTAUT adalah

1. *Theory of Reasoned Action (TRA)*
2. *Technology Acceptance Model (TAM)*
3. *Motivational Model (MM)*
4. *Theory of Planned Behavior (TPB)*
5. *Combined TAM and TPB (C-TAM-TPB)*
6. *Model of PC Utilization (MPCU)*
7. *Innovation Diffusion Theory (IDT)*, dan
8. *Social Cognitive Theory (SCT)*.

UTAUT terbukti lebih berhasil dibandingkan kedelapan teori yang lain dalam menjelaskan hingga 70 persen varian pengguna (Venkatesh, *et al.*, 2003).

Tabel 2.1

Teori-teori konstruk yang mendasari Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*

No.	Nama Teori	Peneliti (Tahun Penelitian)	Pengertian
1	<i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	Fishbein dan Azjen (1975)	Teori untuk memprediksi perilaku manusia yaitu dengan cara menganalisis hubungan antara berbagai kriteria kinerja dan sikap seseorang, niat, dan norma subyektif.
2	<i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	Ajzen (1988)	Teori yang digunakan untuk memenuhi keadaan ketika perilaku seseorang tidak sukarela dengan memasukkan prediktor niat dan perilaku yang mengacu pada keyakinan tentang adanya faktor yang dapat memfasilitasi atau menghalangi kinerja suatu perilaku tertentu.
3	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	Davis F.D (1989)	Mengidentifikasi reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu yang menentukan sikap dan perilaku orang tersebut dengan cara membuat model perilaku seseorang sebagai suatu fungsi dari tujuan perilaku dimana tujuan perilaku ditentukan oleh sikap atas perilaku tersebut.
4	<i>Motivational Model (MM)</i>	Davis, et al. (1992)	Teori motivasi yang dikembangkan untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan teknologi.
5	<i>Combined TAM and TPB (C-TAM-TPB)</i>	Taylor dan Todd (1995)	Model hibrida dari TPB dengan TAM yang memberikan penjelasan akurat mengenai penentu penerimaan dan perilaku penggunaan suatu teknologi tertentu.
6	<i>Model of PC Utilization (MPCU)</i>	Thompson, et al. (1991)	Menilai pengaruh dari kondisi-kondisi yang mempengaruhi dan memfasilitasi, faktor sosial, kompleksitas, kesesuaian tugas dan konsekuensi jangka panjang terhadap pemanfaatan PC.

7	<i>Innovation Diffusion Theory (IDT)</i>	Rogers (1962)	Diadopsi dari penerapan teknologi IDT dapat mengukur persepsi masyarakat dengan menggunakan tujuh atribut kunci.
8	<i>Social Cognitive Theory (SCT)</i>	Bandura (1977)	Mengidentifikasi perilaku manusia sebagai interaksi dari faktor pribadi, perilaku, dan lingkungan yang bertujuan memberikan kerangka untuk memahami, memprediksi, dan mengubah perilaku manusia.

Sumber: data diolah

2.1.5 Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

Venkatesh, *et al.* (2003) mendefinisikan Ekspektasi Kinerja (*performance expectancy*) sebagai tingkat dimana seseorang mempercayai dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu orang tersebut untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan. Dalam konsep ini terdapat gabungan variabel-variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi. Adapun variabel tersebut adalah:

1. Persepsi Terhadap Kegunaan (*perceived usefulness*)

Menurut Venkatesh, *et al.* (2003), persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Variabel penelitian ini terdapat pada penelitian Davis (1989) dan Davis, *et al.* (1989).

2. Motivasi Ekstrinsik (*extrinsic motivation*)

Menurut Venkatesh, *et al.* (2003), motivasi ekstrinsik (*extrinsic motivation*) didefinisikan sebagai persepsi yang diinginkan pemakai untuk melakukan suatu aktivitas karena dianggap sebagai alat dalam mencapai hasil-hasil bernilai yang berbeda dari aktivitas itu sendiri, semacam kinerja pekerjaan, pembayaran, dan promosi-promosi. Variabel penelitian ini terdapat pada penelitian Davis, *et al.* (1992).

3. Kesesuaian Pekerjaan (*job fit*)

Menurut Venkatesh, *et al.* (2003), kesesuaian pekerjaan (*job fit*) didefinisikan bagaimana kemampuan-kemampuan dari suatu sistem meningkatkan kinerja pekerjaan individual. Variabel penelitian ini terdapat pada penelitian Davis, *et al.* (1992).

4. Keuntungan Relatif (*relative advantage*)

Menurut Venkatesh, *et al.* (2003), keuntungan relatif (*relative advantage*) didefinisikan sebagai seberapa jauh menggunakan sesuatu inovasi yang dipersepsikan akan lebih baik dibandingkan menggunakan pendahulunya. Variabel penelitian ini terdapat pada penelitian Moore dan Benbasat (1991).

5. Ekspektasi-ekspektasi Hasil (*outcome expectations*)

Menurut Venkatesh, *et al.* (2003), ekspektasi-ekspektasi hasil (*outcome expectations*) berhubungan dengan konsekuensi-konsekuensi dari perilaku. Berdasarkan pada bukti empiris, mereka dipisahkan ke dalam ekspektasi-ekspektasi kinerja (*performance expectations*) dan

ekspektasi-ekspektasi personal (*personal expectations*). Variabel penelitian ini terdapat pada penelitian Compeau dan Higgins (1995) dan Compeau, *et al.* (1999).

Davis, F.D. (1989); Adams, *et al.* (1992) mendefinisikan kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Chin dan Todd (1995) memberikan dimensi tentang kemanfaatan TI, yaitu menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas, dan meningkatkan kinerja pekerjaan. Dari beberapa penjelasan yang telah disampaikan di atas, dapat disimpulkan bahwa seseorang mempercayai dan merasakan dengan menggunakan suatu teknologi informasi akan sangat berguna dan dapat meningkatkan kinerja dan prestasi kerja.

