

TESIS

**ANALISIS PENERIMAAN TANGSELPAY DI KOTA TANGERANG
SELATAN MENGGUNAKAN METODE UTAUT 2**



Disusun oleh:

Nama : Aolia Ikhwanudin
NIM : 19.77.1206
Konsentrasi : Business Intelligence

**PROGRAM STUDI S2 TEKNIK INFORMATIKA
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2022**

TESIS

**ANALISIS PENERIMAAN TANGSELPAY DI KOTA TANGERANG
SELATAN MENGGUNAKAN METODE UTAUT 2**

**ANALYSIS OF TANGSELPAY ACCEPTANCE IN SOUTH TANGERANG CITY
USING UTAUT 2 METHOD**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh derajat Magister



Disusun oleh:

Nama : AOLIA IKHWANUDIN
NIM : 19.77.1206
Konsentrasi : Business Intelligence

**PROGRAM STUDI S2 TEKNIK INFORMATIKA
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENERIMAAN TANGSELPAY DI KOTA TANGERANG
SELATAN MENGGUNAKAN METODE UTAUT 2**

**ANALYSIS OF TANGSELPAY ACCEPTANCE IN SOUTH TANGERANG CITY
USING UTAUT 2 METHOD**

Dipersiapkan dan Disusun oleh

Aolia Ikhwanudin

19.77.1206

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tesis
Program Studi S2 Teknik Informatika
Program Pascasarjana Universitas AMIKOM Yogyakarta
pada hari Jumat, 18 Februari 2022

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Magister Komputer

Yogyakarta, 18 Februari 2022

Rektor

Prof. Dr. M. Suyanto, M.M.

NIK. 190302001

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENERIMAAN TANGSELPAY DI KOTA TANGERANG
SELATAN MENGGUNAKAN METODE UTAUT 2**

**ANALYSIS OF TANGSELPAY ACCEPTANCE IN SOUTH TANGERANG CITY
USING UTAUT 2 METHOD**

Dipersiapkan dan Disusun oleh

Aolia Ikhwanudin

19.77.1206

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tesis
Program Studi S2 Teknik Informatika
Program Pascasarjana Universitas AMIKOM Yogyakarta
pada hari-jumat, 18 Februari 2022

Pembimbing Utama

Prof. Dr. Kusriani, M.Kom.
NIK. 190302106

Pembimbing Pendamping

Agung Budi Prasetyo, ST., M.Eng.
NIK. 190302347

Anggota Tim Penguji

Prof. Dr. Ema Utami, S.Si., M.Kom
NIK. 190302036

Dr. Andi Sunyoto, M.Kom
NIK. 190302052

Prof. Dr. Kusriani, M.Kom.
NIK. 190302106

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Magister Komputer

Yogyakarta, 18 Februari 2022

Direktur Program Pascasarjana

Prof. Dr. Kusriani, M.Kom.
NIK. 190302106

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Aolia Ikhwanudin
NIM : 19.77.1206
Konsentrasi : Business Intelligence

Menyatakan bahwa Tesis dengan judul berikut:
**ANALISIS PENERIMAAN TANGSELPAY DI KOTA TANGERANG
SELATAN MENGGUNAKAN METODE UTAUT 2**

Dosen Pembimbing Utama : Prof. Dr. Kusriani, M.Kom.
Dosen Pembimbing Pendamping : Agung Budi Prasetyo, ST., M.Eng.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELLUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi

Yogyakarta, 18 February 2022

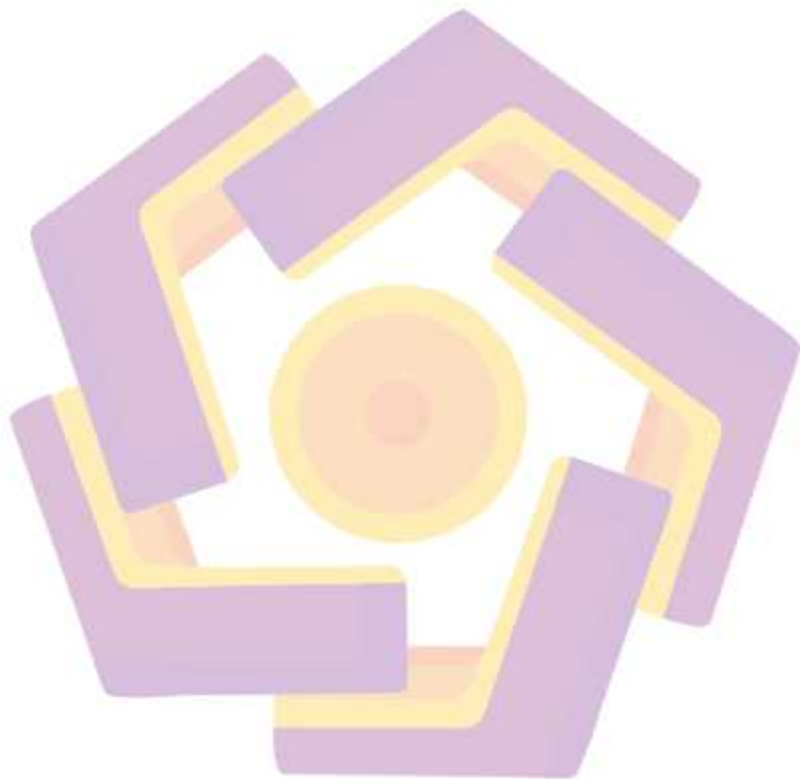
Yang Menyatakan,



Aolia Ikhwanudin

HALAMAN PERSEMBAHAN

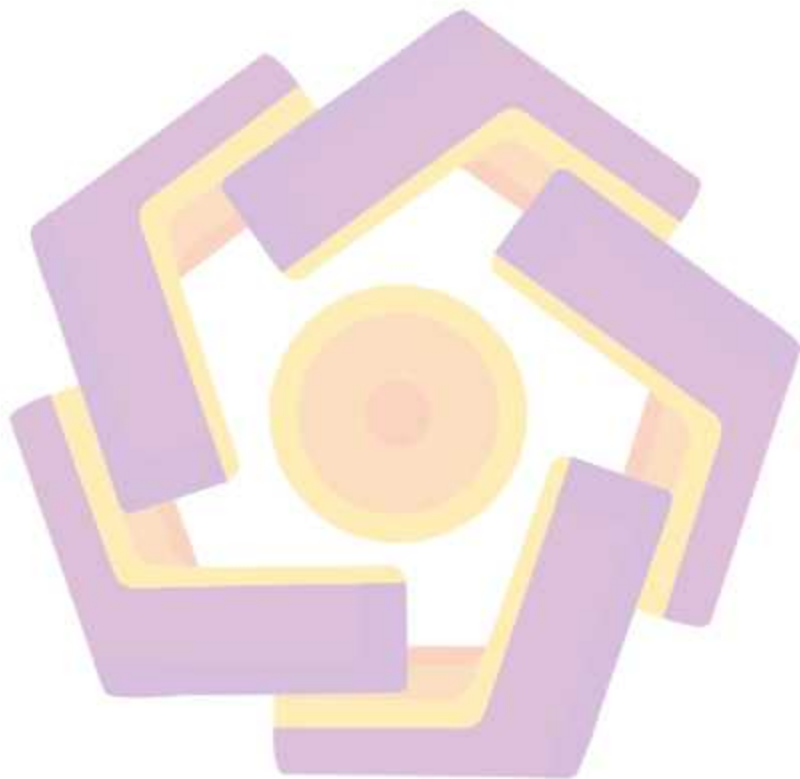
"Untuk Ibuku yang telah membesarkan anak-anaknya dengan penuh kasih sayang, perjuangan dan do'a".



HALAMAN MOTTO

“Semua Orang Ada Masanya Semua Masa Ada Orangnya.

Kapan Masa kejayaan kita !”.



