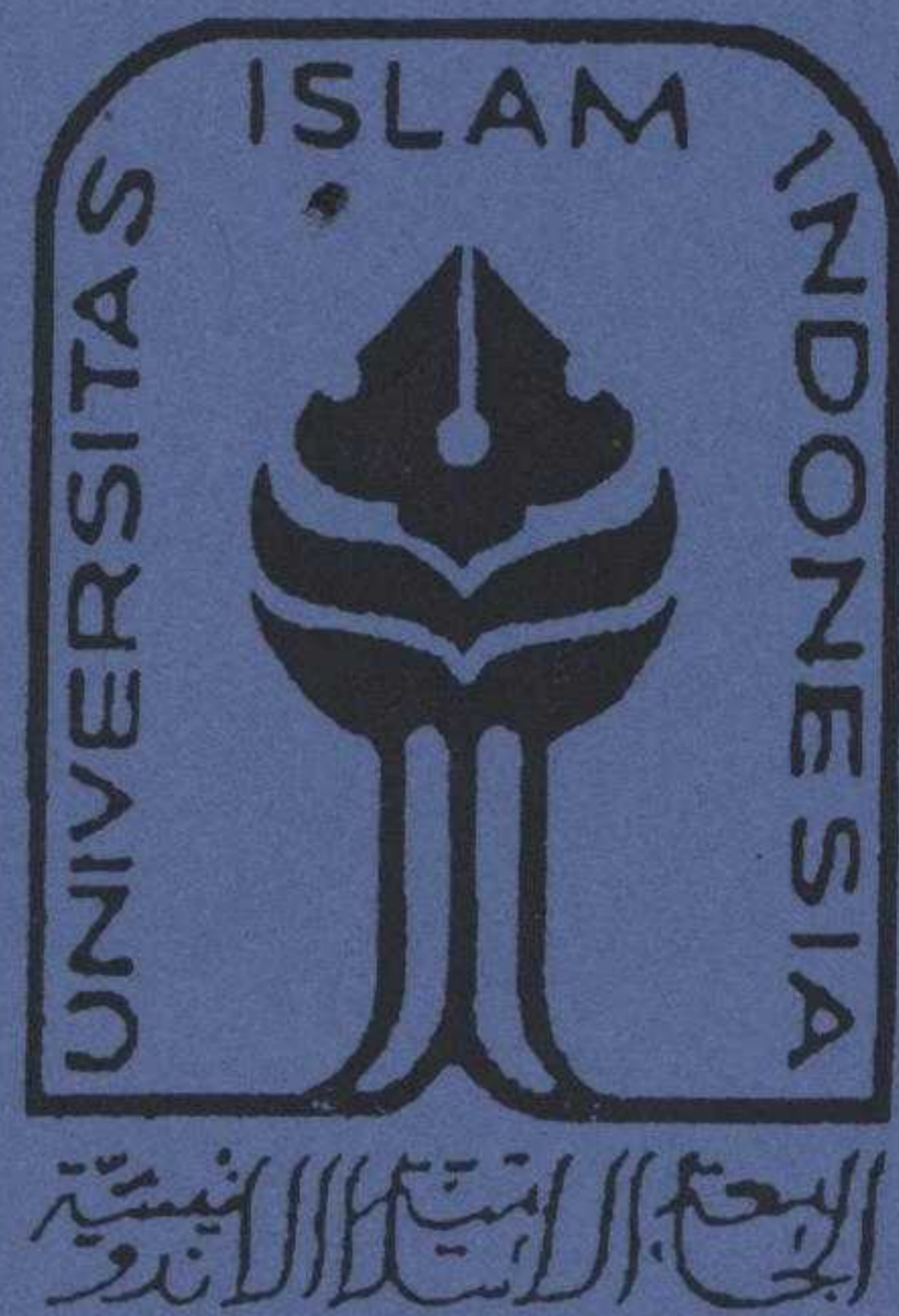


ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN

DALAM PENGGUNAAN SISTEM E-TIKET

(PADA PT. KAI)



HASIL PENELITIAN

Oleh:

Dekar Urumsah, SE, SSI, MCom (IS), Ph.D.

Ahmad Ikhwan Fauzi (08312342)

PUSAT PENGEMBANGAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

DESEMBER 2014

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN  
DALAM PENGGUNAAN SISTEM E-TIKET  
(PADA PT. KAI)**

**Dinyatakan telah selesai dan memenuhi syarat-syarat yang ditentukan  
Oleh  
Pusat Pengembangan Akuntansi FE UII**

Menyetujui

Yogyakarta, 30 Desember 2014

Direktur PPA

Peneliti



Hendi Yogi Prabowo, SE, MForAcc. Ph.D Dekar Urumsah, SE, SSi, MCom (IS), Ph.D.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahiim*

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat, hidayah dan karunianNya yang telah dilimpahkan kepada umat, termasuk segala yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat terlaksananya penelitian dengan judul: **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN SISTEM E-TIKET (PADA PT. KAI).**

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan pada Muhammad SAW, utusan Allah, yang membuka kembali cahaya hidayah dan rahmat. Tak lupa shalawat dan salam semoga tertuju pada para sahabat dan keluarga Beliau, potret generasi manusia terbaik.

Dalam melakukan penelitian ini, penulis memperoleh bantuan dari berbagai pihak sejak persiapan, pengumpulan data hingga analisis hasil penelitian. baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Seluruh civitas akademika Universitas Islam Indonesia, khususnya di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengembangkan kemampuan dalam penelitian.
2. Pusat Pengembangan Akuntansi (PPA) FE UII yang telah memberikan dukungan pendanaan untuk terlaksananya penelitian ini.
3. Istri dan anak-anakku tercinta yang selalu setia memberikan dukungan semangat demi terselesaikannya penelitian ini.

4. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga apa yang sudah diperbuat menjadi amal ibadah dan diridhoi Allah SWT. Aamiin.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan perlindunganNya bagi pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis tersebut.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tentunya masih ada kekurangannya, namun demikian penulis berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

*Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Yogyakarta, Januari 2015

Peneliti

Dekar Urumsah, SE, SSi, MCom (IS), Ph.D.

## Abstrak

Dunia saat ini telah memasuki era globalisasi yang menuntut informasi dapat diakses secara cepat dan praktis. Industri transportasi menawarkan sistem e-tiket sebagai solusi masalah ini. Sejauh mana pengguna dapat menerima dan memahami teknologi adalah hal penting untuk mengetahui tingkat keberhasilan dari implementasi teknologi tersebut. Namun demikian apakah semua pengguna jasa transportasi telah memanfaatkan e-tiket sebagaimana yang diharapkan? Faktor-faktor apa yang mempengaruhinya? Penelitian ini lebih mengeksplorasi pertanyaan tersebut dalam konteks penyedia jasa transportasi kereta api di Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam penggunaan sistem e-tiket Berdasarkan teori adopsi teknologi yang kuat dari literature, penelitian ini mengembangkan model penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei menggunakan kuesioner untuk pengumpulan datanya. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 responden di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Data dianalisis dengan menggunakan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif factor outcome expectancy, facilitating condition, intention to use dan social influence terhadap penggunaan e-tiket.

*Kata Kunci : Ekpektasi Usaha, Ekspektasi Hasil, Pengaruh Sosial, Fasilitas Pendukung, Minat Penggunaann dan Penggunaan e-tiket, SmartPLS.*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi saat ini, telah menciptakan banyak peluang bisnis yang memungkinkan untuk dilakukan secara elektronik. Menurut Kadir (2003) teknologi informasi (TI) merupakan teknologi yang digunakan dalam proses mengolah hingga menyampaikan informasi dalam segala bentuknya. Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk pengembangan teknologi informasi telah banyak mengubah pemrosesan data akuntansi secara manual menjadi terkomputerisasi. Teknologi informasi digunakan untuk meningkatkan kinerja para individu sebagai anggota organisasi bisnis yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Organisasi bisnis seperti perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang produk dan jasa mulai menerapkan teknologi yang canggih untuk kemudahan akses informasi oleh konsumen dengan berbagai media teknologi melalui penggunaan Internet. Dengan tersedianya Internet, konsumen akan mudah beradaptasi dalam menggunakan Internet, sehingga membuat mereka semakin terbiasa menggunakannya. Penggunaan Internet sendiri dapat memberikan banyak informasi yang berguna untuk konsumen. Semakin banyak informasi yang diperoleh diharapkan mengubah cara mereka bertransaksi dari yang semula menggunakan cara manual kemudian bertransaksi secara online. Dengan semakin banyaknya orang yang bertransaksi online, perusahaan produk dan jasa melihatnya sebagai suatu peluang untuk mendapatkan benefit dengan

menciptakan dan menawarkan berbagai macam jenis jasa online, seperti salah satunya yaitu *e-tiket*.

*E-tiket* adalah suatu cara untuk mendokumentasikan transaksi online dalam bentuk digital. Semua informasi mengenai *e-tiket* disimpan secara digital dalam sistem komputer milik Perusahaan. Melalui *e-tiket* konsumen dapat mendokumentasikan proses transaksi dari aktivitas perjalanan mereka tanpa harus mengeluarkan dokumen transaksi secara fisik (Indarto, 2011 dalam Jati dan Laksito 2012).

Pada dasarnya *e-tiket* sebenarnya berisi informasi yang sama dengan yang termuat dalam tiket atau karcis. Perbedaan utamanya adalah database utamanya terletak di komputer perusahaan bukan di tangan konsumen. Untuk mendapatkan *e-tiket*, konsumen dapat memesan tiket lewat agen perjalanan (*travel agent*) yang menyediakan layanan *e-tiket* atau bisa juga konsumen memesan tiket sendiri melalui website resmi yang melayani pemesanan *e-tiket*. Konsumen yang memesan sendiri dapat melakukan pembayaran dengan kartu kredit atau ATM. Setelah melakukan pembayaran, pencatatan elektronik otomatis masuk dalam database perusahaan untuk memastikan nomor kursi yang telah dipesan. Konsumen akan menerima bukti pembelian tiket melalui *e-mail* dari perusahaan yang nantinya akan digunakan konsumen untuk melakukan reservasi seperti informasi waktu keberangkatan, asal dan tujuan, pilihan tempat duduk serta pilihan kelas yang semua tercatat secara elektronik.

*E-tiket* merupakan cara bertransaksi baru dalam hal jual beli tiket via Internet yang melayani beberapa macam jenis tiket. *E-tiket* banyak digunakan dalam industri hiburan, wisata, dan berbagai jenis transportasi publik semisal dalam transportasi udara yakni pembelian tiket pesawat, begitu juga pada transportasi

laut yakni tiket kapal dan transportasi darat yakni tiket kereta api. *E-tiket* memudahkan pengguna dalam pembelian tiket, konsumen cukup terhubung dengan *Internet* dan membuka *web* penyedia layanan jasa tersebut. Dengan menggunakan layanan jasa via website tersebut konsumen tidak perlu lagi pergi ke agen atau mengantri di loket penjualan tiket bandara, pelabuhan maupun stasiun kereta api.

