

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya adalah pembahasan atau pembacaan literatur yang berkaitan dengan topik atau temuan penelitian [13]. Berdasarkan hasil studi literatur yang penulis baca, dapat dirangkum sumber-sumber penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi pada penelitian ini sebagai berikut :

Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Patmalasari dan Aries Dwi Indriyanti [14] bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang dikembangkan venkatesh pada tahun 2002. Dengan menganalisis tingkat kepuasan pengguna yang diukur menggunakan pendekatan pemodelan UTAUT sebagai fungsi kesenjangan antara persepsi pengguna (Achievement of Satisfaction) dan harapan pengguna (Searched for satisfaction) terhadap kinerja layanan aplikasi MyTelkomsel, diperoleh hasil saat aplikasi MyTelkomsel hanya dapat memuaskan variabel Social Influence sedangkan variabel Performance Expectancy, Effort Expectancy dan Facilitation conditions tidak mencapai kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhardi Saputra, Berlian Maulidya Izzati [15] pada Sistem Government Resource Planning (GRP) yang merupakan solusi untuk mengelola seluruh sumber daya Pemerintah yaitu people, technology, dan business process. Salah satu sistem GRP yang ditinjau adalah Sistem Informasi Pelayanan dan Perizinan Publik (SIMPATIK). Provinsi Jawa Barat menggunakan aplikasi ini untuk layanan terpadu bagi departemen penanaman modal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis cara penerimaan SIMPATIK dengan menggunakan model UTAUT 2 yang meliputi enam variabel bebas dan dua variabel terikat. Hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat disesuaikan dengan variabel umur, jenis kelamin, dan pengalaman. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner online kepada 42 pegawai DPMPSTP (Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dengan menggunakan SIMPATIK. Hipotesis diuji dengan aplikasi

SmartPLS dan SPSS. Hasilnya adalah variabel terikat atau moderator tidak signifikan. Penyebab tidak signifikannya pengaruh variabel operator karena SIMPATIK merupakan sistem informasi yang mendukung proses pelayanan perizinan kepada masyarakat. Oleh karena itu, seluruh pegawai yang misi utamanya melayani masyarakat perizinan akan memahami dan menggunakan SIMPATIK tanpa memandang kualifikasi atau pengalamannya. Hal ini dilakukan hanya untuk mendukung tugas pokok dan fungsi pelayanan perizinan di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. Hasil penelitian belum mendukung teori Venkatesh et al. (2012b), yang berpendapat bahwa pengalaman yang ditambah secara otomatis mempengaruhi perilaku pengguna dan pada akhirnya niat perilaku untuk menggunakan sistem informasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Shinta Aprilisa, Samsuryadi, Sukemi [16] pada mahasiswa Universitas Sriwijaya Palembang dilakukan dengan menentukan sampel berdasarkan rumus slovin bersignifikansi 5%. Penelitian ini menggunakan metode UTAUT 2 dan menambahkan EUCS, memperoleh hasil bahwa semua variabel dinyatakan valid dan reliabel. pengujian nilai tertinggi diperoleh pada variabel performance expectancy dengan nilai CR 0.924.

Penelitian yang dilakukan oleh Meilinda Dwi Anugrah, Hermaya Ompusunggu [17] bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi niat individu untuk menggunakan e-money melalui aplikasi pembayaran berbasis digital dengan model UTAUT. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online melalui google docs. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 290 pengguna e-money di Kota Batam. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan WrapPLS 7.0, terdapat lima hipotesis yang didukung, sedangkan dua hipotesis lainnya tidak didukung.