2.1.6 Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya. Variabel tersebut diformulasikan berdasarkan 3 konstruk pada model atau teori sebelumnya yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use-PEOU*) dari model TAM, kompleksitas dari *model of PC utilization* (MPCU), dan kemudahan penggunaan dari teori difusi inovasi (IDT) (Venkatesh, *et al.* 2003).

Davis, *et al.* (1989) mengidentifikasi bahwa kemudahan pemakaian mempunyai pengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi. Hal ini konsisten dengan penelitian Adam (1992) dan Iqbaria (1997). Kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman bila bekerja dengan menggunakannya (Venkatesh dan Davis 2000). Kompleksitas yang dapat membentuk konstruk ekspektasi usaha didefinisikan oleh Rogers dan Shoemaker (1971) dalam Venkatesh, *et al.* (2003) adalah tingkat dimana inovasi dipersepsikan sebagai sesuatu yang relatif sulit untuk diartikan dan digunakan oleh individu. Thompson, *et al.* (1991) menemukan adanya hubungan yang negatif antara kompleksitas dan pemanfaatan teknologi informasi.

Davis (1989) memberikan beberapa indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi, yaitu: TI sangat mudah dipahami, TI mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh penggunanya, keterampilan pengguna akan bertambah dengan menggunakan TI, dan TI tersebut sangat mudah untuk dioperasikan. Dari beberapa penjelasan yang telah disampaikan di atas, pengguna teknologi informasi mempercayai bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah dalam hal pengoperasiannya akan menimbulkan minat dalam menggunakan teknologi informasi tersebut dan seterusnya akan menggunakan teknologi informasi tersebut.

2.1.7 Faktor Sosial (*Social Influence*)

Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru. Herbert Kelman (1958) mengidentifikasi tiga varietas luas dari faktor sosial:

1. Kepatuhan adalah ketika orang tampaknya setuju dengan orang lain, namun sebenarnya tetap tidak setuju dan sesuai pendapat mereka pribadi.
2. Identifikasi adalah ketika orang dipengaruhi oleh seseorang yang disukai dan dihormati, seperti selebriti terkenal atau seorang pemain favorit.
3. Internalisasi adalah ketika orang menerima keyakinan atau perilaku dan setuju baik umum dan pribadi.

Dalam konsep ini terdapat gabungan variabel-variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi. Adapun variabel tersebut adalah:

1. Norma subyektif (*subjective norms*)
2. Faktor-faktor sosial (*social factors*)
3. Gambaran (*image*)

Faktor sosial merupakan faktor penentu terhadap tujuan perilaku dalam menggunakan teknologi informasi yang direpresentasikan sebagai norma subyektif dalam TRA, TAM, TPB, faktor sosial dalam MPCU, serta citra dalam teori difusi inovasi (IDT). (Venkatesh, *et al.*, 2003). Moore dan Benbasat (1991) menyatakan bahwa pada lingkungan tertentu, penggunaan teknologi informasi akan meningkatkan status (*image*) seseorang di dalam sistem sosial.

Menurut Venkatesh dan Davis (2000), pengaruh sosial mempunyai dampak pada perilaku individual melalui tiga mekanisme yaitu ketaatan (*compliance*), internalisasi (*internalization*), dan identifikasi (*identification*). Dapat disimpulkan bahwa semakin banyak pengaruh yang diberikan sebuah lingkungan terhadap calon pengguna teknologi informasi untuk menggunakan suatu teknologi informasi yang baru maka semakin besar minat yang timbul dari personal calon pengguna tersebut dalam menggunakan teknologi informasi tersebut karena pengaruh yang kuat dari lingkungan sekitarnya.

2.1.8 Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)

Kondisi yang memfasilitasi penggunaan teknologi informasi adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem. Triandis (1980) mendefinisikan kondisi pendukung sebagai “faktor-faktor obyektif” yang dapat mempermudah melakukan suatu tindakan.

Teori sikap dan perilaku (*theory of attitude and behavior*) dari Triandis (1980) dalam Tjhai (2003) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi oleh pekerja dipengaruhi oleh perasaan individual (*affect*) terhadap penggunaan komputer personal, norma sosial (*social norms*) dalam tempat kerja yang memperhatikan penggunaan komputer personal, kebiasaan (*habit*) sehubungan dengan penggunaan komputer, konsekuensi individual yang diharapkan (*consequencies*) dari penggunaan komputer personal, dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dalam penggunaan teknologi informasi.

Penelitian Thompson, *et al.* (1991) yang mengadopsi sebagian teori yang diusulkan oleh Triandis (1980) menemukan bahwa tidak ada hubungan antara kondisi yang memfasilitasi pemakai dengan penggunaan teknologi informasi.

Dalam konsep ini terdapat gabungan variabel-variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi. Adapun variabel tersebut adalah:

1. Kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*)
2. Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*)
3. Kompatibilitas (*compatibility*)

2.1.9 Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*)

Minat pemanfaatan teknologi informasi (*behavioral intention*) didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap informasi. Seorang akan berminat menggunakan suatu teknologi informasi yang baru apabila si pengguna tersebut meyakini dengan menggunakan teknologi informasi tersebut akan meningkatkan kinerjanya, menggunakan teknologi informasi dapat dilakukan dengan mudah, dan si pengguna tersebut mendapatkan pengaruh lingkungan sekitarnya dalam menggunakan teknologi informasi tersebut.