Dalam kurun waktu dua tahun terakhir ini, kereta api telah menjadi moda transportasi publik yang paling diminati dan menjadi pilihan utama oleh masyarakat Indonesia, khususnya bagi masyarakat menengah ke bawah, serta masyarakat urban yang akan melakukan perjalanan antar kota. Selain biaya yang lebih hemat, kereta api juga merupakan sarana alternatif untuk menghindari kemacetan. Pada musim-musim liburan terutama menjelang hari raya atau hari libur nasional sering kita jumpai antrian panjang calon penumpang yang membeli tiket di loket stasiun kereta api. Bagi penumpang yang tidak memperoleh tiket mungkin akan berhadapan dengan calo yang menawarkan harga tiket di atas standar. Namun demikian, saat ini sudah sangat berkurang "praktek percaloan" dengan adanya fasilitas kemudahan pembelian *e-tiket*, karena calon penumpang dapat juga membeli tiket melalui toko-toko retail semacam indomaret, alfamart dan lainnya.

Melihat dari fenomena tersebut konsumen sebenarnya bisa melakukan pemesanan tiket secara online dengan mudah dan cepat. Masalah utama dalam hal ini adalah kurangnya pemahaman dan pengetahuan yang baik tentang pembelian tiket secara online. Masih banyak konsumen yang masih asing mendengar istilah sistem *e-tiket* bahkan masih ada yang belum pernah menggunakan sistem *e-tiket*.



Konsumen juga memiliki kekhawatiran mengenai jaminan keamanan atas kode kartu kredit dan ATM yang diberikan saat melakukan transaksi online. Selain itu kekhawatiran juga disebabkan karena tidak semua orang mengerti tentang Internet dalam arti belum bisa mengoperasikan Internet itu sendiri dan tidak semua orang mengetahui bagaimana cara memesan tiket secara online, padahal penggunaan sistem *e-tiket* sendiri harus dilakukan melalui Internet.

Dengan uraian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam penggunaan sistem *e-tiket*. Sejauh mana konsumen dapat menerima dan memahami teknologi merupakan hal penting untuk mengetahui keberhasilan dari implementasi sistem tersebut. Oleh karena itu peneliti akan menggunakan model penerimaan teknologi dengan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh, et al. (2003) dan teori ekspektasi (Vroom, 1964).

Penelitian ini dilakukan untuk mereview dan menggabungkan dari penelitian-penelitian sebelumnya tentang penerimaan teknologi informasi dengan menghipotesiskan ekspektasi hasil, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial diprediksikan mempunyai pengaruh terhadap minat pemanfaatan *e-tiket*, sedangkan minat pemanfaatan dan kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh terhadap penggunaan sistem *e-tiket*.

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

Penelitian empiris terhadap Model UTAUT yang dilakukan oleh Dasgupta, et al. (2007) menemukan bahwa ekspektasi usaha tidak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan TI. Penelitian mereka juga menemukan bahwa kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat penggunaan TI. Studi lain yang dilakukan Al-Gahtani et al. (2007) menunjukkan hasil bahwa ekspektasi kinerja dan pengaruh social merupakan prediktor yang signifikan positif terhadap minat penggunaan TI, namun ekspektasi usaha dan kondisi yang memfasilitasi tidak signifikan positif terhadap penggunaan TI.

Penemuan model UTAUT dalam penelitian Venkatesh, et al. (2003) dengan mempertimbangkan penelitian-penelitian sebelumnya menjadi motivasi bagi penulis untuk melakukan penelitian terhadap penerimaan pengguna dalam menggunakan TI untuk mendukung harapan yang ingin dicapai.

Dalam penelitian ini peneliti tidak menyertakan faktor ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) yang menjadi salah satu konstruk UTAUT, namun memperkenalkan ekspektasi hasil (*outcome expectancy*). Hal ini akan lebih tepat karena konsumen sebagai pengguna eksternal terhadap aplikasi sistem e-tiket akan banyak berharap terhadap hasil yang diharapkan atas penggunaan aplikasi tersebut.

UTAUT Venkatesh, et al. (2003) telah diuji oleh para peneliti terdahulu yakni Handayani (2007), Al-Gahtani et al. (2007), Hamzah (2009), dan Urumsah et al. (2011) menggunakan objek dari berbagai industri pendidikan, bisnis, perbankan, dan penerbangan. sedangkan penelitian ini menggunakan objek penelitian terhadap minat penggunaan layanan online dalam hal pembelian tiket perjalanan (*e-tiket*) oleh konsumen. Oleh karena itu, judul penelitian ini adalah “**Analisis**

## Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Penggunaan Sistem *E-tiket.*”

### 1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana yang telah didiskusikan di atas, maka untuk mempermudah memecahkan solusi tersebut, di bawah ini disajikan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ekspektasi hasil (*outcome expectancy*) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan *e-tiket* (*intention to use*)?
2. Apakah ekspektasi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan *e-tiket* (*intention to use*)?
3. Apakah pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-tiket* (*intention to use*)?
4. Apakah kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-tiket* (*e-tiket usage*)?
5. Apakah minat pemanfaatan *e-tiket* (*intention to use*) berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-tiket* (*e-tiket usage*)?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusah yang telah disampaikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penilaian faktor-faktor apa yang mempengaruhi konsumen dalam penggunaan sistem *e-tiket* pada PT KAI.
2. Untuk mengetahui *modeling fit* dari faktor-faktor apa yang mempengaruhi konsumen dalam penggunaan sistem *e-tiket* pada PT KAI.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Memberi masukan kepada pengelola sistem *e-tiket* mengenai faktor-faktor yang harus dipertimbangkan dalam pengembangan sistem Teknologi informasi (TI).
2. Memberi wacana baru bagi konsumen tentang jasa *e-tiket*, sekaligus dapat memberikan gambaran peluang dalam menciptakan lapangan pekerjaan baru.
3. Memberikan informasi kepada pihak pengelola mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan transaksi *e-tiket*.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab yang disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menyajikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas mengenai konsep adopsi *e-tiket*, teori yang menjelaskan penerimaan *e-tiket* dan formulasi hipotesis.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menyajikan populasi dan sampel penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukurannya, model

penelitian, hipotesa operasional serta teknik analisis data uji validitas dan reliabilitas data.

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan, pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan dan analisis hasil pengujian.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari data penelitian yang telah dilakukan, implikasi penelitian, keterbatasan dan saran penelitian yang selanjutnya.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 E-tiket

Menurut Indarto (2011 dalam Jati dan Laksito 2012) *e-tiket* merupakan suatu sistem untuk mendokumentasikan proses transaksi dari aktifitas perjalanan konsumen tanpa harus mengeluarkan dokumen transaksi secara fisik. Semua informasi mengenai *e-tiket* disimpan secara digital dalam sistem komputer. Adanya sistem transaksi online yang disediakan oleh perusahaan jasa *e-tiket* ini memudahkan konsumen untuk melakukan transaksi jual beli atau hanya sekedar mencari informasi mengenai harga tiket atau melihat jadwal transportasi tertentu.

E-tiket merupakan penerapan aplikasi sistem informasi berbasis komputer. 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 and Laudon, 2005). Tiket online merupakan contoh dari *e-commerce*.

*E-commerce* menurut Laudon dan Laudon (2005) adalah suatu proses membeli dan menjual produk-produk secara elektronik oleh pengguna dan dari perusahaan ke perusahaan dengan komputer sebagai perantara transaksi bisnis. Jati dan Lasito (2012) menjabarkan beberapa aplikasi umum yang berhubungan dengan *e-commerce* merupakan *Content Management Systems*, dalam aplikasinya dapat berupa informasi pengiriman dan pemesanan, sistem pembayaran domestik dan internasional, *online shopping*, *online banking/Internet*, dan lainnya.

Banyak perusahaan jasa maupun non-jasa yang menggunakan *e-commerce* dalam strategi meningkatkan usahanya, baik itu dalam industri perdagangan barang, perdagangan jasa, maupun industri transportasi sekalipun. Kondisi ini membuat berbagai industri transportasi baik transportasi udara, transportasi laut dan transportasi darat berusaha untuk menerapkan sistem berbasis teknologi Internet dalam rangka mempertahankan bisnis mereka, salah satunya dengan menerapkan sistem *e-tiket*.

*E-tiket* memudahkan pengguna dalam pembelian tiket, konsumen cukup terhubung dengan *Internet* dan membuka *web* penyedia layanan jasa tersebut. Untuk mendapatkan *e-tiket*, konsumen bisa memesan tiket lewat agen perjalanan atau *took retail* yang menyediakan layanan *e-tiket* atau bisa juga konsumen memesan tiket sendiri melalui website resmi yang melayani pemesanan *e-tiket* yang pembayaran dengan kartu kredit atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Setelah melakukan pembayaran, pencatatan elektronik otomatis masuk dalam *data base* perusahaan untuk memastikan tempat yang telah dipesan. Konsumen akan menerima *e-mail* dari perusahaan yang nantinya akan digunakannya untuk melakukan reservasi seperti informasi waktu keberangkatan, asal dan tujuan, pilihan tempat duduk serta pilihan kelas yang semua tercatat secara digital. Dengan menggunakan layanan jasa tersebut konsumen tidak perlu lagi mengantri di agen perjalanan atau pergi menuju bandara, pelabuhan maupun stasiun kereta api.

### **2.1.1 E-tiket KAI**

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai penyedia jasa layanan transportasi darat publik mulai menerapkan pelayanan berbasis teknologi informasi yakni sistem

*e-tiket*. Dengan sistem *e-tiket* ini akan mempermudah konsumen dalam memperoleh tiket kereta api. Konsumen dapat memesan dan membayar tiket kereta api secara online. Namun sistem *e-tiket* KAI sejauh ini baru sampai tahap reservasi tiket.

Sistem KAI online menggunakan *e-tiket* diselenggarakan secara nasional dengan tujuan agar konsumen mudah mendapatkan tiket tidak perlu antri lagi di loket stasiun ataupun di agen perjalanan. Sistem ini juga untuk meminimalisir terjadinya praktik percaloan.

Berikut adalah alur pemesanan tiket kereta api yang disediakan oleh PT . KAI sebagai berikut:

- 1.) Pemesanan tiket dapat dilakukan dengan membuka situs resmi PT. KAI atau perusahaan yang bekerja sama dengan PT. KAI yang menyediakan layanan *e-tiket*. Selanjutnya konsumen bisa memilih stasiun keberangkatan, stasiun tujuan, waktu keberangkatan, nomor kursi dan jumlah penumpang yang akan berangkat melalui sistem *e-tiket* tersebut.
- 2.) Setelah mengisi data diri yang sesuai identitas, konsumen akan mendapatkan kode pembayaran yang selanjutnya dapat dibayarkan melalui kartu kredit dan ATM.
- 3.) Setelah melakukan pembayaran konsumen akan mendapat notifikasi melalui *e-mail* yang kemudian dicetak dan ditukarkan dengan tiket kereta api di stasiun terdekat atau di perusahaan penyedia layanan *e-tiket* yang bersangkutan.