Penelitian yang dilakukan oleh Fauzan Luthfi Yaumul Adha, Muhammad Luthfi Hamzah, Idria Maita, Megawati [23] bertujuan untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem Dapodik dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan Dapodik dengan menggunakan model TAM dan EUCS. Pada penggunaannya, terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh operator yang membuat

peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat penerimaan operator terhadap Dapodik. Penelitian ini dilakukan pada jenjang sekolah dasar tepatnya pada seluruh sekolah dasar yang ada di Kecamatan Tampan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh operator sekolah dasar yang berjumlah 62 orang. Teknik pengambilan sampel yang dipakai adalah sampel jenuh karena populasi yang jumlahnya kurang dari 100. Proses analisis data menggunakan pendekatan PLS-SEM dengan SmartPLS 3.0. Hasil yang didapatkan adalah pengguna masih dapat menerima aplikasi Dapodik karena setengah dari hipotesis yaitu *perceived of usefulness*, *attitude*, *content*, dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap penerimaan pengguna sedangkan *accuracy*, *format*, *ease*, dan *timeliness* tidak berpengaruh terhadap penerimaan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Dede Kurnia [18] pada peserta didik pada jenjang SLTA dan Perguruan Tinggi yang ada di Tasikmalaya dengan jumlah sampel sebanyak 289 sampel. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor faktor yang penerimaan serta pengaruh penggunaan e-learning pada siswa dan mahasiswa. Penelitian ini dilakukan analisis data menggunakan PLS-SEM yang menghasilkan bahwa *Social Influence* dan *Keebiasaan* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* serta *Use Behavior* berpengaruh signifikan terhadap *Habit*.

Penelitian yang dilakukan oleh Usman Syarifa, Masyhudzulhak Djamilb, Amir Tengku Ramly [19] mengenai implementasi di bidang Digipos yang belum digunakan secara masif oleh gerai-gerai khususnya di kota Bogor tempat penelitian ini dilakukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif dan kausal. Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan kuesioner dengan teknik analitik menggunakan PLS dan Analisis Deskriptif. Berdasarkan analisis PLS, salah satu dari empat variabel yaitu *Effort Expectancy (EE)* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior to use Digipos*. Tingkat kemudahan menggunakan sistem, dirasakan cukup baik, dilihat dari indeks rata-rata dengan tingkat adopsi yang cukup tinggi. Dari analisis PLS *Effort Expectancy (EE)* berpengaruh positif terhadap perilaku pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Fiby Nur Afiana, Eka Tripustikasari, Reta Dwi Anggraeni [20] dilakukan dengan pengukuran penerimaan pengguna pada

Sistem Operasional Aplikasi PT. Swadharma Sarana Informatika Cilacap. Selama 4 (empat) tahun menggunakan aplikasi SOA, staf PT mengalami berbagai kendala. Swadharma Sarana Informatika dalam pelaksanaan penyitaan, terdapat keluhan dari pengguna atau pengguna aplikasi SOA. Faktor pengguna merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan dalam mengimplementasikan suatu sistem baru, diperlukan studi empiris untuk mengevaluasi kondisi pengguna yang sebenarnya terhadap aplikasi baru yang diterapkan. Hasil dari penelitian ini diperoleh Variabel ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap niat perilaku yang berpengaruh positif signifikan, sehingga dapat dikatakan bahwa pengguna merasakan manfaat menggunakan SOA untuk meningkatkan kinerjanya, variabel ekspektasi upaya berpengaruh positif terhadap niat agen (Perilaku Intent) jadi bahwa pengguna dapat dikatakan merasakan manfaat menggunakan SOA yang mudah digunakan yang dapat meningkatkan minat individu mereka terhadap adopsi di tempat kerja, variabel pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap niat perilaku sehingga dapat dikatakan bahwa pengguna merasakan manfaat dari menggunakan SOA karena dukungan lingkungan sosial di sekitar individu dapat meningkatkan minat individu dalam menggunakan SOA, variabel fasilitasi berpengaruh positif terhadap behavioral intention sehingga dapat dikatakan pengguna menerima melihat manfaat menggunakan SOA tergantung pada sejauh mana orang percaya dukungan teknis yang tersedia dan infrastruktur organisasi dapat mendukung penggunaan SOA.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Taufik Hidayat, Qurrotul Aini, Elvi Fetrina [9] dilakukan untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna E-Wallet karena banyaknya pengguna E-Wallet di Kota Tangerang Selatan. Namun, masih ada beberapa masalah seperti kehilangan saldo dan tidak dapat diisi ulang, serta tingkat keberhasilan implementasi dompet server belum diukur. Penerimaan pengguna merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan sistem yang diimplementasikan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mendapatkan variabel yang signifikan terhadap penerimaan pengguna e-wallet berbasis server di Tangerang Selatan dengan model UTAUT 2 dan penambahan dua variabel yaitu persepsi keandalan dan risiko yang dirasakan. Penelitian dilakukan dengan