2.1.10 Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*)

Perilaku penggunaan teknologi informasi (*use behavior*) didefinisikan sebagai intensitas dan atau frekuensi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi. Perilaku penggunaan teknologi informasi sangat bergantung pada evaluasi pengguna dari sistem tersebut. Suatu teknologi informasi akan digunakan apabila pemakai teknologi informasi tersebut berminat dalam menggunakan teknologi informasi tersebut karena keyakinan bahwa menggunakan teknologi informasi tersebut dapat meningkatkan kinerjanya, menggunakan teknologi informasi dapat dilakukan dengan mudah, dan pengaruh lingkungan sekitarnya dalam menggunakan teknologi informasi tersebut. Selain itu, perilaku penggunaan teknologi informasi juga dipengaruhi oleh kondisi yang memfasilitasi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi tersebut karena apabila teknologi informasi tersebut tidak didukung oleh peralatan-peralatan, dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan maka penggunaan teknologi informasi tersebut tidak dapat terlaksana.

2.1.11 Sistem Informasi

Sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai suatu komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (mendapatkan-kembali), memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi dan pengawasan dalam organisasi (Laudon dan Laudon, 2005). Selain mendukung pembuatan keputusan, koordinasi dan pengawasan, sistem informasi dapat membantu manajer dalam menganalisa

masalah dan memvisualisasi masalah-masalah kompleks. Informasi yang diberikan oleh sistem informasi menjelaskan salah satu sistem utama dilihat dari apa yang telah terjadi di masa lalu, apa yang sedang terjadi, dan apa yang mungkin terjadi di masa depan.

Penggunaan SI dapat memberikan banyak manfaat, baik bagi organisasi/perusahaan maupun bagi pengguna individual (*user*). Manfaat penggunaan SI bagi perusahaan adalah dapat meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan. Perusahaan dapat memperoleh informasi yang relevan, akurat, tepat waktu, dan lengkap yang diperlukan oleh perusahaan yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal perusahaan. Sedangkan bagi pengguna individual (*user*) penggunaan SI dapat memberikan manfaat yaitu meningkatkan produktivitas kerja, kualitas output, dan efektivitas pekerjaan. Selain itu, perusahaan menginvestasikan sistem informasi (SI) untuk beberapa alasan, seperti untuk mengurangi biaya, meningkatkan produksi tanpa peningkatan biaya yang besar, dan meningkatkan kualitas jasa atau produk (Lederer, *et al.*, 1998).

Kesuksesan dari penggunaan sistem informasi sangat dipengaruhi oleh perilaku pengguna (*user's attitude*) dan penerimaan pengguna (*user's acceptance*) atas SI yang baru (Davis, 1989; Venkatesh dan Davis, 1996; Succi dan Walter, 1999). Jika pengguna tidak menginginkan untuk menerima SI yang baru, tentu saja hal ini tidak akan memberikan manfaat yang penuh pada perusahaan (Davis, 1993; Davis dan Venkatesh, 1996). Sebaliknya, jika lebih besar penerimaan dari pengguna, lebih banyak keinginan dari mereka untuk membuat perubahan pada

prakteknya serta untuk menggunakan segala waktu dan usaha guna memulai menggunakan SI yang baru (Succi dan Walter, 1999).

Kepuasan pengguna (*user's satisfaction*) merupakan ukuran kesuksesan SI yang *perceptual* dan sangat subjektif. Dengan kata lain, penggunaan sistem adalah indikator dari kesuksesan dan penerimaan SI. Sebuah sistem itu baik atau buruk sangat tergantung pada apa yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan SI tersebut. Penggunaan sistem bergantung pada evaluasi pengguna dari sistem tersebut. Apabila sistem tersebut dapat meningkatkan kinerja pekerjaan pengguna, maka pengguna akan cenderung menggunakan sistem. Begitu juga sebaliknya, jika sistem dirasa tidak dapat meningkatkan kinerja pekerjaan pengguna, maka pengguna akan cenderung menghindari untuk menggunakan sistem.

2.1.12 Tiket Online

Reservasi tiket perjalanan melalui sistem *online* adalah sebuah layanan jasa yang dikeluarkan oleh suatu biro perjalanan atau *travel agency*. Tiket *online* merupakan contoh dari *e-commerce*. *E-Commerce* adalah perdagangan elektronik (penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa) melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi, *www*, atau jaringan komputer lainnya (id.wikipedia.org/perdagangan_elektronik). *E-Commerce* diperkenalkan pertama kali pada tahun 1994 ketika *e-banner* dipakai untuk tujuan promosi dan periklanan di suatu *website*.

Beberapa aplikasi umum yang berhubungan dengan *e-commerce* adalah: *Content Management Systems*, Informasi pengiriman dan pemesanan, Sistem

pembayaran domestik dan internasional, *Online Shopping*, *Online Banking/Internet*, dan lainnya. Dan beberapa faktor kunci sukses dalam menjalankan *e-commerce* diantaranya adalah:

1. Menyediakan harga kompetitif.
2. Menyediakan jasa pembelian yang tanggap, cepat, dan ramah.
3. Menyediakan informasi barang dan jasa yang lengkap dan jelas.
4. Menyediakan banyak bonus seperti kupon, penawaran istimewa, dan diskon.
5. Memberikan perhatian khusus seperti usulan pembelian.
6. Mempermudah kegiatan perdagangan.

Sedangkan *e-ticket* yang berarti sebuah tiket dalam bentuk digital (id.wikipedia.org/tiket_elektronik), digunakan semenjak 1 Juni 2009, ketika Asosiasi Transportasi Udara Internasional / IATA (*International Air Transport Association*) memberikan mandat kepada semua anggotanya agar menggunakan *e-ticket* dalam segala bentuk transaksi. Melalui *e-ticket* pelanggan dapat mendokumentasikan proses penjualan dari aktivitas perjalanan mereka tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik (Indarto, 2011). Semua informasi mengenai *e-ticket* disimpan secara digital dalam sistem komputer milik perusahaan penerbangan. Sebagai bukti pengeluaran *e-ticket*, pelanggan akan diberikan *Itinerary Receipt* yang hanya berlaku sebagai alat untuk masuk ke dalam bandara.