Dengan menggunakan sistem *e-tiket* kereta api, konsumen dapat meningkatkan efisiensi waktu sekaligus kenyamanan tanpa harus pergi ke stasiun kereta api atau agen perjalanan untuk mengantri secara manual.

## 2.2 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

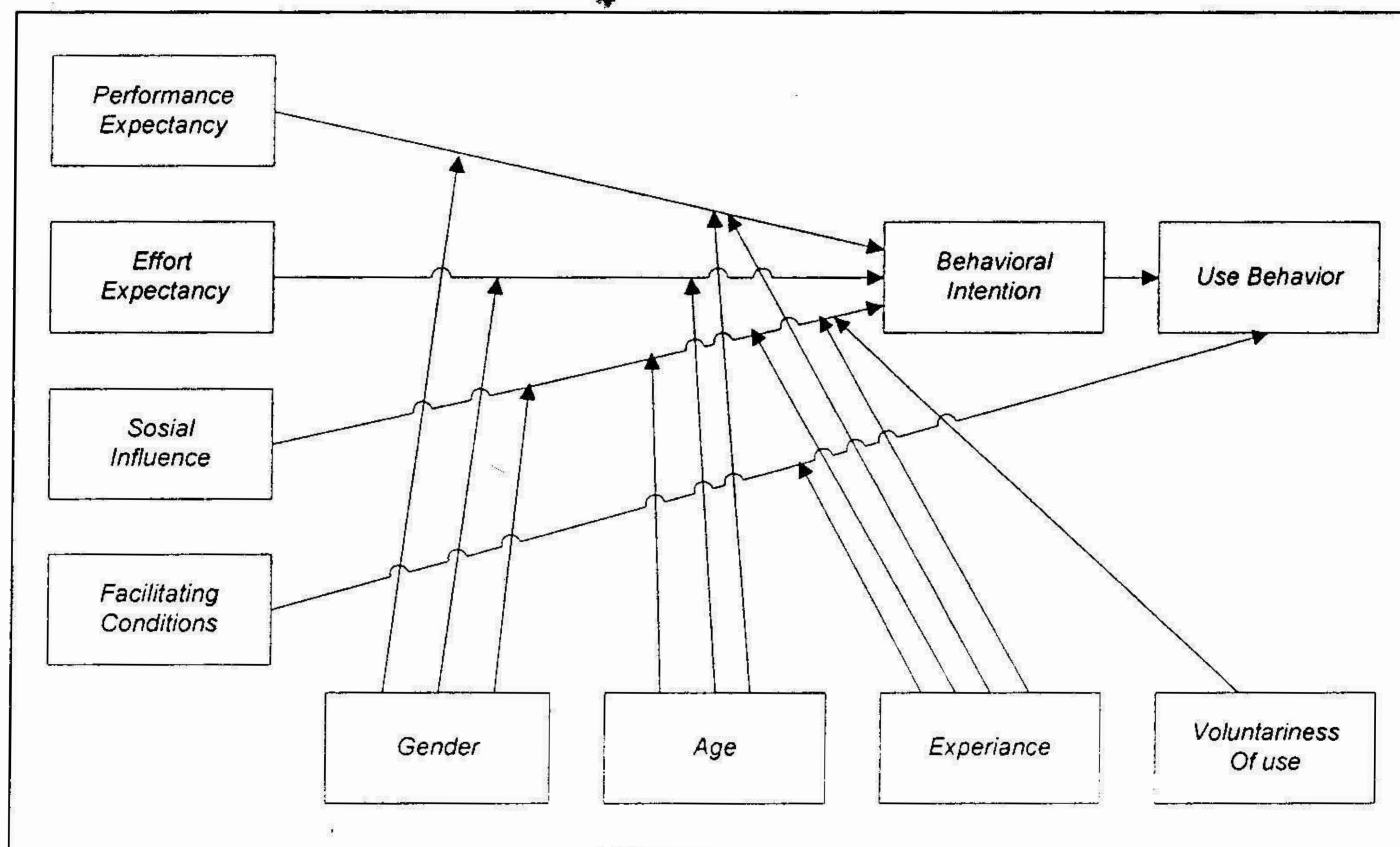
Venkatesh et al. (2003) mengintegrasikan delapan model penerimaan teknologi sebelumnya yaitu *Theory of Reason Action (TRA)*, *Theory of Planned Behavior (TPB)*, *Motivational Model (MM)*, model pemanfaatan PC (MPCU), *Innovasi Diffusion Theory (IDT)*, *Sosial Cognitive Theory (SCT)*, dan model gabungan TAM dan TPB.

Berdasarkan hasil kajian dan perbandingan delapan model yang diuji, Venkatesh, et al. (2003) memformulasikan teori yang dikenal dengan teori gabungan penerimaan dan penggunaan teknologi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*.

Model UTAUT secara empiris sudah diuji untuk memastikan validitasnya. Model UTAUT mampu menghitung hingga 70% dari varian ( $\text{adjusted } R^2$ ) dalam *usage intention*. Nilai varian dari UTAUT lebih tinggi dari delapan model sebelumnya yang bernilai antara 17% hingga 53%. Sejah ini UTAUT merupakan teori penggunaan teknologi informasi yang paling komprehensif. Karenanya UTAUT merupakan model yang lebih tepat digunakan dibandingkan TAM.

Hasil penelitian Venkatesh et al. (2003) memformulasikan empat variabel yang mempunyai peran utama dan berpengaruh langsung terhadap penerimaan pemakai dan perilaku pemakaian yaitu: ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi

yang memfasilitasi (*facilitating conditions*); yang mana keempat variabel tersebut dimoderasi oleh empat demografik variabel yaitu jenis kelamin (*gender*), umur (*age*), pengalaman (*experience*), dan kesukarelaan (*voluntariness of use*). Model penelitian yang dihasilkan Venkatesh, et al. (2003) dapat dilihat dalam Gambar 2.5 menunjukkan model penelitian teori gabungan penerimaan dan penggunaan teknologi (UTAUT).



Gambar 2.1 Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (Venkatesh et al. 2003)

Model UTAUT dibentuk oleh 10 elemen, yaitu ekspektasi kinerja, ekpektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, jenis kelamin, umur, pengalaman, penggunaan sukarela, minat pemanfaatan dan penggunaan. Sementara itu terdapat elemen mempengaruhi (*eksogen*) dan dipengaruhi (*endogen*) yaitu penggunaan dipengaruhi oleh minat menggunakan dan kondisi yang memfasilitasi, sedangkan minat menggunakan tersebut dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, ekpektasi usaha, dan pengaruh social; sementara jenis kelamin,

umur, pengalaman, penggunaan sukarela, sebagai elemen tambahan dalam 4 elemen *eksogen* utama (ekspektasi kinerja, ekpektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi).

### 2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem E-tiket

Di bawah ini disajikan faktor-faktor yang mempunyai potensi pengaruh terhadap pemanfaatan *e-tiket* di kalangan pengguna jasa transportasi kereta api yang disajikan dalam Tabel 2.3.

Tabel 2.3 Faktor-faktor yang berpotensi berpengaruh pada *e-tiket*

Variabel	Pengukuran	Item	Referensi
Ekspektasi Usaha	Kemudahan penggunaan	EE 1	(Davis et al. 1989; Moore and Benbasat 1991; Venkatesh et al. 2003), Urumsah et al. (2011)
	Interaksi yang mudah	EE 2	
	Kemudahan mempelajari sistem	EE 3	
	Bahasa yang sederhana	EE 4	
	Langkah-langkah yang jelas	EE 5	
	Bermanfaat	EE 6	
	Informasi yang komprehensif	EE 7	
Pengaruh Sosial	Rekan kerja menganjurkan penggunaan e-tiket	SI 1	David et al. (1989), Moore and Benbasat (1991), Taylor and Todd (1995), Venkatesh et al. (2003). Urumsah et al. (2011)
	Pimpinan mendukung penggunaan e-tiket	SI 2	
	Penggunaan e-tiket bergengsi	SI 3	
	Penumpang lain menginspirasi	SI 4	
Ekspektasi Hasil	Jadwal sesuai kebutuhan	OE 1	Miller and Grush (1988), Urumsah et al. (2011)
	Data yang akurat	OE 2	
	Pembayaran mudah	OE 3	
	Informasi terkini	OE 4	
	Memperoleh tiket lebih cepat	OE 5	
	Memperoleh nomor kursi lebih cepat	OE 6	
	Fasilitas booking	OE 7	
Kondisi yang Memfasilitasi	Tersedia tutorial	FC 1	Taylor and Todd (1995), Venkatesh et al.(2003), Urumsah et al.(2011)
	Tersedia fasilitas chatting	FC 2	
	Tersedia kartu e-tiket	FC 3	
Minat Menggunakan	Keinginan membeli tiket melalui e-tiket	IU 1	Davis et al. (1989), Venkatesh et al. (2003), Urumsah et al.(2011)
	Saya akan segera membeli tiket melalui e-tiket	IU 2	
	Menambahakan e-tiket dalam daftar favorit	IU 3	
	Berpindah dari agen travel ke layanan online	IU 4	

Tabel 2.3 Lanjutan

Variabel	Pengukuran	Items	Referensi
Penggunaan Sistem e-tiket	Info jadwal pemberangkatan	UB 1	Davis et al.(1989), Venkatesh et al. (2003), Urumsah et al. (2011)
	Melihat harga tiket	UB 2	
	Promosi tiket	UB 3	
	Promosi wisata	UB 4	
	Pemesanan tiket online	UB 5	
	Pembayaran online	UB 6	
	Mencetak e-tiket	UB 7	
	Informasi kursi	UB 8	
	Informasi umum	UB 9	

### 2.3.1 Ekspektasi Usaha

Ekspektasi usaha didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang dikaitkan dalam penggunaan sistem *e-tiket*. Venkatesh et. al. (2003) mendefinisikan variabel ini sebagai tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem informasi. Kondisi ini menurut Venkatesh et. al. (2003) akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) secara individual dalam melakukan aktifitasnya. Sementara itu Hamzah (2009) mengemukakan bahwa kemudahan penggunaan sistem informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa nyaman bila bekerja dengan menggunakannya. Hasil penelitian Handayani (2007) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif secara signifikan antara ekspektasi usaha dengan minat pemanfaatan sistem informasi.

Berbeda halnya hasil penelitian Al-Gahtani et al (2007) dan Milanda (2009) yang menguji faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan, yang menyimpulkan bahwa ekspektasi usaha tidak berpengaruh terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. Oleh

karena ketidak-konsistensian pengaruh ekspektasi usaha terhadap minat menggunakan TI, maka dalam penelitian ini peneliti akan menguji kembali dengan konteks yang berbeda.