metode kuantitatif, penyebaran kuesioner online dengan 33 pertanyaan dan analisis demografi dengan IBM SPSS 25 dan analisis PLSSEM dengan SmartPLS 3.2.8. Pada penelitian ini variabel moderator dihilangkan karena pengamatan serupa telah dilakukan yang menunjukkan bahwa variabel moderator dapat menurunkan nilai hasil. Studi lain menunjukkan bahwa tidak ada hubungan penting yang ditemukan untuk pengaruh moderat jenis kelamin dan usia menggunakan model UTAUT. Hasilnya, dari dua belas hipotesis yang diajukan, tiga dinyatakan tidak penting dan ditolak karena koefisien jalur dan nilai uji hipotesis tersebut (ekspektasi kinerja, dinamika), gaya dan nilai hedonis) kurang dari 0,1 dan 1,96, sedangkan sembilan hipotesis lainnya dinyatakan signifikan dan diterima agar memperoleh data dengan menggunakan skala tertentu.

Penelitian yang dilakukan oleh David Hadiansyah, Teduh Dirgahayu [21] pada Sistem Informasi Akademik (SIA) di Universitas Mercu Buana Yogyakarta (UMB Yogyakarta). Setelah beberapa perbaikan yang dilakukan pada tahun 2016 dan 2017, Direktorat IT & Informasi merasa perlu untuk mengevaluasi SIA dengan tujuan untuk mengetahui akseptabilitas mahasiswa dalam menggunakan SIA di UMB Yogyakarta untuk menjadi basis pengembangan lebih lanjut. Model yang cocok untuk menilai penerimaan pengguna terhadap teknologi adalah model yang dikembangkan oleh Venkatesh et al pada tahun 2012, bernama Unified Theory of Technology Acceptance and Use 2 (UTAUT2). Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS untuk pengujian validitas dan reliabilitas, serta SmartPLS untuk pengujian akhir. Penelitian ini menggunakan UTAUT2 dengan mengubah variabel Value menjadi Perceived Value pada studi kasus SIA UMB Yogyakarta, untuk menguji variabel Perceived Value dalam konteks akademik. Variabel pendukung Umur dan Jenis Kelamin dihilangkan karena pengguna SIA UMB Yogyakarta dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif, sehingga kedua variabel tersebut tidak berlaku. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat penerimaan sistem informasi akademik Universitas Mercu Buana Yogyakarta dengan menggunakan model UTAUT2 berada pada kategori “Baik” dengan rate 78 atas dasar Berdasarkan variabel harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial,

fasilitasi, motivasi hedonis, nilai yang dirasakan, kebiasaan, niat perilaku, dan perilaku penggunaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Achmad Abdul Rohim, Tri Lathif Mardi Suryanto, Asif Faroqi [22] dilatar belakangi oleh banyaknya pengguna yang belum terdaftar sebagai verified member, kondisi ini dikarenakan pengoperasian sistem dirasa rumit dan tidak semua orang paham cara menggunakannya. Sehingga penelitian ini dibuat untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Persebaya Selamanya. Penelitian ini menggunakan model UTAUT sebagai pendekatan permasalahan, sedangkan pengambilan responden menggunakan kaidah simple random sampling. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yakni ditemukannya hubungan yang signifikan terhadap behavior intention yaitu faktor performance expectancy, effort expectancy dan faktor social influence.