E-Ticketing adalah peluang untuk meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan *customer*. *E-Ticketing* mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan formulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas pelanggan

dan agen perjalanan dalam membuat perubahan-perubahan dalam jadwal perjalanan. Beberapa keuntungan yang didapatkan dalam penggunaan aplikasi *e-ticket* adalah:

1. Proses reservasi/*booking* dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja.
2. Data yang transparan langsung dari *airline*.
3. Proses reservasi langsung dilakukan dari sistem *airline*.
4. Dapat mencetak tiket sendiri dan dapat langsung digunakan.
5. Pembayaran melalui transfer bank, sehingga lebih cepat dan akurat.
6. Tiket dapat dijual kembali kepada orang lain dengan harga pasar.

Namun terdapat juga beberapa kelemahan dari *e-ticket* diantaranya adalah:

1. Tidak semua orang mengerti tentang internet, artinya belum bisa mengoperasikan internet itu sendiri.
2. Keterbatasan pihak maskapai penerbangan dalam memasarkan tiketnya secara *online*.
3. Belum semua orang mengetahui tentang bagaimana caranya memesan tiket secara *online*.
4. Belum semua orang mengetahui dan paham betul tentang *e-ticket*.

Oleh karena beberapa hal di atas, maka pada era sekarang semakin banyak biro perjalanan atau *travel agency* yang melengkapi layanannya dengan memberikan dukungan berupa sistem *online* untuk pemesanan tiket perjalanan oleh para calon penumpang.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menguji minat pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi menggunakan Model UTAUT yang dikembangkan Venkatesh, *et al.* (2003), baik dalam model aslinya maupun yang dimodifikasi, antara lain:

Tabel 2.2
Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti (Tahun Penelitian)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Venkatesh, <i>et al.</i> (2003)	<i>User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View</i>	Independen: <i>Performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, Computer self efficacy, Computer anxiety, Attitude toward using technology</i> Dependen: <i>Behavioral Intention, Use Behavior</i>	1. Adanya hubungan positif signifikan ekpektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. 2. Adanya hubungan positif signifikan minat pemanfaatan sistem informasi dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai terhadap penggunaan sistem informasi.
2	Bandyopadhyay dan Fraccastoro (2007)	<i>The Effect of Culture on User Acceptance of Information Technology</i>	Independen: <i>Performance expectancy, effort expectancy, social influence</i> Dependen: <i>Behavioral intention</i>	1. <i>Performance expectancy, effort expectancy, dan social influence</i> berpengaruh signifikan positif terhadap <i>behavioral intention</i> .
3	Dasgupta, <i>et al.</i> (2007)	<i>User Acceptance of Case Tools in System Analysis and Design: An</i>	Independen: <i>Performance expectancy, effort expectancy, social</i>	1. <i>Effort expectancy</i> tidak berpengaruh terhadap <i>behavioral intention</i> .

		<i>Empirical Study</i>	<i>influence, facilitating conditions</i> Dependen: <i>Behavioral intention, use behavior</i>	2. <i>Facilitating conditions</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> .
4	Marchewka, et al. (2007)	<i>An Application of the UTAUT Model for Understanding Student Perceptions Using Course Management Software</i>	Independen: <i>Performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions</i> Dependen: <i>Behavioral intention, use behavior</i>	1. <i>Performance expectancy</i> tidak berpengaruh signifikan positif terhadap <i>behavioral intention</i> . 2. <i>Effort expectancy</i> dan <i>social influence</i> memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap <i>behavioral intention</i> .
5	Rini Handayani (2007)	Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta)	Independen: Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi pemakai Dependen: Minat pemakaian SI, Penggunaan SI	1. Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial berpengaruh positif signifikan terhadap minat pemakaian SI. 2. Minat pemakaian SI dan kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan SI.
6	AlAwadhi dan Morris (2008)	<i>The Use of the UTAUT Model in the Adoption of E-government Services in Kuwait</i>	Independen: <i>Performance expectancy, effort expectancy, peer influence, facilitating conditions</i> Dependen: <i>Behavioral intention, use behavior</i>	1. <i>Performance expectancy</i> tidak berpengaruh signifikan positif terhadap <i>behavioral intention</i> . 2. <i>Effort expectancy</i> dan <i>peer influence</i> berpengaruh signifikan positif terhadap <i>behavioral intention</i> . 3. <i>Facilitating conditions</i> memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap <i>use behavior</i> .

7	Fikriansyah dan Albarda (2010)	Pegembangan Model <i>User Acceptance</i> Aplikasi KPP Percontohan (Studi Kasus KPPN di Wilayah DKI Jakarta)	<p>Independen: <i>Performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, managerial intervention, technology trust</i></p> <p>Dependen: <i>Behavioral intention, use behavior</i></p>	<p>1. <i>Effort expectancy</i> tidak berpengaruh signifikan positif terhadap <i>use behavior</i>.</p> <p>2. <i>Managerial intervention</i> tidak berpengaruh signifikan positif terhadap <i>behavioral intention</i>.</p>
---	--------------------------------	---	--	---