### **2.3.2 Pengaruh Sosial**

Pengaruh sosial didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu merasa bahwa orang lain meyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem yang baru (Venkatesh, et al. 2003). Hasil penelitian Venkatesh, et al. (2003) yang menyatakan adanya hubungan signifikan positif faktor sosial terhadap pemanfaatan sistem informasi. Hasil ini konsisten dengan Thompson, et al. (1991) dan Maedah (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 norma-norma sosial terhadap pemanfaatan sistem informasi. Sejalan dengan Davis et al (1989) yang menemukan hasil yang berbeda, Hamzah (2009) dan Milanda (2009) menunjukkan bahwa pengaruh sosial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat pemanfaatan system informasi. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti akan menguji kembali dengan menggunakan variabel yang sama dengan obyek penelitian yang berbeda yakni konsumen sebagai pengguna sistem *e-tiket*.

### **2.3.3 Ekspektasi Hasil**

Ekspektasi hasil adalah perkiraan individu bahwa perilaku tertentu akan memproduksi hasil tertentu (Bandura 1977). Ekspektasi hasil merupakan

keyakinan akan konsekuensi perilaku. Hasil yang diperoleh tidak hanya berupa upah atau manfaat, tetapi juga kompetensi, harga diri, relasi sosial, dan partisipasi (Johnson dan Gill 1993). Konsep dari ekspektasi hasil berasal dari teori ekspektasi nilai, yang menyatakan bahwa perilaku adalah gabungan dari ekspektasi-ekspektasi individu dalam mendapatkan hasil tertentu sebagai fungsi dari melakukan suatu perilaku dan mereka menghargai hasil tersebut (Schrunk 1991).

Menurut Vroom (1964), teori *expectancy* memiliki tiga asumsi pokok: 1) setiap individu percaya bahwa apabila ia berperilaku dengan cara tertentu akan memperoleh hal tertentu. Ini disebut ekspektasi hasil (*outcome expectancy*). 2) setiap hasil mempunyai nilai, atau daya tarik bagi orang tertentu. Ini disebut valensi (*valence*). 3) setiap hasil berkaitan dengan suatu persepsi mengenai seberapa sulit mencapai hal tersebut. Ini disebut ekspektasi usaha (*effort expectancy*).

Selain itu teori ekpektasi telah diakui sebagai salah satu konseptualisasi motivasi individu yang terbaik (Ferris 1977). Banyak peneliti telah mengusulkan bahwa teori ekpektasi dapat memberikan kerangka teoritis yang sesuai untuk mengukur penerimaan para pengguna sistem informasi baru (Robey 1979; De Scantis 1983; Burton et al. 1992).

Penelitian Landry (2003) menemukan bahwa ekspektasi hasil merupakan penentu intensitas perilaku. Benbunan dan Arbaugh (2006) mendukung penemuan ini, dalam penelitian mereka ditemukan bahwa ekspektasi hasil adalah kekuatan internal individu yang mengawali penggunaan diskusi di forum online. Dengan demikian, berdasarkan peneliti sebelumnya variabel ekspektasi hasil akan diuji

lebih lanjut dalam penelitian ini, khususnya dalam hal pengaruh ekspektasi hasil terhadap minat konsumen dalam pemanfaatan sistem *e-tiket*.

### **2.3.3 Kondisi yang Memfasilitasi**

Kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa sebuah organisasi dan infrastruktur teknis yang ada akan mendukung penggunaan TI (Venkatesh, et al. 2003). Schultz dan Slevien (1975) menemukan bukti empiris bahwa kondisi yang memfasilitasi mendukung pemanfaatan sistem informasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Venkatesh et al. (2003) yang menyatakan bahwa kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai mempunyai pengaruh signifikan pada karyawan. Namun penelitian Al Gahtani et al. (2007) menemukan bahwa tidak ada hubungan antara kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai dengan penggunaan sistem informasi.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti akan menguji kembali dengan menggunakan variabel yang sama dengan obyek penelitian yang berbeda yakni konsumen sebagai pengguna sistem *e-tiket*.

### **2.3.5 Minat pemanfaatan (*intention to use*) dan penggunaan (*use behavior*)**

Minat pemanfaatan (*intention to use*) didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap informasi. Menurut Triandis (1980), minat pemanfaatan sistem informasi merupakan ekspresi keinginan seseorang yang mempengaruhi perilakunya, dimana keinginan tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, perasaan (*affect*) dan konsekuensi-konsekuensi yang dirasakan (*perceived consequences*). Penelitian ini menyatakan bahwa keyakinan seseorang

akan kegunaan sistem informasi akan meningkatkan minat mereka dan pada akhirnya individu tersebut akan menggunakan sistem informasi dalam pekerjaannya.

Penggunaan sistem informasi didefinisikan sebagai perilaku seorang individu yang menggunakan sistem informais karena adanya manfaat yang akan diperoleh untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pengukuran penggunaan sistem informasi akan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Thompson et al. (1991) yang terdiri dari pengukuran (1) minat penggunaan; (2) frekuensi penggunaan; dan (3) jumlah jenis perangkat lunak yang digunakan.

Penelitian Venkatesh et al. (2003) menyatakan bahwa terdapat adanya hubungan langsung dan signifikan antara minat pemanfaatan sistem informasi terhadap penggunaan sistem informasi. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan Thompson et al. (1991) bahwa terdapat hubungan positif antara minat pemanfaatan dengan penggunaan teknologi informasi. Dalam penelitian ini peneliti akan menguji kembali dengan obyek penelitian yang berbeda yakni konsumen sebagai pengguna sistem *e-tiket*.

#### **2.4 Penelitian Terdahulu**

Handayani (2007) menyatakan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial mempunyai pengaruh positif secara signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. Kondisi yang memfasilitasi juga diidentifikasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi. Tetapi dalam penelitiannya, dinyatakan bahwa minat pemanfaatan



sistem informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem informasi.

Venkatesh et al. (2003) melakukan penelitian terhadap industri komunikasi, hiburan, perbankan, dan administrasi public yang menggunakan sistem informasi secara wajib (*mandatory*) dan sukarela (*voluntary*). Penelitian dilakukan untuk mereview dan menggabungkan beberapa model penerimaan sistem informasi dan menghipotesiskan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial mempunyai pengaruh terhadap minat pemanfaatan sistem informasi sedangkan minat pemanfaatan sistem informasi dan kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi.

Penelitian yang dilakukan Jin (2003) menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara faktor sosial, dampak, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, serta pengaruh yang negatif antara kesesuaian tugas dengan pemanfaatan teknologi informasi. Hasil penelitian juga menunjukkan pengaruh yang negatif dan lemah antar kondisi yang memfasilitasi dengan pemanfaatan teknologi informasi.

Hamzah (2009) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem informasi berbasis teknologi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang, sehingga pengguna merasa sistem itu mempunyai kegunaan. Kemudahan juga telah menimbulkan rasa nyaman bila bekerja dengan sistem berbasis teknologi tersebut. Namun hasil penelitiannya juga menunjukkan bahwa pengaruh sosial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi berbasis teknologi.

Urumsah et al. (2011) melakukan penelitian pengaruh faktor ekspektasi usaha, ekspektasi harapan, pengaruh sosial, fasilitas yang mendukung, kepercayaan, dan privasi terhadap keinginan dan motivasi untuk menggunakan e-Services di industri penerbangan Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua faktor yang diteliti oleh Urumsah et al. (2011) mempunyai pengaruh terhadap keputusan menggunakan e-Services terkecuali faktor privasi.

## **2.5 Pengembangan Hipotesis**

### **2.5.1 Pengaruh Ekspektasi Usaha terhadap Minat Pemanfaatan *E-tiket***

Ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya. Tiga konstruk yang membentuk konsep ini adalah kemudahan pemakaian persepsi (*perceived ease of use*), kemudahan pemakaian (*easy of use*), dan kompleksitas (Venkatesh et al., 2003).

Davis et al. (1989) mengidentifikasikan bahwa kemudahan pemakaian mempunyai pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi. Kemudahan penggunaan sistem 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 sistem informasi.

Menurut Venkatesh dan Moris (2000) menyatakan bahwa ekspektasi usaha menjadi determinan minat pemanfaatan sistem. Venkatesh et al. (2003) ekspektasi usaha mempunyai hubungan yang signifikan dengan minat pemanfaatan system informasi hanya selama periode pasca pelatihan tetapi kemudian menjadi tidak signifikan pada periode implementasi, hal ini konsisten dengan penelitian Davis et al. (1989) dan Thompson et al. (1991).

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

H1 : Ekpektasi usaha mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan *e-tiket*.

### **2.5.2 Pengaruh Sosial terhadap Minat Pemanfaatan *E-tiket***

Pengaruh sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru. Pengaruh sosial sebagai determinan langsung dari minat pemanfaatan sistem informasi adalah direpresentasikan oleh konstruk-konstruk yang terkait yaitu norma subyektif, pengaruh sosial dan penampilan (Venkatesh et al. 2003).

Thompson et al. (1991) dan Maedah (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 norma-norma sosial terhadap pemanfaatan sistem informasi.

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

H2 : Faktor Sosial (*Social Influence*) Mempunyai Pengaruh Positif Terhadap Minat Pemanfaatan *e-tiket* (*Intention to Use e-tiket*)

### **2.5.3 Pengaruh Ekspektasi Hasil terhadap Minat Pemanfaatan *E-tiket***

Ekspektasi hasil adalah perkiraan individu bahwa perilaku tertentu akan memproduksi hasil tertentu (Bandura, 1977). Ekspektasi hasil merupakan keyakinan akan konsekuensi perilaku. Hasil yang diperoleh tidak hanya berupa upah atau manfaat, tetapi juga kompetensi, harga diri, relasi sosial, dan partisipasi (Johnson dan Gill, 1993). Konsep dari ekspektasi hasil berasal dari teori ekspektasi nilai, yang menyatakan bahwa perilaku adalah gabungan dari ekspektasi-ekspektasi individu dalam mendapatkan hasil tertentu sebagai fungsi dari melakukan suatu perilaku dan mereka menghargai hasil tersebut (Schunk, 1991). Banyak peneliti telah mengusulkan bahwa teori ekpektasi dapat memberikan kerangka teoritis yang sesuai untuk mengukur penerimaan para pengguna sistem informasi baru (Robey, 1979; De Scantis, 1983; Burton et al., 1992).

Penelitian Landry (2003) menemukan bahwa ekspektasi hasil merupakan penentu intensitas perilaku. Benbunan dan Arbaugh (2006) mendukung penemuan ini dalam penelitian mereka, bahwa ekpektasi hasil adalah kekuatan internal individu yang memulai diskusi forum online. Selain itu penelitian dari Yang et al. (2007) mengurai ekspektasi hasil menjadi hasil yang bersifat sosial, hedonis, dan

utilitarian. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang signifikan dari ekspektasi hasil hedonis dan utilitarian, pada motivasi siswa dalam suatu forum diskusi online.