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Metode	Masalah	Hasil Penelitian
1	Dwi Patmalasari dan Aries Dwi Indriyanti	Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyTelkomsel menggunakan model UTAUT [14]	2021	UTAUT	Rata-rata keluhan pengguna tentang masa berlaku promosi internet tidak sesuai dengan aplikasi MyTelkomsel, <i>crash</i> , dan kecepatan akses aplikasi cenderung lambat.	Aplikasi MyTelkomsel hanya dapat memuaskan variabel Social Influence sedangkan variabel <i>Performance Expectancy</i> , <i>Effort Expectancy</i> dan <i>Facilitation conditions</i> tidak mencapai kepuasan pengguna
2	Muhardi Saputra, Berlian Maulidya Izzati	The Acceptance of Government Resource Planning System Using UTAUT 2 [15]	2021	UTAUT 2	Sistem GRP belum optimal dalam penggunaannya	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel moderator yang diajukan tidak memiliki hubungan yang signifikan sehingga tidak mempengaruhi pengguna.
3	Shinta Aprilisa, Samsuryadi, Sukemi	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Model UTAUT 2 dan EUCS Pada Sistem Informasi Akademik [16]	2021	UTAUT 2 & EUCS	Sistem informasi akademik UIN Palembang dalam kegiatan perkuliahan dapat memberikan kontribusi dalam pembentukan citra baik universitas dan meningkatkan kepercayaan diri mahasiswa, sehingga perlu diteliti penerimaannya.	Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua indikator valid dan reliabel dengan nilai uji <i>plausibility</i> nilai tertinggi terdapat pada variabel <i>ease of use</i> dengan nilai <i>AVE</i> sebesar 0,826, dan uji reliabilitas nilai tertinggi pada variabel PE dengan nilai kepercayaan sintetik sebesar 0,924.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Metode	Masalah	Hasil Penelitian
4	Meilinda Dwi Anugrah, Hermaya Ompusunggu	Analisis Faktor Faktor yang Memengaruhi Niat Penggunaan E Money Melalui Aplikasi Pembayaran Berbasis Digital Menggunakan Model UTAUT [17]	2021	UTAUT	Penelitian ini dilakukan karena penggunaan uang elektronik belum merata di seluruh Indonesia khususnya di Batam.	Hasil pengujian hipotesis memperlihatkan bahwa perilaku terhadap penggunaan teknologi berpengaruh positif & signifikan terhadap niat memakai <i>e-money</i> . Nilai p value = <0,001 & <i>path coefficient</i> menunjukkan arah positif sehingga meningkat niat buat memakai teknologi tersebut.
5	Fauzan Luthfi Yaumul Adha, Muhammad Luthfi Hamzah, Idria Maita, Megawati	Analisis Penerimaan Pengguna Dapodik Sekolah Dasar Kecamatan Tampan Menggunakan Model TAM dan EUCS [23]	2021	TAM	Belum adanya penelitian mengenai tingkat penerimaan terhadap sistem Dapodik dan terdapat beberapa kendala yang dialami oleh operator ketika melakukan sinkronasi data, server <i>error</i> , dan sering terjadi masalah ketika update aplikasi.	Hasil yang didapatkan adalah pengguna masih dapat menerima karena setengah dari hiptesis yaitu perceived of usefulness, attitude, content, dan perceived ease of use berpengaruh terhadap penerimaan pengguna sedangkan accuracy, format, ease, dan timeliness tidak berpengaruh terhadap penerimaan pengguna.
6	Dede Kurnia	Penerimaan dan penggunaan <i>e-learning</i> pada Masa pandemi <i>COVID-19</i> : aplikasi model UTAUT2 [18]	2020	UTAUT 2	Kehadiran e-learning tidak selalu disambut baik seperti mahasiswa biasa. Siswa mungkin tidak begitu menerima, tidak menyukai atau bahkan sangat menolak	Pada kasus siswa SMA, SI dan HB berpengaruh positif terhadap BI dan BU berpengaruh signifikan terhadap HB dan BI. Pengujian pada sampel SMP menunjukkan bahwa FC, HM dan HB berpengaruh signifikan terhadap BI