Sumber: data diolah

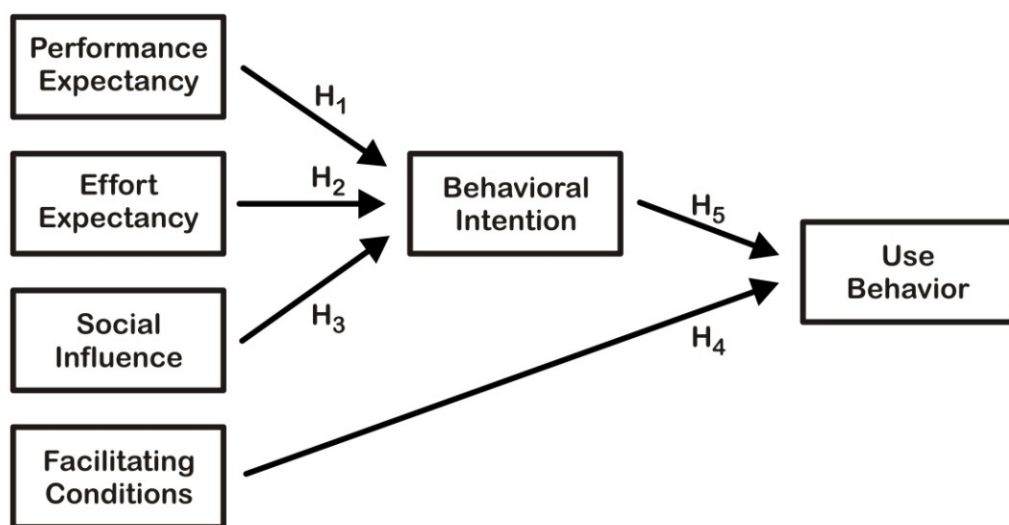
2.3 Rerangka Pemikiran Teoritis

Rerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini adalah tentang analisis pengembangan teknologi informasi dengan menerapkan model UTAUT oleh Venkatesh, *et al.* (2003). Gambar 2.1 menyajikan rerangka pemikiran teoritis untuk pengembangan hipotesis pada penelitian ini.

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen, yaitu perilaku penggunaan (*use behavior*) dan minat pemanfaatan (*behavioral intention*). Sedangkan variabel independen, yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), faktor sosial (*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*). Hubungan masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen adalah jika seseorang mempercayai dan merasakan bahwa dengan menggunakan teknologi informasi dapat memberikan manfaat terhadap pekerjaan dan menjadikan kinerjanya meningkat, maka minat pemanfaatan teknologi informasi

akan semakin meningkat dan perilaku penggunaan teknologi informasi menjadi lebih baik.

Gambar 2.1
Model Penelitian



2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) Terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*)

Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu meyakini bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya. Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan *perceived usefulness*, motivasi ekstrinsik, *job fit*, keuntungan relatif (*relative advantage*) (Venkatesh, *et al.*, 2003). Minat pemanfaatan teknologi informasi (*behavioral intention*)

didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap informasi. Dengan melihat kegunaan, motivasi, dan keuntungan yang dihasilkan dari penggunaan teknologi informasi, maka timbul minat pemanfaatan akan teknologi informasi oleh pengguna untuk meningkatkan kinerja mereka.

Penelitian yang dilakukan Bandyopadhyay dan Fraccastoro (2007) maupun Rini Handayani (2007) menyatakan bahwa konstruk ekspektasi kinerja merupakan prediktor yang kuat dari minat pemanfaatan teknologi informasi dalam setting sukarela maupun wajib. Hal tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh, *et al.* (2003).

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁: Ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi.

Pengaruh Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) Terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*)

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya. Variabel tersebut diformulasikan berdasarkan 3 konstruk pada model atau teori sebelumnya yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*-PEOU) dari model TAM, kompleksitas dari *model of PC utilization* (MPCU), dan kemudahan penggunaan

dari teori difusi inovasi (IDT) (Venkatesh, *et al.*, 2003). Kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan minat dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman bila bekerja dengan menggunakannya (Venkatesh dan Davis 2000).

AlAwadhi dan Morris (2008) mengidentifikasi bahwa kemudahan pemakaian mempunyai pengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi. Bandyopadhyay dan Fraccastoro (2007) menyebutkan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh signifikan positif terhadap minat pemanfaatan meskipun dengan pengalaman yang terbatas. Hal ini konsisten dengan penelitian Venkatesh, *et al.* (2003), dimana ekspektasi usaha mempunyai hubungan yang signifikan dengan minat pemanfaatan teknologi informasi hanya selama periode pasca pelatihan tetapi kemudian menjadi tidak signifikan pada periode implementasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₂: Ekspektasi usaha mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi.

Pengaruh Faktor Sosial (*Social Influence*) Terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*)

Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru. Faktor sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan rekan kerja, atasan, dan organisasi. Menurut Triandis (1980) dalam Tjhai (2003)

faktor sosial memiliki hubungan positif dengan pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa individu akan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi jika mendapat dukungan dari individu lainnya.

Thompson, *et al.* (1991) dan Diana (2001) menemukan hubungan yang positif dan signifikan antara faktor-faktor sosial pemakai sistem, dimana faktor-faktor sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan teman sekerja, manajer senior, pimpinan dan organisasi. Sedangkan Davis, *et al.* (1989) menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara norma-norma sosial terhadap pemanfaatan teknologi informasi.

Sesuai teori Venkatesh, *et al.* (2003) yang menyatakan hubungan signifikan positif faktor sosial terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi dan bukti empiris yang mendukung lainnya, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₃: Faktor sosial mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi.

Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) Terhadap Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*)

Kondisi yang memfasilitasi penggunaan teknologi informasi adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem. Triandis (1980) mendefinisikan kondisi yang memfasilitasi sebagai “faktor-faktor obyektif” yang dapat mempermudah melakukan suatu tindakan. Kemudahan akan melakukan tindakan apabila

didukung oleh minat untuk memanfaatkan suatu teknologi informasi akan menghasilkan perilaku penggunaan yang dapat mendukung kinerja menjadi lebih baik.