Dengan demikian, berdasarkan peneliti sebelumnya, efek dari ekspektasi hasil akan diuji lebih lanjut dalam penelitian ini, khususnya dalam hal pengaruh ekspektasi hasil pada intensi perilaku dalam menggunakan e-tiket. Selain itu, peran ekspektasi hasil dalam motivasi belum diteliti dalam sistem Informasi.

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

H3 : Ekspektasi Hasil mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan *e-tiket*.

#### **2.5.4 Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Penggunaan *E-tiket***

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 objektif 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 yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi. Al-Awadhi dan Morris (2008) mengemukakan bahwa kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh signifikan positif terhadap penggunaan sistem informasi, seperti halnya penelitian Venkatesh

et al. (2003) yang menyatakan bahwa 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 penggunaan *e-tiket*.

#### **2.5.5 Pengaruh Minat Pemanfaatan *E-tiket* terhadap Penggunaan *E-tiket***

Triandis (1980) mengemukakan bahwa perilaku seseorang merupakan ekspresi dari keinginan atau minat seseorang (*intention*), dimana keinginan tersebut dipengaruhi oleh pengaruh sosial, perasaan, dan konsekuensi-konsekuensi yang dirasakan. Perilaku penggunaan teknologi informasi sangat bergantung pada evaluasi pengguna dari sistem tersebut. 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.

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.

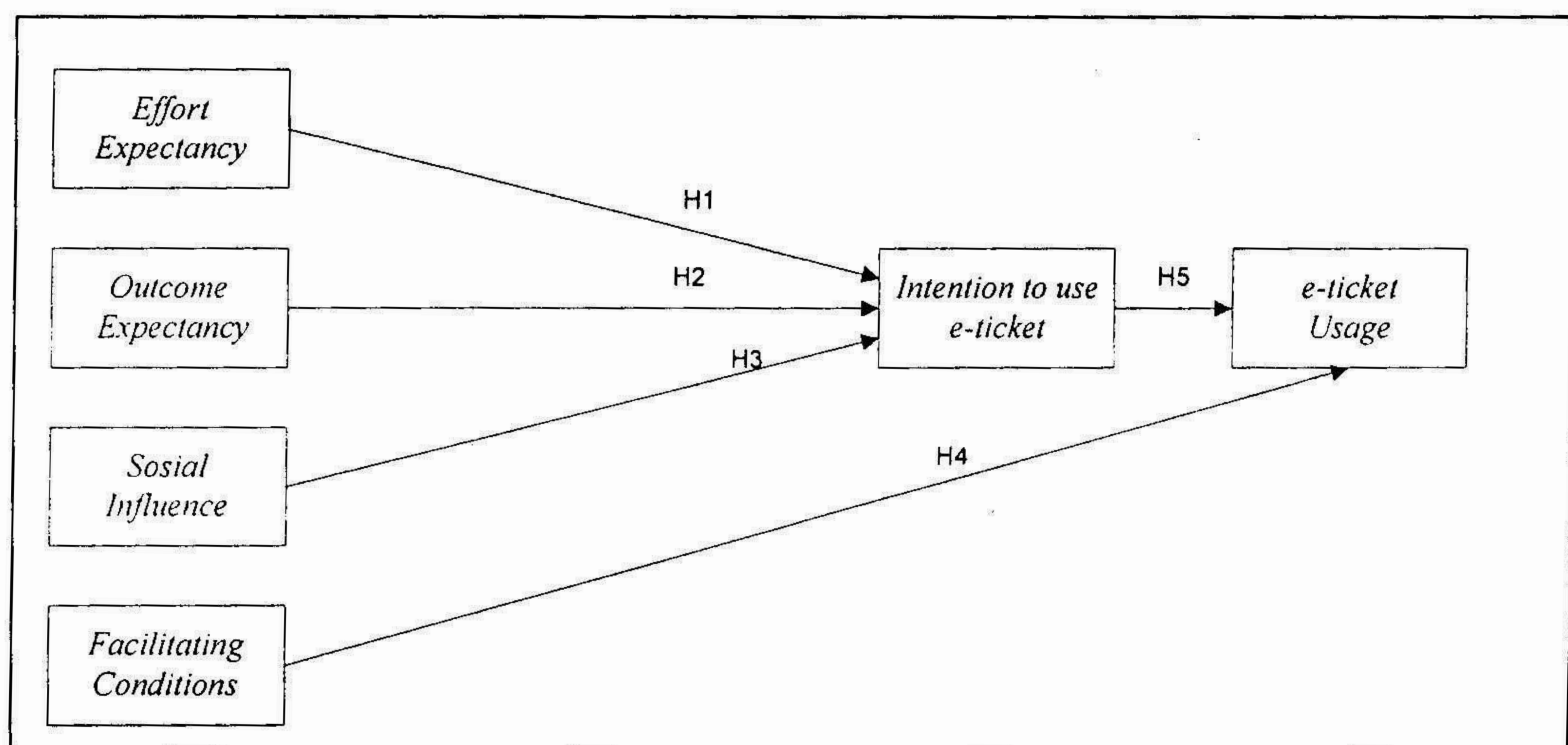
Venkatesh et al. (2003) menyatakan bahwa terdapat adanya hubungan langsung dan signifikan antara minat pemanfaatan teknologi informasi terhadap penggunaan teknologi informasi.

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

H5 : Minat Pemanfaatan *e-tiket* mempunyai pengaruh positif terhadap Penggunaan *e-tiket*.

## 2.6 Model Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan UTAUT yang sudah dimodifikasi. Berdasarkan uraian mengenai pengembangan hipotesis di atas maka dapat disajikan model penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.2 Model Penelitian

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah rencana dan struktur yang dibuat untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian. Sekaran (2006) menyatakan bahwa desain penelitian didalamnya melibatkan sebuah urutan pilihan pengambilan keputusan rasional.

Penelitian ini menggunakan metode survei yang merupakan cara untuk mengumpulkan informasi secara luas dari sekumpulan subjek yang berkepentingan. Variabel yang akan diteliti pada penelitian ini meliputi variabel independen yaitu ekspektasi hasil, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, minat pemanfaatan e-tiket, dan variabel dependen berupa penggunaan e-tiket.

#### 3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Anggota populasi disebut dengan elemen populasi. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi merupakan seluruh karakteristik yang dimiliki obyek (Indriantoro dan Supomo, 1999). Populasi dari penelitian ini adalah individu konsumen pengguna *e-tiket* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil sebagai responden.



### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability* dengan teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* yaitu setiap elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Jogiyanto, 2004).

Metode *purposive sampling* digunakan karena elemen-elemen yang dipilih menjadi unit sampel dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. *Purposive sampling* secara spesifik disebut *judgement sampling* yaitu metode yang sengaja digunakan karena informasi yang diambil berasal dari sumber yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu individu konsumen yang bertransaksi menggunakan e-tiket.

Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner pada responden yang sebelumnya telah menggunakan Internet. Hal ini dilakukan karena mempermudah responden untuk menjawab setiap pertanyaan yang tersedia. Penyebaran kuesioner dilakukan selama satu minggu dengan mendatangi beberapa lokasi yang dianggap peneliti berpotensi terdapat responden yang sesuai dengan kriteria. Penelitian diukur dengan menggunakan skala Likert mulai poin 1 yang menyatakan sangat tidak setuju sampai dengan poin 6 yang menyatakan sangat setuju.

### **3.4 Definisi Operasi dan Pengukuran Variabel**

#### **3.4.1 Ekspektasi Usaha**

Dalam penelitian ini, ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem e-ticket yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) para pengguna dalam melakukan pekerjaannya (Venkatesh et. al. 2003). Untuk

mengukur variabel independen ini, peneliti mengajukan tujuh pertanyaan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian Venkatesh et al. (2003) dan Urumsah et al. (2011).

#### **3.4.2 Pengaruh Sosial**

Pengaruh sosial, dalam penelitian ini, didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang merasa bahwa orang lain meyakinkannya untuk menggunakan sistem e-ticket (Venkatesh et al., 2003). Untuk mengukur variabel independen ini, peneliti mengajukan lima (5) pertanyaan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian Venkatesh et al. (2003) dan Urumsah et al. (2011) diadopsi oleh peneliti dalam penelitian ini.

#### **3.4.3 Ekspektasi Hasil**

Bandura (1986) menyatakan bahwa ekspektasi hasil (*outcome expectancy*) bukan suatu perilaku tetapi keyakinan seseorang tentang konsekuensi yang diterima setelah seseorang melakukan suatu tindakan tertentu. Dari definisi tersebut, ekspektasi hasil dalam penelitian ini dapat diartikan keyakinan seseorang mengenai hasil yang akan diperoleh jika ia menggunakan sistem e-ticket. Peneliti mengajukan tujuh pertanyaan instrumen yang telah digunakan dalam penelitian Urumsah et al. (2011).

#### **3.4.4 Kondisi yang Memfasilitasi**

Kondisi yang memfasilitasi penggunaan teknologi informasi dalam penelitian ini didefinisikan tingkat dimana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sistem e-ticket. Triandis (1980) mendefinisikan kondisi yang memfasilitasi sebagai “faktor-faktor objektif” yang

dapat mempermudah melakukan suatu tindakan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian Venkatesh et al. (2003) dan Urumsah et al. (2011) diadopsi oleh peneliti dalam penelitian ini.

#### **3.4.5 Minat Pemanfaatan E-tiket dan Penggunaan E-tiket**

Minat pemanfaatan e-ticket di penelitian ini didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat pemakai menggunakan sistem e-ticket secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap informasi (Venkatesh et al. 2003). Sedangkan penggunaan e-ticket didefinisikan sebagai perilaku seorang individu yang menggunakan sistem e-ticket karena adanya manfaat yang akan diperoleh untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya (Venkatesh et al., 2003). Untuk mengukur variabel minat pemanfaatan dan penggunaan e-ticket, penelitian ini mengadopsi dari penelitian Venkatesh et al. (2003) dan Urumsah et al. (2011).

#### **3.5 Metode Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat statistik SPSS untuk menganalisis uji statistik deskriptif dan SmartPLS untuk menganalisis uji kualitas data. Peneliti lebih cenderung menggunakan SmartPLS untuk uji kualitas data dibandingkan dengan SPSS karena menurut Ghazali (2006) SmartPLS bisa menerima sampel data yang relatif kecil yang diasumsikan sebagai jumlah data sampel besar dengan metode *bootstrapping*. *Bootstrapping* adalah pemilihan jumlah data sampel yang mendefinisikan seberapa sering model dilakukan penghitungan ulang Ghazali (2006).