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Metode	Masalah	Hasil Penelitian
					pembelajaran <i>online</i> .	sedangkan UB memengaruhi HB.
7	Usman Syarifa, Masyhudzulhak Djamilb, Amir Tengku Ramly	Pengaruh Aplikasi Digital Point Of Sales Terhadap Perilaku Konsumen Variabel Effort Expectancy Model UTAUT [19]	2020	UTAUT	Belum banyak penelitian terhadap aplikasi Digipos, sehingga belum cukup benchmark untuk menentukan formula yang tepat untuk melihat faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan DIGIPOS POS.	Kemudahan penggunaan sistem dinilai cukup baik, yang dapat dilihat melalui indeks rata-rata dengan tingkat penerimaan yang tinggi, salah satu variabel yang berpengaruh positif terhadap perilaku pelanggan DIGIPOS yang menggunakan DIGIPOS adalah <i>Effort Expectancy</i>
8	Fiby Nur Afiana, Eka Tripustikasari, Reta Dwi Anggraeni	UTAUT Untuk Memahami Tingkat Penerimaan Pengguna Sistem Informasi PT. Swadharma Sarana Informatika Cilacap[20]	2020	UTAUT	Selama 4 (empat) tahun menggunakan aplikasi SOA, staff PT mengalami berbagai kendala. Swadharma Sarana Informatika dalam pelaksanaan penyitaan, terdapat keluhan dari pengguna atau pengguna aplikasi SOA.	Hasil dari penelitian ini diperoleh Variabel ekspektasi kinerja (PE) berpengaruh positif terhadap niat perilaku (BI) yang berpengaruh positif signifikan, sehingga dapat dikatakan bahwa pengguna merasakan manfaat menggunakan SOA untuk meningkatkan kinerjanya
9	Muhammad Taufik Hidayat, Qurrotul Aini,	Penerimaan Pengguna <i>E-Wallet</i> Menggunakan UTAUT 2 (Studi	2020	UTAUT 2	Masih ada beberapa masalah seperti kehilangan saldo dan tidak dapat diisi ulang, serta tingkat keberhasilan implementasi	Hasilnya, dari dua belas hipotesis yang diajukan, tiga dinyatakan tidak penting dan ditolak karena koefisien jalur dan nilai uji hipotesis tersebut (ekspektasi kinerja,

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Metode	Masalah	Hasil Penelitian
	Elvi Fetrina	Kasus) [9]			dompet server belum diukur	dinamika), gaya dan nilai hedonis) kurang dari 0,1 dan 1,96
10	David Hadiansyah, Teduh Dirgahayu	Evaluasi Sistem Informasi Akademik Universitas Mercu Buana Yogyakarta Menggunakan UTAUT 2 [21]	2020	UTAUT 2	Direktorat IT & Informasi merasa perlu untuk mengevaluasi SIA dengan tujuan untuk mengetahui akseptabilitas mahasiswa dalam menggunakan SIA di UMB Yogyakarta untuk menjadi basis pengembangan lebih lanjut	Tingkat penerimaan sistem informasi akademik Universitas Mercu Buana Yogyakarta dengan menggunakan model UTAUT 2 berada pada kategori “Baik” dengan rate 78 atas dasar berdasarkan variabel harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, fasilitasi, motivasi hedonis, nilai yang dirasakan, kebiasaan, niat perilaku, dan perilaku penggunaan
11	Achmad Abdul Rohim, Tri Lathif Mardi Suryanto, Asif Faroqi	Analisis faktor-faktor yang memengaruhi niat Penggunaan aplikasi Persebaya selamanya Menggunakan UTAUT [22]	2020	UTAUT	Banyak pengguna yang belum mendaftar menjadi anggota terverifikasi karena pengoperasian sistem dianggap rumit dan tidak semua orang mengerti cara menggunakannya.	Ditemukannya hubungan yang signifikan terhadap <i>behavior intention</i> yaitu faktor <i>effort expectancy</i> , <i>performance expectancy</i> , dan faktor <i>social influence</i> .