Schultz dan Slevien (1975) menemukan bukti empiris bahwa kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi. AlAwadhi dan Morris (2008) mengemukakan bahwa *facilitating conditions* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *use behavior*, seperti halnya penelitian Venkatesh, *et al.* (2003) yang menyatakan bahwa kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai mempunyai pengaruh pada perilaku penggunaan teknologi informasi pada karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₄: Kondisi yang memfasilitasi mempunyai pengaruh positif terhadap perilaku penggunaan teknologi informasi.

Pengaruh Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*) Terhadap Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*)

Perilaku penggunaan teknologi informasi (*use behavior*) didefinisikan sebagai intensitas dan atau frekuensi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi. Triandis (1980) mengemukakan bahwa perilaku seseorang merupakan ekspresi dari keinginan atau minat seseorang (*intention*), dimana keinginan tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, perasaan (*affect*), dan konsekuensi-

konsekuensi yang dirasakan (*perceived consequences*). Perilaku penggunaan teknologi informasi sangat bergantung pada evaluasi pengguna dari sistem tersebut. Jadi, dengan kata lain, penggunaan sistem adalah indikator dari penilaian kinerja terhadap pemanfaatan dan penerimaan sebuah teknologi informasi. Sebuah teknologi informasi itu baik atau buruk sangat tergantung pada apa yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan teknologi informasi tersebut.

Dukungan empiris untuk hubungan faktor sosial telah terbukti di beberapa penelitian. Misalnya Thompson, *et al.* (1991) telah menguji dalam penelitiannya apakah terdapat hubungan positif antara minat pemanfaatan dengan penggunaan teknologi informasi. Hasil penelitian Thompson, *et al.* (1991) menemukan bukti bahwa terdapat hubungan positif antara minat pemanfaatan dengan penggunaan teknologi informasi, dimana keyakinan seseorang akan kegunaan teknologi informasi akan meningkatkan minat mereka dan pada akhirnya individu tersebut akan menggunakan teknologi informasi dalam pekerjaannya. Venkatesh, *et al.* (2003) menyatakan bahwa terdapat adanya hubungan langsung dan signifikan antara minat pemanfaatan teknologi informasi terhadap penggunaan teknologi informasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₅: Minat pemanfaatan teknologi informasi mempunyai pengaruh positif terhadap perilaku penggunaan teknologi informasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.1.1 Variabel Penelitian

Menurut Sekaran (2006), variabel adalah apa pun yang dapat membedakan dan merubah nilai. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel dependen adalah variabel yang diprediksikan oleh satu atau beberapa variabel yang lain dalam model (Ferdinand, 2002), sedangkan variabel independen adalah variabel yang tidak diprediksikan oleh variabel lain dalam model (Ferdinand, 2002). Variabel-variabel tersebut adalah:

- Variabel dependen : *Use Behavior* (Perilaku Penggunaan)
Behavioral Intention (Minat Pemanfaatan)
- Variabel independen : *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja)
Effort Expectancy (Ekspektasi Usaha)
Social Influence (Faktor Sosial)
Facilitating Conditions (Kondisi yang Memfasilitasi)

3.1.2 Definisi Operasional Variabel

3.1.2.1 Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*)

Perilaku penggunaan teknologi informasi (*use behavior*) didefinisikan sebagai intensitas dan atau frekuensi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi. Penelitian tentang perilaku penggunaan (*use behavior*) teknologi

informasi telah menjadi isu kontemporer pada penelitian sebelumnya (seperti misalnya: Kajarluwoto, *et al.*, 2002; Waite dan Harrison, 2002; Wang, *et al.*, 2003; Pikkarainen, 2004; Handayani, 2007). *Use behavior* dalam banyak penelitian empiris selalu digunakan sebagai variabel dependen (Bhokari, 2005). Perilaku penggunaan teknologi informasi sangat bergantung pada evaluasi pengguna dari sistem tersebut. Jadi, dengan kata lain, penggunaan sistem adalah indikator dari kesuksesan dan penerimaan teknologi informasi.

Variabel perilaku penggunaan (*use behavior*) menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan instrumen dari Thompson, *et al.* (1991) yang terdiri dari pengukuran (1) minat penggunaan (2) frekuensi penggunaan dan (3) jumlah jenis perangkat lunak yang digunakan.

3.1.2.2 Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*)

Minat pemanfaatan teknologi informasi (*behavioral intention*) didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat pemakai menggunakan teknologi informasi secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap informasi. Minat pemanfaatan (*behavioral intention*) adalah seberapa besar keinginan seseorang dalam mengupayakan penggunaan teknologi informasi dalam suatu lingkungan untuk mendukung kinerjanya.

Davis, *et al.* (1989) mengemukakan bahwa adanya manfaat yang dirasakan oleh pemakai teknologi informasi akan meningkatkan minat mereka untuk menggunakan teknologi informasi. Triandis (1980) mengemukakan bahwa

perilaku seseorang merupakan ekspresi dari keinginan atau minat seseorang (*intention*), dimana keinginan tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, perasaan (*affect*), dan konsekuensi-konsekuensi yang dirasakan (*perceived consequences*).

Variabel minat pemanfaatan (*behavioral intention*) menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan instrumen dari Davis, *et al.* (1989). Agar dapat diukur, variabel minat pemanfaatan (*behavioral intention*) dinilai dengan menggunakan skala likert 5 poin (*5-point likert scale*). Responden diminta untuk menunjukkan pilihan antara sangat tidak setuju (poin 1) hingga sangat setuju (poin 5) dari setiap pertanyaan yang diajukan.