### **3.6 Uji Statistik Deskriptif**

Responden penelitian ini adalah konsumen pengguna *e-tiket* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang menggunakan kereta api sebagai alat transportasi mereka. Kuesioner yang disebar dalam penelitian ini sebanyak 100.

### **3.7 Uji Kualitas Data**

Menurut Ghozali (2006) Pengujian dengan menggunakan metode PLS pada dasarnya terdiri atas 2 macam pengujian, yaitu model pengukuran (*outer model*) dan struktural model (*inner model*).

#### **3.7.1 Model pengukuran (*outer model*)**

##### **3.7.1.1 Uji Realibilitas**

Uji realibilitas bertujuan untuk menunjukkan akurasi, konsistensi dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran (Ghozali, 2006). Pengukuran realibilitas konstruk dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan *composite reliability* yaitu indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya dapat diandalkan. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* di atas 0,70 (Ghozali, 2006).

##### **3.7.1.2 Uji Validitas**

Ghozali (2006) menyatakan bahwa nilai *convergen validity* adalah nilai faktor *loading* pada variabel laten dengan indikator-indikatornya, hal ini untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian ini benar-benar mampu dipahami dengan baik oleh responden sehingga tidak mengalami kesalahpahaman terhadap indikator yang digunakan.

Ukuran refleksi individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Akan tetapi untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,50 sampai 0,60 dianggap cukup (Chin, 1998). *Discriminant validity* dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Nilai ini merupakan nilai *cross loading* faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai akar AVE dengan nilai korelasi antar variabel laten. Nilai akar AVE harus lebih besar dari korelasi antar variabel laten.

### **3.7.2 Model struktural (*inner model*)**

Menurut Ghazali (2006) pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian.

#### **3.7.2.1 Uji *R-square* ( $R^2$ )**

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantive (Ghozali, 2006).

#### **3.7.2.2 Uji T-Statistik**

Uji t-statistik yaitu dengan membandingkan antara hasil T hitung (T statistik) dengan t-tabel. Uji-t dengan tingkat signifikansi pada 0,05 ( $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ) dari parameter jalur struktural (Ghozali, 2006).

### 3.7.2.3 *Path Coefisients*

Menurut Ghozali (2006), suatu model analisis jalur yang secara sistematis untuk membandingkan berbagai jalur yang bisa mempengaruhi secara langsung atau tidak langsung antara varabel bebas terhadap variabel terikat.

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil dan Analisis

Populasi dalam penelitian ini adalah adalah konsumen pengguna *e-tiket* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Adapun sampel yang digunakan adalah konsumen yang menggunakan system *e-tiket* kereta api. Dari data yang disebar untuk diisi oleh responden sebanyak 100 kuesioner, selanjutnya diteliti kelengkapannya dan data yang tidak lengkap disisihkan. Hasil dari pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	100
Kuesioner yang diisi lengkap	100
Kuesioner yang kembali	100

Dari Tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa jumlah kuisioner yang disebarkan ke responden sebanyak 100 (100%). Dari 100 kuisioner yang disebarkan tersebut, 100 (100%) diantaranya telah diisi oleh responden dan dikembalikan kepada peneliti dengan pengisiannya lengkap sebanyak 100 (100%) sehingga semua kuesioner yang disebar memenuhi syarat penelitian ini.

#### 4.2 Deskripsi Responden

Deskripsi responden yang menjadi target penelitian diklasifikasikan Berdasarkan usia, jenis kelamin, alamat website, pendidikan, pekerjaan, pendapatan per bulan, pengalaman penggunaan internet dan pengalaman menggunakan *e-tiket*.

Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin:	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	53	53%
Perempuan	47	47%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa jumlah responden Laki-laki sebanyak 53 orang (53%) dan Perempuan sebanyak 47 orang (47%). Selisih antara responden laki-laki dan perempuan tidak terlalu signifikan ini artinya bisa disimpulkan bahwa jumlah pengguna e-tiket kereta api antara pria dan perempuan adalah sama banyaknya.

Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase (%)
≤ 20 Tahun	12	12%
20 s/d 30 Tahun	60	60%
30 s/d 40 Tahun	21	21%
40 s/d 50 Tahun	5	5%
50 s/d 60 Tahun	2	2%
≥60 Tahun	0	0%
Total	100	100%

Tabel 4.3 menyajikan data responden berdasarkan faktor usia. Komposisi usia responden yang menjadi sampel terbanyak adalah responden yang berumur antara 20 s/d 30 tahun sebanyak 60 orang (60%), responden yang berumur antara 30 s/d 40 tahun sebanyak 21 orang (21%), responden yang berumur dibawah 20 tahun sebanyak 12 orang (12%), responden yang berumur 40 s/d 50 tahun sebanyak 5 orang (5%), responden yang berumur 50 s/d 60 tahun sebanyak 2 orang (2%) dan responden yang berumur lebih dari 60 tahun sebanyak 0%.



Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

<b>Pendidikan:</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
SMP/ yang sederajat	4	4%
SMA/ yang sederajat	22	22%
Diploma/ yang sederajat	18	18%
Sarajana/ yang sederajat	56	56%
Lain-lain	0	0%
Total	100	100%

Pendidikan terakhir responden memperlihatkan kemampuan seseorang dalam bekerja. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang dicapai maka akan semakin cepat seseorang dalam menjalankan tugasnya. Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan Sarjana (S1) adalah paling banyak, yaitu sebesar 56 orang (56%), pendidikan SMA atau yang sederajat sebanyak 22 orang (22%), dan pendidikan SMP atau yang sederajat sebanyak 4 orang (4%) dan Diploma sebanyak 18 orang (18%).

Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
Guru/Dosen	7	7%
Pelajar/Mahasiswa	44	44%
Karyawan/Teknisi	23	23%
Profesi (Pengacara/Akuntan/Dokter/Konsultan)	0	0%
Bapak/Ibu Rumah Tangga	6	6%
Wiraswasta	15	15%
Lain-lain	5	5%
Total	100	100%

Tabel 4.5 menyajikan klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan yang menunjukkan bahwa responden yang bestatus Pelajar/Mahasiswa sebanyak 44 orang (44%), responden dengan pekerjaan sebagai Karyawan/Teknisi sebanyak 23 orang (23%), responden dengan pekerjaan sebagai Wiraswasta sebanyak 15 orang (15%). Responden dengan pekerjaan sebagai Guru/Dosen sebanyak 7 orang (7%),

responden yang berperang sebagai Bapak/Ibu rumah tangga sebanyak 6 orang (6%) dan responden dengan pekerjaan lain-lain sebanyak 5 orang (5%).

Tabel 4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan Kotor

Pendapatan kotor per bulan:	Jumlah	Presentase (%)
≤ 2.500.000	43	43%
2.500.000 s/d 5.000.000	19	19%
5.000.000 s/d 10.000.000	1	1%
≥ 10.000.000	0	0%
Belum berpenghasilan	37	37%
Total	100	100%

Tabel di atas menggambarkan klasifikasi responden berdasarkan pendapatan kotor perbulan yang menunjukkan bahwa responden dengan pendapatan di bawah Rp 2.500.000 sebanyak 43 orang (43%). Responden dengan pendapatan sebesar Rp. 2.500.000 s/d Rp. 5.000.000. sebanyak 19 orang (19%). Responden dengan pendapatan Rp. 5.000.000 s/d Rp. 10.000.000. sebanyak 1 orang (1%) dan responden yang belum berpenghasilan sebanyak 37 orang (37%).

Tabel 4.7 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lokasi Mengakses Internet

Lokasi saat mengakses Internet:	Jumlah	Presentase (%)
Tempat kerja	15	15%
Rumah/Kos	38	38%
Kampus/Sekolah	17	17%
Perpustakaan	6	6%
Dimana saja menggunakan <i>mobile acces</i>	18	18%
Warung internet	6	6%
Lain-lain	0	0%
Total	100	100%

Tabel 4.7 menyajikan klasifikasi responden berdasarkan lokasi pengaksesan Internet yang menunjukkan bahwa sebanyak 38 orang (38%) mengakses Internet di Rumah/Kos. Reponden yang mengakses Internet menggunakan *mobile access* sebanyak 18 orang (18%). Responden yang mengakses Internet di kampus/sekolah sebanyak 17 orang (17%). Responden yang mengakses Internet

di tempat kerja sebanyak 15 orang (15%). Responden yang mengakses Internet di perpustakaan sebanyak 6 orang (6%), dan responden yang mengakses internet di warung internet (Warnet) sebanyak 6 orang (6%).

Tabel 4.8 Klasifikasi Responden  
Berdasarkan Pengalaman Lama Mengakses Internet

Jangka waktu penggunaan internet:	Jumlah	Presentase (%)
Kurang dari 1 tahun	12	12%
1 s/d 3 Tahun	21	21%
3 s/d 6 Tahun	49	49%
Lebih dari 6 Tahun	18	18%
Total	100	100%

Tabel di atas menyajikan klasifikasi responden berdasarkan pengalaman lama mengakses Internet 3-6 tahun sebanyak 49 orang (49%), jangka waktu 1-3 tahun sebanyak 21 orang (21%), jangka waktu lebih dari 6 tahun sebanyak 18 orang (18%), dan jangka waktu kurang dari 1 tahun 12 orang (12%).

Tabel 4.9 Klasifikasi Responden  
Berdasarkan Jangka Waktu Mengakses Situs e-tiket

Jangka waktu mengakses <i>e-tiket</i> :	Jumlah	Presentase (%)
Setiap hari	7	7%
1-2 kali dalam sebulan	15	15%
3-4 kali dalam sebulan	39	39%
5 kali atau lebih dalam sebulan	32	32%
1-11 kali dalam setahun	3	3%
Tidak pernah	4	4%
Total	100	100%

Pada klasifikasi responden berdasarkan jangka waktu mengakses situs *e-tiket* menunjukkan bahwa responden dengan jangka waktu 3-4 kali dalam sebulan sebanyak 39 orang (39%), responden dengan jangka waktu lebih dari 5 kali dalam sebulan sebanyak 32 orang (32%), responden dengan jangka waktu 1-2 kali dalam sebulan sebanyak 15 orang (15%). responden dengan jangka waktu setiap hari sebanyak 7 orang (7%), responden dengan jangka waktu 1-11 kali dalam setahun

sebanyak 3 orang (3%), dan responden yang tidak pernah megakses e-tiket sebanyak 4 orang (4%).

Tabel 4.10 Klasisfikasi Responden Berdasarkan Alamat *Website*

Alamat <i>Website</i>	Jumlah	Presentase (%)
Kereta-api.co.id	34	34%
Tiketkai.com	19	19%
Tiket.com	28	28%
Paditrain.com	11	11%
Lain-lain	8	8%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Tabel 4.10 menunjukkan klasisfikasi responden berdasarkan alamat *website* yang sering dikunjungi adalah kereta-api.co.id sebanyak 34 orang (34%), Tiket.com sebanyak 28 orang (28%), Tiketkai.com sebanyak 19 orang (19%), Paditrain.com sebanyak 11 orang (11%), dan alamat *website* lainnya sebanyak 8 orang (8%).