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Definisi Analisis

Analisis adalah upaya penyelidikan untuk melihat, mengamati, mengetahui, menemukan, memahami, meneliti, mengklasifikasi, menemukan, dan menjelaskan fenomena yang ada [24].

Langkah analisis merupakan langkah yang penting dan sangat penting, karena kesalahan dalam langkah ini juga akan menyebabkan kesalahan pada langkah selanjutnya. Misalnya dihadapkan dengan pada sistem untuk menentukan seberapa baik sistem telah memenuhi tujuannya. Jika sistem memiliki kelemahan, maka harus dapat segera ditemukan kelemahannya [25].

Pada penelitian ini dilakukan analisis dengan penelitian kuantitatif, yaitu jenis penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana dengan baik, dan terstruktur dengan jelas dari awal sampai akhir dalam desain penelitian. Definisi lain menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian yang membutuhkan penggunaan angka-angka, mulai dari pengumpulan data, hingga interpretasi data, dan tampilan hasilnya. Demikian juga pada hasil akhir, akan lebih baik jika disertai dengan gambar, tabel, bagan atau tampilan lainnya [26].

2.2.2 Definisi Penerimaan Pengguna

Penerimaan pengguna merupakan suatu penilaian yang berkaitan dengan sejauh mana suatu sistem dapat diterima oleh pengguna. Sistem berbasis teknologi informasi dengan kemudahan penggunaan dan manfaat dapat memengaruhi sikap pengguna terhadap sistem tersebut [20].

Penerimaan pengguna penting untuk mengukur sejauh mana pengguna dapat menerima dan memahami suatu teknologi guna menilai tingkat keberhasilan penerapannya. Penerimaan pengguna

merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi keberhasilan implementasi suatu teknologi [27].

2.2.3 MyTelkomsel

MyTelkomsel adalah layanan berbentuk aplikasi yang diluncurkan Telkomsel untuk memberikan kemudahan mengelola akun dan mengakses layanan pelanggan dengan menggunakan *smartphone* [5].

Aplikasi MyTelkomsel dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan teknologi digital yang terus berkembang serta memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna dalam mengakses berbagai layanan dan informasi Telkomsel. Pelanggan dapat memenuhi segala kebutuhannya melalui MyTelkomsel, mulai dari registrasi paket internet, cek pulsa, sisa kuota, penukaran Telkomsel POIN, hingga proses *booking* untuk mengunjungi GraPARI [14].