3.1.2.3 Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) adalah suatu tingkat dimana seseorang mempercayai dengan menggunakan teknologi informasi tersebut akan membantu orang tersebut untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan (Venkatesh, *et al.*, 2003). Dalam konsep ini terdapat gabungan variabel-variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi, yaitu: persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*), motivasi ekstrinsik (*extrinsic motivation*), kesesuaian pekerjaan (*job fit*), keuntungan relatif (*relative advantage*), dan ekspektasi-ekspektasi hasil (*outcome expectations*).

Variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan instrumen dari Venkatesh, *et al.* (2003). Agar dapat diukur, variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) dinilai dengan menggunakan skala likert 5 poin (*5-point likert scale*). Responden diminta untuk menunjukkan pilihan antara sangat tidak setuju (poin 1) hingga sangat setuju (poin 5) dari setiap pertanyaan yang diajukan.

3.1.2.4 Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) merupakan tingkat kemudahan penggunaan teknologi informasi yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya. Dalam penelitian ini, ekspektasi usaha (*effort expectancy*) memudahkan pengguna dalam menghadapi kompleksitas dari sebuah teknologi informasi. Variabel tersebut diformulasikan berdasarkan 3 konstruk pada model atau teori sebelumnya yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use-PEOU*) dari model TAM, kompleksitas dari *model of PC utilization* (MPCU), dan kemudahan penggunaan dari teori difusi inovasi (IDT) (Venkatesh, *et al.*, 2003).

Variabel ekspektasi usaha (*effort expectancy*) menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan instrumen dari Venkatesh, *et al.* (2003). Agar dapat diukur, variabel ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dinilai dengan menggunakan skala likert 5 poin (*5-point likert scale*). Responden diminta untuk menunjukkan

pilihan antara sangat tidak setuju (poin 1) hingga sangat setuju (poin 5) dari setiap pertanyaan yang diajukan.

3.1.2.5 Faktor Sosial (*Social Influence*)

Faktor sosial (*social influence*) diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru. Faktor sosial (*social influence*) bertujuan memberikan pengaruh kepada seseorang untuk menggunakan teknologi informasi dalam mendukung kinerjanya. Faktor sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan rekan kerja, atasan, dan organisasi. Menurut Triandis (1980) dalam Tjhai (2003) faktor sosial memiliki hubungan positif dengan pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa individu akan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi jika mendapat dukungan dari individu lainnya.

Variabel faktor sosial (*social influence*) menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan instrumen dari Venkatesh, *et al.* (2003). Agar dapat diukur, variabel faktor sosial (*social influence*) dinilai dengan menggunakan skala likert 5 poin (*5-point likert scale*). Responden diminta untuk menunjukkan pilihan antara sangat tidak setuju (poin 1) hingga sangat setuju (poin 5) dari setiap pertanyaan yang diajukan.

3.1.2.6 Kondisi Yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)

Kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dalam penggunaan teknologi informasi adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem. Triandis (1980) mendefinisikan kondisi yang memfasilitasi sebagai “faktor-faktor obyektif” yang dapat mempermudah melakukan suatu tindakan.

Variabel kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan instrumen dari Venkatesh, *et al.* (2003). Agar dapat diukur, variabel kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dinilai dengan menggunakan skala likert 5 poin (*5-point likert scale*). Responden diminta untuk menunjukkan pilihan antara sangat tidak setuju (poin 1) hingga sangat setuju (poin 5) dari setiap pertanyaan yang diajukan.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Teknologi Informasi berbasis komputer di biro perjalanan dan *travel agency* di kota Semarang yang terdaftar sebagai anggota dari ASITA Jawa Tengah. Dari sekitar 40 anggota resmi yang terdaftar, hanya dipilih 10-15 biro perjalanan dan *travel agency*, sesuai dengan penggunaan teknologi informasi berbasis komputer dalam pelayanan reservasi tiket *online*. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan bagian *ticketing* pada biro perjalanan dan *travel agency* masing-masing

berjumlah 10 orang tiap perusahaan, dimana karyawan tersebut menggunakan teknologi informasi berbasis komputer dalam mengerjakan tugasnya.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif adalah data yang berupa angka yang dapat dihitung. Sedangkan data kualitatif adalah data penelitian yang bukan angka, yang sifatnya tidak dapat dihitung berupa informasi atau penjelasan yang didasarkan pada pendekatan teoritis dan penilaian logis.

Jenis data menurut sumbernya yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang informasi diperoleh langsung dari sumbernya. Data dalam penelitian ini didapatkan dari kuesioner pertanyaan dengan responden karyawan biro perjalanan atau *travel agency* di kota Semarang.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengambilan data penelitian melalui penyebaran kuesioner kepada responden karyawan biro perjalanan atau *travel agency* di kota Semarang. Metode pengumpulan sampel (*sampling method*) yang digunakan adalah *convenience sampling*. Metode *convenience sampling* adalah metode pengumpulan sampel *nonprobability sampling*. Metode ini dipilih karena data diambil dari populasi yang secara nyaman memberikan informasi sehingga peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan murah, dalam hal ini mengisi

kuesioner. Pengiriman kuesioner dilakukan dengan cara mendistribusikannya secara langsung.

3.5 Metode Analisis

Penyelesaian penelitian ini dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan cara menganalisis suatu permasalahan yang diwujudkan dengan kuantitatif. Dalam penelitian ini, karena jenis data yang digunakan adalah data kualitatif, maka analisis kuantitatif dilakukan dengan cara mengkuantifikasi data-data penelitian ke dalam bentuk angka-angka dengan menggunakan skala rasio (*ratio scale*) dan skala likert 5 poin (*5-point likert scale*).

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan program SPSS 17 karena mampu menghasilkan output yang meyakinkan untuk dianalisis lebih lanjut. Beberapa langkah yang dilakukan dalam analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

3.5.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan deskripsi suatu data yang dilihat dari rata-rata, standar deviasi, variance, maksimum-minimum, kurtosis, dan skewness. Hal ini perlu dilakukan untuk melihat gambaran keseluruhan dari sampel yang berhasil dikumpulkan dan memenuhi syarat untuk dijadikan sampel penelitian.