### 4.3 Hasil Pengujian

Berdasar hubungan yang dirancang sesuai dengan sifat masing-masing indikator dengan konstruknya. Data yang telah terkumpul kemudian ditabulasi lalu dianalisis dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 2.0. Chin (1998). memberikan kriteria untuk mengevaluasi model PLS dengan 2 langkah, yang mencakup (1) evaluasi terhadap pengukuran (*outer*) model, fungsinya adalah untuk melihat hubungan antara indikator dengan variabel latennya, dan (2) evaluasi terhadap struktural (*inner*) model, fungsinya adalah untuk melihat hubungan antar variabel laten.

#### 4.3.1 Evaluasi Pengukuran (*Outer*) Model

Indikator dalam penelitian ini diukur dengan indikator reflektif. Indikator reflektif diuji dengan *discriminant validity* dengan *cross loading* sebagai berikut.

*convergent validity* yang baik. Nilai *cross loading* juga menunjukkan adanya *discriminant validity* yang baik oleh karena itu nilai korelasi indikator terhadap variabel lebih tinggi dibandingkan variabel lainnya.

Disamping uji validitas variabel, dilakukan juga uji realibilitas variabel yang diukur dengan *Composite Reliability* dari blok indikator yang mengukur variabel.

Tabel 4.13 *Internal Composite Reliability dan Laten Variabel Correlations*

	<i>ICR</i>	<i>effort expectancy</i>	<i>facilitating conditions</i>	<i>intention to use</i>	<i>outcome expectancy</i>	<i>sosial influence</i>	<i>e-tiket usage</i>
<i>effort expectancy</i>	0.940	0.834*					
<i>facilitating conditions</i>	0.901	0.361	0.867*				
<i>intention to use</i>	0.926	0.342	0.602	0.872*			
<i>outcome expectancy</i>	0.926	0.726	0.503	0.558	0.802*		
<i>sosial influence</i>	0.887	0.249	0.527	0.674	0.541	0.783*	
<i>e-tiket usage</i>	0.765	0.273	0.691	0.703	0.480	0.595	0.753*

\*Akar dari AVE

Variabel dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *composite reliability* di atas 0,70. Dari hasil perhitungan dapat dilihat bahwa semua variabel memiliki nilai *composite reliability* di atas 0,70. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki nilai yang baik. Selain dari *composite reliability* untuk menilai realibilitas suatu variabel dapat juga dilakukan dengan melihat *Average Variance Extracted* (AVE) dan membandingkan nilai akar AVE dengan nilai korelasi antar variabel Tabel 4.13 dan Tabel 4.14.

Tabel 4.14 AVE dan Akar AVE

Variabel	AVE	$\sqrt{\text{AVE}}$
<i>Effort Expectancy</i>	0.696	0.834
<i>Facilitating Conditions</i>	0.753	0.867
<i>Intention to Use</i>	0.760	0.872
<i>Outcome Expectancy</i>	0.643	0.802
<i>Sosial Influence</i>	0.613	0.783
<i>e-tiket Usage</i>	0.568	0.753

Nilai akar AVE untuk masing-masing variabel EE, FC, IU, OE, SI dan EU, ternyata lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi antara variabel dengan variabel lainnya yaitu di atas 0,50 dan ini berarti konstruk memiliki nilai *discriminant validity* yang tinggi.

#### 4.3.2 Evaluasi model struktur (*Inner Model*)

Setelah model yang diterima memenuhi kriteria *discriminant validity* berikutnya dilakukan pengujian model struktural (*Inner Model*). Menilai inner model adalah melihat hubungan antara variabel dengan melihat hasil estimasi koefisien parameter path dan tingkat signifikansinya (Ghozali, 2006). Berikut adalah nilai *R-square* pada variabel.

Tabel 4.15 *R-square*

Variabel	<i>R-square</i>
<i>Intention to Use</i>	0.508
<i>e-tiket Usage</i>	0.607

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *R-square* variabel *Intention to use* adalah sebesar 50,8%. Hal tersebut berarti bahwa EE, FC, OE dan SI mampu menjelaskan penggunaan sebenarnya minat penggunaan sistem informasi sebesar 50,8%. Sedangkan sisanya dijelaskan variabel lain. Variabel *e-tiket usage*

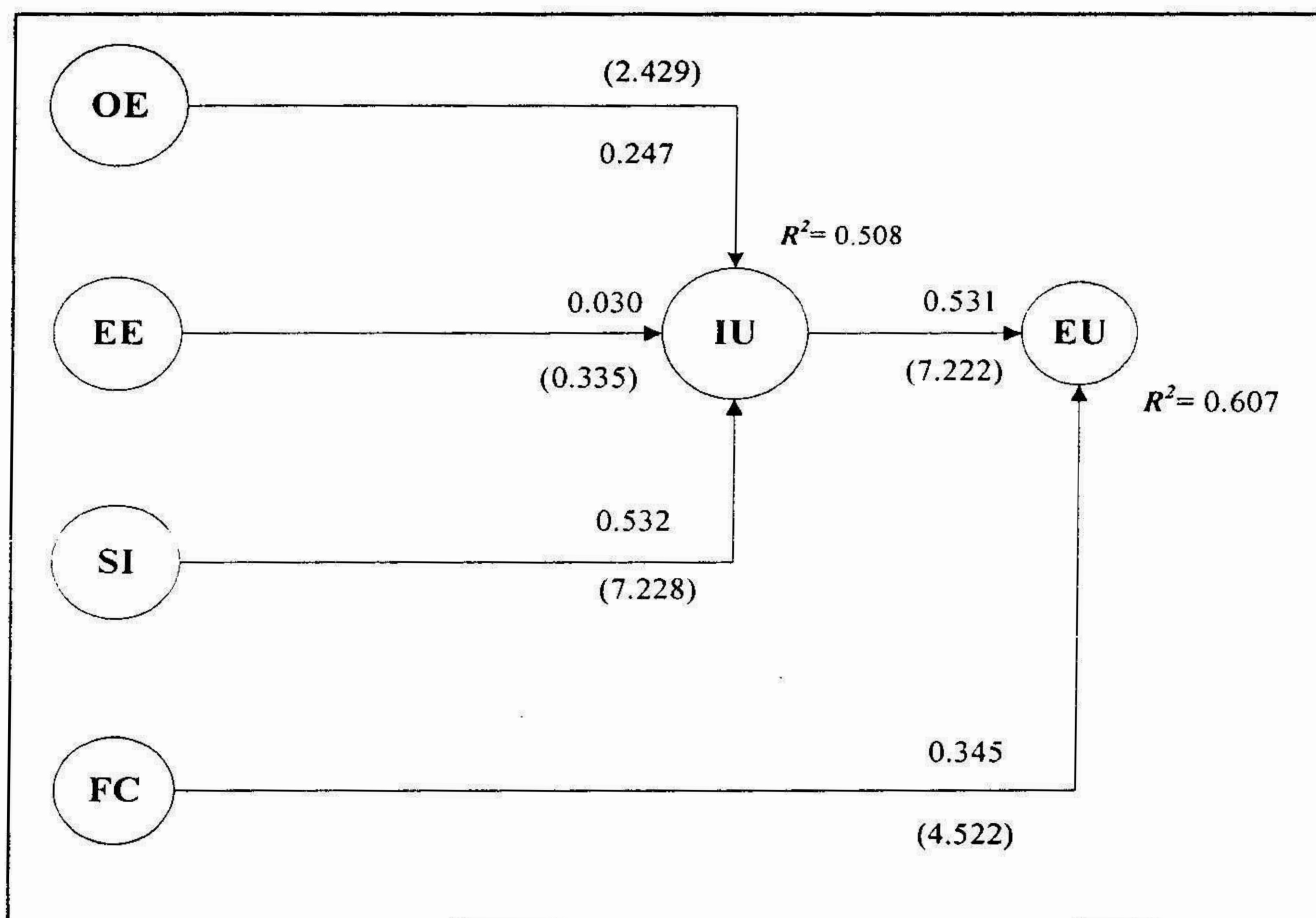
dijelaskan oleh *intention to use* sebesar 60,7% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

#### 4.4 Pengujian Hipotesis

Tabel 4.16 Path Coefficients dan *t*-Values

Hipotesis	Path	Path coefficient	<i>t</i> -Value	Keterangan
H1	EE → IU	(-) 0.030	0.335	Tidak Terbukti
H2	FC → EU	(+) 0.345	4.522	Terbukti
H3	IU → EU	(+) 0.531	7.222	Terbukti
H4	OE → IU	(+) 0.247	2.429	Terbukti
H5	SI → IU	(+) 0.532	7.228	Terbukti

Note: standar  $t=1.66$  (one tail, 0.05) nilai ini dilihat dari *t*-tabel.



#### 4.4 Model Penelitian (Hasil Pengujian)

##### 4.4.1 Pengujian hipotesis H1 (*effort expectancy* terhadap *intention to use e-tiket*)

Dapat dilihat tidak terdapat hubungan yang positif (koefisien parameter 0,030) dan signifikan antara EE dan *intention to use e-tiket* karena memiliki nilai statistik dibawah 1,66. Yakni sebesar 0,335. Dengan demikian hipotesis H1 ditolak. Hasil

pengujian hipotesis H1 ini memberikan gambaran bahwa tingkat kemudahan suatu sistem tidak membuat konsumen untuk memanfaatkan sistem informasi, artinya tingkat dimana inovasi dipersepsikan sebagai sesuatu yang relative sulit untuk diartikan dan digunakan oleh individu. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Venkatesh et al. (2003) yang menemukan pengaruh positif antara *effort expectancy* terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. Dengan demikian maka hipotesis H1 yang diajukan dalam penelitian ini tidak mampu menjelaskan untuk memprediksi pengaruh positif antara *effort expectancy* terhadap minat pemanfaatan *e-tiket*.