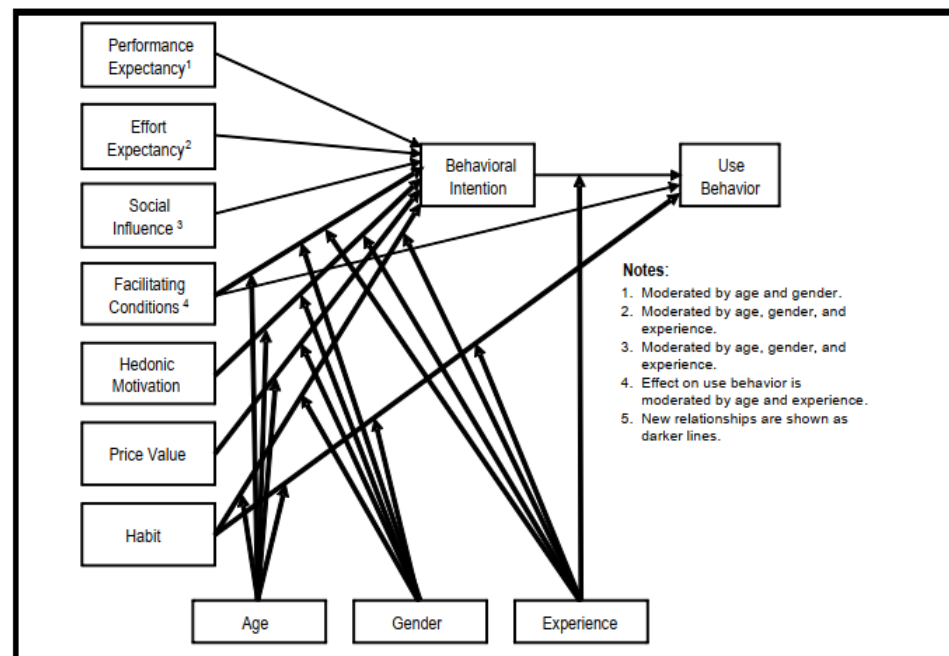
2.2.4 Model UTAUT 2

Unified Theory of Technology Acceptance and Use 2 (UTAUT 2) adalah model penerimaan teknologi dari Venkatesh, Thong dan Xu (2012). Model ini menjelaskan bahwa adopsi teknologi berbasis pengguna meningkat dengan tingkat peningkatan 56% menjadi 74%. Penerimaan disajikan sebagai perilaku niat untuk menggunakan, dengan tingkat mulai dari 40% hingga 52% [12]. Model ini menjelaskan bagaimana niat dan perilaku pengguna terhadap adopsi teknologi dipengaruhi oleh sejumlah faktor, seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang menguntungkan, nilai, motivasi, dan kebiasaan menikmati. Berikut adalah variabel yang termasuk dalam UTAUT 2

1. *Performance Expectancy* (PE): Digunakan untuk menggambarkan sejauh mana pengguna mendapat manfaat dari menggunakan sistem atau teknologi [12];
2. *Effort Expectancy* (EE): Menggambarkan seberapa mudah suatu sistem atau teknologi digunakan [28].

3. *Social Influence* (SI): Menggambarkan seseorang yang menggunakan teknologi karena dorongan dari orang-orang di sekitarnya[28];
4. *Facilitating Condition* (FC): Menjelaskan persepsi seseorang bahwa infrastruktur berupa peralatan atau pengetahuan mendukung penggunaan suatu sistem atau teknologi[28];
5. *Hedonic Motivation* (HM): Dinamika kesenangan yang berasal dari penggunaan sistem atau teknologi [12];
6. *Price Value* (PV): *Trade-off* antara biaya yang harus dibayar dan manfaat yang akan diperoleh dari penggunaan teknologi [12];
7. *Habit* (H): Menggambarkan bagaimana seseorang menggunakan sistem dalam kehidupan sehari-hari [28].
8. *Behaviorial Intention*
9. *Use Behavior*

Selain variabel juga terdapat variabel moderator yaitu *age*, *gender* dan *experience*. Hubungan antar variabel UTAUT 2 dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut.



Gambar 2.1 Gambar Model UTATUT 2 [12]

2.2.5 Populasi dan Sampel

Semua penelitian ilmiah selalu menghadapi masalah populasi dan sampel karena populasi dan sampel merupakan sumber data yang akan digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. Populasi adalah jumlah total semua nilai yang mungkin dari penghitungan atau pengukuran kuantitatif karakteristik tertentu dari semua anggota himpunan yang lengkap dan tidak ambigu yang ingin dipelajari [29].

Sampel digunakan jika populasi penelitian besar dan peneliti tidak mampu mempelajari seluruh populasi. Pemilihan sampling sebagian disebabkan oleh kendala biaya, tenaga, dan waktu peneliti. Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan ketika memilih sampel untuk menentukan tujuan penelitian dan batas populasi [30].

Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Slovin. Untuk mendapatkan sampel yang representatif dari populasi yang ada, maka sampel penelitian yang akan diteliti ditentukan menurut rumus slovin. Rumus Slovin adalah rumus untuk menghitung jumlah sampel minimal jika perilaku suatu populasi tidak diketahui secara pasti [31]. Rumus Slovin pada persamaan (3.1) untuk penentuan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (3.1)$$

Dengan, n merupakan ukuran sampel, N merupakan jumlah populasi dan e merupakan Margin Kesalahan

2.2.6 SEM-PLS

PLS atau *Partial Least Square* merupakan salah satu metode dari SEM (*Structural Equation Modelling*). PLS berfungsi sebagai evaluasi pada *outer model*, *inner model*, analisis jalur, serta mediasi/pengujian efek tidak langsung, dan evaluasi perbandingan multi-kelompok. PLS tidak membuat asumsi tentang normalitas, variabel dependen ganda, dan variabel independen ganda, dan mempertimbangkan berbagai jenis konfigurasi [19].

Pengujian dalam SEM-PLS dilakukan melalui dua model sub struktur yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) [18].

1. *Inner model*

Inner model atau lebih dikenal dengan model struktural adalah model yang menghubungkan variabel laten. Variabel laten dalam penelitian ini didasarkan pada asumsi yang dirancang [32].

Pengukuran model struktural dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui hubungan antar struktur yang dihipotesiskan. Dalam model ini, ada beberapa langkah untuk melakukan evaluasi [33].

2. *Outer model*

Outer model adalah metode dimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel yang mendasarinya. Fungsi yang menggunakan *outer model* untuk memeriksa secara konstruktif validitas dan reliabilitas suatu perangkat, dimana secara umum baik atau buruknya suatu perangkat dalam suatu penelitian ditentukan oleh validitas dan reliabilitasnya. Instrumen dikatakan valid bila dapat mengungkapkan data variabel secara akurat dan tidak menyimpang dari keadaan yang sebenarnya [34].

Model ini mencakup pengujian *individual item reliability*, *internal consistency* atau *construct reliability*, *Average variance extracted*. Ketiga ukuran tersebut dikelompokkan berdasarkan *convergent validity* yang mengukur derajat korelasi antara variabel dengan variabel laten. Selain dari *convergent validity* juga terdapat pengujian *discriminant validity*. Pemodelan pengukuran dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel dan indikatornya [33].

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa PLS-SEM adalah SEM yang digunakan untuk mengkonfirmasi suatu teori dan telah dievaluasi kuat dan dapat digunakan pada semua

jenis skala data seperti data interval, data nominal dan rate serta rasio asumsi yang lebih fleksibel.

2.2.7 SmartPLS

SmartPLS adalah aplikasi alternatif untuk SEM berbasis varians seperti AMOS dan LISREL. SmartPLS memiliki beberapa keunggulan [35], antara lain :

1. Metode smartPLS dianggap ampuh karena tidak didasarkan pada asumsi yang berbeda.
2. SmartPLS dapat mengkonfirmasi teori dan menjelaskan hubungannya.
3. Jumlah sampel yang dibutuhkan selama analisis relatif sedikit dan data SmartPLS tidak harus berdistribusi normal.
4. SmartPLS dapat menguji model formatif dan reflektif dengan skala indikator yang berbeda dalam satu model. Setiap bentuk, skala (skala kategori, Likert dll) dapat diuji dalam satu mode

2.2.8 Skala Likert

Skala Likert adalah skala dengan lima kategori tanggapan mulai dari “sangat setuju” hingga “sangat tidak setuju”, meminta responden untuk menentukan seberapa kuat mereka setuju atau tidak setuju dengan setiap orang dalam daftar nomor. Skala likert yang digunakan meliputi penggunaan 5 skala atau tingkatan yang dapat dilihat pada Tabel 2.2 [36].

Tabel 2.2 Tabel Skala Likert

Keterangan	Skor	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Kurang Setuju	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5