3.5.2 Uji Reliabilitas dan Validitas

Untuk menguji apakah konstruk yang telah dirumuskan reliabel dan valid, maka perlu dilakukan pengujian reliabilitas dan validitas.

3.5.2.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *one shot* (pengukuran sekali saja). Disini pengukuran hanya dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ (Nunnally, 1967 dalam Ghozali, 2005).

3.5.2.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Pengukuran validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *coefficient corelation pearson* yaitu dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor (Ghozali, 2005).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, perlu dilakukan pengujian asumsi klasik terlebih dahulu, agar data sampel yang diolah benar-benar dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Pengujian meliputi:

3.5.3.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen maupun independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal (Imam Ghozali, 2005). Dalam penelitian ini digunakan cara analisis plot grafik histogram dan uji *kolmogorov-smirnov* (uji K-S).

Analisis normalitas data dengan menggunakan grafik histogram dilakukan dengan cara melihat apakah posisi histogram berada di tengah-tengah atau tidak. Apabila posisi histogram sedikit menceng ke kiri ataupun ke kanan, maka data tidak terdistribusikan secara normal.

Sedangkan analisis normalitas dengan menggunakan uji K-S dilakukan dengan melihat nilai probabilitas signifikansi atau *asympt. Sig (2-tailed)*. Sebelumnya perlu ditentukan terlebih dahulu hipotesis pengujian, yaitu:

Hipotesis Nol (H_0) : data terdistribusi secara normal

Hipotesis Alternatif (H_A) : data tidak terdistribusi secara normal

Apabila nilai probabilitas signifikansi kurang dari nilai $\alpha = 0,05$, maka data tidak terdistribusi secara normal. Apabila nilai probabilitas signifikansi lebih dari $\alpha = 0,05$, maka data terdistribusi secara normal.

3.5.3.2 Uji Multikolinieritas

Tujuan dari uji multikolinieritas adalah untuk menguji adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen sama dengan nol.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dengan cara melihat nilai *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai VIF lebih besar dari 10, maka terjadi multikolinieritas.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model inilah yang diharapkan terjadi. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya berbeda, maka terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005).

Untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi heteroskedastisitas atau tidak, penelitian ini menggunakan cara yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen.

Uji heteroskedastisitas dengan cara melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel bebas, yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat

ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi- Y sesungguhnya) yang telah di-*studentized*.

3.5.4 Model Regresi

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, yaitu dengan melihat pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), faktor sosial (*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) dan perilaku penggunaan (*use behavior*) sistem informasi.

Model regresi yang digunakan dapat dirumuskan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y_1 = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon \dots\dots\dots \text{Model 1 (3.1)}$$

$$Y_2 = \beta_4 Y_1 + \beta_5 X_4 + \varepsilon \dots\dots\dots \text{Model 2 (3.2)}$$

Keterangan:

- Y_1 : Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*)
- Y_2 : Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*)
- X_1 : Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*),
- X_2 : Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*),
- X_3 : Faktor Sosial (*Social Influence*),
- X_4 : Kondisi Pendukung (*Facilitating Conditions*)
- β : Koefisien Regresi
- ε : error

3.5.5 Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan random/stokastik, yang berarti mempunyai distribusi probabilitistik. Variabel independen diasumsikan memiliki nilai tetap (dalam pengambilan sampel yang berulang).

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *goodness of fit*-nya. Secara statistik, setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F, dan nilai statistik t. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak). Sebaliknya disebut tidak signifikan apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana H_0 diterima. Adapun pengujian yang dilakukan dalam analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.5.5.1 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel independen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen

memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 akan meningkat, tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan Adjusted R^2 seperti yang banyak dianjurkan oleh peneliti.

Dengan menggunakan nilai Adjusted R^2 dapat mengevaluasi model regresi mana yang terbaik. Tidak seperti nilai R^2 , nilai Adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Dalam kenyataan, nilai Adjusted R^2 dapat bernilai negatif, walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif. Menurut Gujarati, 2003 (dikutip oleh Ghozali, 2005), jika dalam uji empiris didapatkan nilai Adjusted R^2 negatif, maka nilai Adjusted R^2 dianggap bernilai nol.

3.5.5.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hipotesis nol yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, atau:

$$H_0: b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0 \dots\dots\dots (3.3)$$

Artinya, apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_A) adalah tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol.

$$H_A: b_1 \neq b_2 \neq \dots \neq b_k \neq 0 \dots \dots \dots (3.4)$$

Artinya, apakah semua variabel independen merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) *Quick look*: apabila nilai F lebih besar daripada 4 maka H_0 dapat ditolak pada derajat kepercayaan $\alpha = 0,05$. Dengan kata lain, hipotesis alternatif (H_A) diterima, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Bila nilai F hitung lebih besar daripada F tabel, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan menerima H_A .

3.5.5.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (b_i) sama dengan nol, atau:

$$H_0: b_i = 0 \dots \dots \dots (3.5)$$

Artinya, apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_A) adalah parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau:

$$H_A: b_i \neq 0 \dots\dots\dots (3.6)$$

Artinya, variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Cara melakukan uji t adalah sebagai berikut:

- 1) *Quick look*: apabila jumlah *degree of freedom* (df) adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan $\alpha = 0,05$, maka H_0 yang menyatakan $b_i = 0$ dapat ditolak bila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut). Dengan kata lain, hipotesis alternatif (H_A) yang menyatakan bahwa suatu variabel dependen diterima.
- 2) Membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, maka hipotesis alternatif (H_A) yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.