#### **4.4.2 Pengujian hipotesis H2 (*facilitating conditions* terhadap *e-tiket usage*)**

Dapat dilihat terdapat hubungan yang positif (koefisien parameter 0,345) dan signifikan antara FC dan *intention to use e-tiket* karena memiliki nilai statistik di atas 1,66. Yakni sebesar 4.522. Dengan demikian hipotesis H2 diterima. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Venkatesh et al. (2003) yang juga menemukan pengaruh positif antara *facilitating conditions* terhadap penggunaan sistem informasi. Hasil pengujian hipotesis H2 ini memberikan gambaran bahwa dengan tersedianya sarana teknologi maupun bantuan apabila mengalami kesulitan yang berhubungan dengan sistem menyebabkan seseorang lebih meningkatkan penggunaan sistem dalam bekerja. Dengan demikian maka model hipotesis H2 yang diajukan dalam penelitian ini mampu menjelaskan untuk memprediksi pengaruh positif antara *facilitating conditions* terhadap *e-tiket usage*



#### 4.4.3 Pengujian hipotesis H3 (*Intention to use e-tiket terhadap e-tiket usage*)

Dapat dilihat terdapat hubungan yang positif (koefisien parameter 0,531) dan signifikan antara *intention to use* dan *e-tiket usage* karena memiliki nilai statistik di atas 1,66, yakni sebesar 7.222. Dengan demikian hipotesis H3 diterima. Hasil pengujian hipotesis H3 ini memberikan gambaran bahwa keyakinan seseorang akan kegunaan teknologi informasi akan meningkatkan minat individu dan pada akhirnya individu tersebut akan menggunakan teknologi informasi tersebut. dengan Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Venkatesh et al. (2003) yang menemukan pengaruh positif antara *intention to use* terhadap penggunaan sistem informasi. Dengan demikian maka model hipotesis H3 yang diajukan dalam penelitian ini mampu menjelaskan untuk memprediksi pengaruh positif antara *intention to use* terhadap *e-tiket usage*.

#### 4.4.4 Pengujian hipotesis H4 (*outcome expectancy terhadap intention to use e-tiket*)

Dapat dilihat terdapat hubungan yang positif (koefisien parameter 0,247) dan signifikan antara *outcome expectancy* dan *intention to use e-tiket* karena memiliki nilai statistik diatas 1,66. Yakni sebesar 2,429. Dengan demikian hipotesis H4 diterima. Hal ini menggambarkan bahwa ekspektasi hasil merupakan motivasi seseorang dalam memanfaatkan sistem informasi artinya ketika individu memanfaatkan sistem informasi tersebut, individu tersebut berharap untuk memperoleh hasil yang sama. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Yang et al. (2007) yang menemukan bahwa ekspektasi hasil memiliki pengaruh signifikan terhadap pemanfaatan sistem informasi. Dengan demikian maka model hipotesis H4 yang diajukan dalam penelitian ini mampu menjelaskan untuk

memprediksi pengaruh positif antara *outcome expectancy* terhadap *intention to use e-tiket*.

#### **4.4.5 Pengujian hipotesis H5 (*sosial influence terhadap intention to use e-tiket*)**

Dapat dilihat terdapat hubungan yang positif (koefisien parameter 0,532) dan signifikan antara *sosial influence* dan *intention to use-tiket* karena memiliki nilai statistik di atas 1,66, yakni sebesar 7.228. Dengan demikian hipotesis H5 diterima. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Venkatesh et al. (2003) yang menemukan pengaruh positif antara *sosial influence* terhadap minat penggunaan sistem informasi. bahwa penggunaan suatu teknologi dianggap meningkatkan citra atau status seseorang di dalam lingkungan sosialnya sehingga terdapat adanya pengaruh antara faktor sosial dengan penggunaan sistem informasi. Dengan demikian maka model hipotesis H5 yang diajukan dalam penelitian ini mampu menjelaskan untuk memprediksi pengaruh positif antara *sosial influence* terhadap *intention to use e-tiket*.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan bukti-bukti empiris yang diperoleh, ada beberapa hal yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Dari lima (5) hipoteses yang diajukan dalam penelitian ini, terdapat empat hipoteses yang berhasil didukung secara signifikan, yaitu hipotesis H2, hipotesis H3, hipotesis H4 dan hipotesis H5. Sedangkan hipotesis H1 tidak didukung secara signifikan sehingga hipotesis H1 ditolak (Tidak terbukti).
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan sistem *e-tiket* adalah *facilitating conditions*, *intention to use e-tiket*, *sosial influence*, dan *outcome expectancy* sedangkan *effort expectancy* bukan merupakan faktor yang mempengaruhi minat penggunaan teknologi informasi.

#### 5.2 Implikasi

Penelitian ini akan berguna jika hasil dari penelitian ini digunakan untuk perbaikan dalam proses perkembangan sistem informasi. Adapun implikasi dari penelitian ini, yaitu:

1. Memberi masukan kepada pengelola sistem *e-tiket* mengenai faktor-faktor yang harus dipertimbangkan dalam pengembangan sistem Teknologi informasi (TI).

2. Memberi wacana baru bagi konsumen tentang jasa *e-tiket*, sekaligus dapat memberikan gambaran peluang dalam menciptakan lapangan pekerjaan baru.
3. Memberikan informasi kepada pihak pengelola mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan transaksi *e-tiket*.

### **5.3 Keterbatasan**

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian, antara lain:

1. Responden tidak didampingi pada saat pengisian kuesioner. Sehingga ada kemungkinan responden yang kurang memahami maksud dari pertanyaan-pertanyaan yang ada di dalam kuesioner akan memberikan jawaban yang kurang sesuai dengan maksud pertanyaan kuesioner.
2. Penelitian ini memiliki jumlah sampel 100 responden dan hanya terbatas di kota Yogyakarta, sehingga belum dapat mewakili populasi yang ada.
3. Model penghitungan dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS. Sehingga hanya untuk mengetahui *modeling fit* dan bukan untuk pengambilan keputusan.

### **5.4. Saran bagi penelitian selanjutnya**

Dari hasil analisis dan kesimpulan serta keterbatasan penelitian, maka saran untuk penelitian selanjutnya :

1. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel yang lebih besar dari kalangan profesional, sehingga akan menghasilkan kondisi yang sebenarnya dan representatif.

2. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan mengembangkan model ini dengan menambahkan variabel lain yang belum digunakan dalam penelitian ini seperti, jenis kelamin, umur, pengalaman, dan Relawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Awadhi, S. dan Morris, A. 2008. *The Use of the UTAUT Model in the Adoption of e-Government Services in Kuwait*. 41<sup>st</sup> Hawaii International Conference on System Science.
- Al-Gahtani, S. S., G. S. Hubona, dan J. Wang. 2007. *Information technology (IT) in Saudi Arabia: Culture and the acceptance and use of IT*, *Information & Management*, 44 (8), hal 681-691.
- Bandura, A. 1977. *Self Efficacy; The Exercise Of Control*. New York: WH Freeman.
- Bandura, A. 1986. *Sosial Foundation of Thought and Action: A social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs, NJ. : Prentice-Hall.
- Benbunan-Fich, R., dan J.B. Arbaugh. 2006. *Separating the Effects of Knowledge Construction and Group Collaboration in Learning Outcomes of Web-based Courses*. *Information & Management* 43 (6), hal. 778-793.
- Burton, F.G., C. Yi-Ning, V. Grover, dan K.A. Stewart. 1992. *An Application of Expectancy Theory for Assessing User Motivation to Utilize an Expert System*. *Journal of Management Information Systems* 9 (3), hal 183-190.
- Chin, W. W. 1998, *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling*. dalam *Modern Method for Business Research*, diedit oleh G. A. Marcoulides. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Dasgupta, S., Haddad, M., Weiss, P., dan Bermudez, E. 2007. *User Acceptance of Case Tools in System Analysis and Design: an Empirical Study*. *Journal of Informatics Education Research*, 9 (1), hal 51-78.
- Davis, F. D., Richard P.B, dan Paul R.W. 1989. *User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models*, *Management Science*. 39 (8), hal 983-1003.
- DeScantis, G. 1983. *Expectancy Theory as Explanation of Voluntary Use of a Decision Support System*. *Psychological Reports* 52, hal. 247-260.
- Ghozali, I. 2006. *Struktural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hamzah, A. 2009. *Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, Kesesuaian Tugas dan Kondisi yang Memfasilitasi Pemakai Terhadap Minat pemanfaatan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Pemerintahan Kabupaten di Pulau Madura)*. Simposium Nasional Sistem Teknologi Informasi 1. Universitas Gadjja Mada : Yogyakarta.

- Handayani, R. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta)*. Simposium Nasional Akuntansi 10. Universitas Hasanudin: Makasar.
- Indriantoro, N. dan Supomo, B. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE.
- Jati, N. J. dan Laksito, H. 2012. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem E-tiket*, DiponegoroJournal of Accounting, 1 (2), hal 1-15
- Jin, T. F. 2003, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Akuntan Publik", *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, Vol 5 (1), hal. 1-26.
- Johnson, P., dan J. Gill. 1993. *Management Control and Organization Behaviour*
- Jogiyanto, H. 2004. *Metodelogi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: BPFE
- Kadir, A. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Landry, C. C. 2003. *Self-efficacy, Motivation, and Outcome Expectation Correlates of Student's Intention Certainty*, Louisiana State University, Louisiana.
- Laudon, K. C. dan Laudon, J. P. 2005, *Essential of Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, Prentice Hall, Northwestern University.
- Maedah, D. P, 2001. *Studi Empiris Tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Personil Computing Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Akuntansi*, Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Milanda, D. P. 2009. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan di STIE YKPN*. Tesis Program Pasca Sarjana UGM.
- Miller, L. E. dan J. E. Grush. 1988. *Improving Prediction in Expectancy Theory Research: Effect of Personality, Expectancies, and Norms*. *Academy of Management Journal* 31 (1), hal 107-122.

- Moore, G. C. dan I. Benbasat. 1991. *Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation*, Information Systems Research 2 (3), hal 192-222.
- Robey, D. 1979. *User Attitudes and Management Information System Use*. Academy of Management Journal 22 (3):527-538
- Schultz, E. M., dan Slevien D. P. 1975. *Implementation and Organizational Validity: An Empirical Investigation*. In *Implementing Operation*. Management Science. New York, hal 163-182.
- Schunk, D. 1991. *Self-Efficacy and Academic Motivation*. *Educational Psychologist* 26 (3-4):207-231.
- Sekaran, U. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta.
- Taylor, S. dan Todd, P.A. 1995 *Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models*. Information Systems Research. 3 (6), hal. 144-176.
- Thompson, R. L., Higgins, C. A., dan Howell, J. W. 1991 *Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization*, MIS Quarterly, 15 (1), hal 124-143.
- Triandis, H. C., 1980. *Value Attitude and Interpersonal Behavior, Nebraska Symposium on Motivation, 1979: Belief, Attitude and Value*. University of Nebraska Press, Lincoln, NE.
- Urumsah, D., Quaddus. M., dan Galbrieth. J. 2011 *Factors Influencing the Adoption of e-Services in Indonesian Airlines: A Field Study Approach*. IBIMA Conference 15<sup>th</sup> in Egypt.
- Venkatesh, V., dan Davis, F. D. 2000. *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*. Management Science, 46 (2), hal 186-204.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., dan Davis, F. D. 2003 *User acceptance of information technology: Toward a unified view1*. MIS Quarterly, 27(3), pp. 425-437
- Vroom, V. H. 1964. *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Yang, X., Y. Li, C.H. Tan, dan H.H. Teo. 2007. *Students' Participation Intention in an Online Discussion Forum: Why Is Computer-mediated Interaction Attractive?* Information & Management 44 (5), hal. 456-466.