KATA PENGANTAR

Puji syukur dihaturkan kehadirat Allah SWT atas nikmat dan karunianya, karena atas ridhoNya penulisan tesis ini dapat selesai dengan baik. Penulisan tesis wajib diselesaikan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh derajat keserjanaan S2 pada Program Studi PJJ Magister Teknik Informatika Universitas AMIKOM Yogyakarta.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati disampaikan rasa terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak yang telah membimbing dan membantu dalam penyusunan tesis ini. Untuk itu terima kasih kepada mereka berikut ini.

1. Ibu. Prof. Dr. Kusriani, M.Kom. selaku pembimbing utama yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan arahan dan bimbingan dalam proses penulisan ini.
2. Bpk. Agung Budi Prasetyo, ST., M.Eng. selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan dan pemahaman dalam menyelesaikan penulisan ini.
3. Anggota tim penguji yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan penulisan ini.
4. Pengajar dan pengelola Program Studi PJJ Magister Informatika Universitas AMIKOM Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan selama menempuh pendidikan.
5. Pemerintah Kota Tangerang Selatan yang memberikan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.

6. Istri, dan keluarga yang memberikan dukungan baik materil maupun immateril.
7. Seluruh mahasiswa/i angkata 1 PJJ Magister Teknik Informatika Universitas AMIKOM Yogyakarta.
8. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian penelitian ini.

Akhir kata, disadari bahwa tesis ini belum dapat dikatakan sempurna seperti yang diharapkan, mengingat keterbatasan yang ada. Demikian penelitian ini dibuat dengan harapan dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Yogyakarta, 7 Februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

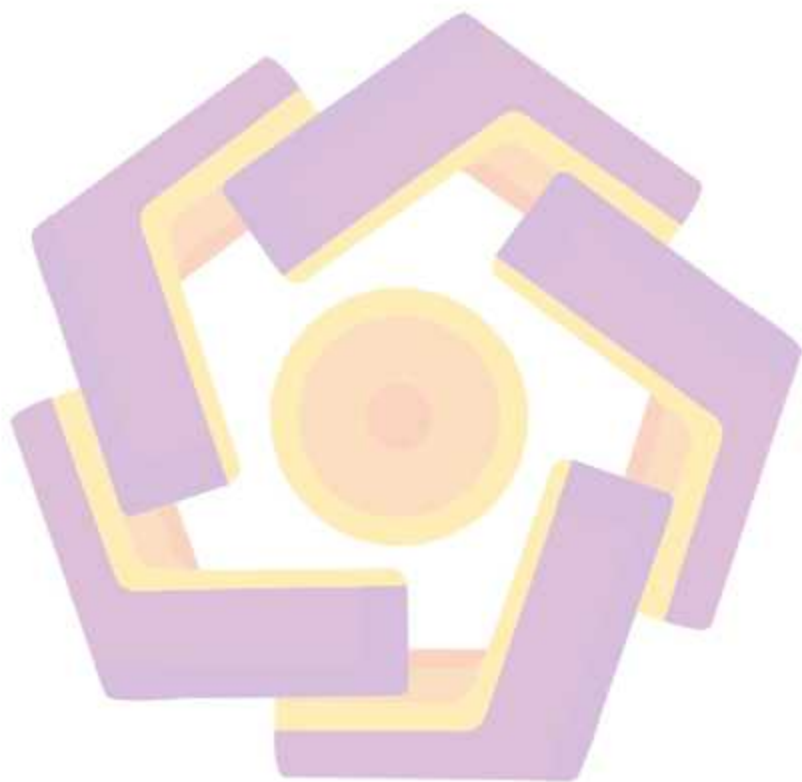
HALAMAN JUDUL	II
HALAMAN PENGESAHAN	III
HALAMAN PERSETUJUAN	IV
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	V
HALAMAN PERSEMBAHAN	VI
HALAMAN MOTTO	VII
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR ISI	X
DAFTAR TABEL	XVI
DAFTAR GAMBAR	XVIII
INTISARI	XIX
ABSTRACT	XX
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2. RUMUSAN MASALAH	5
1.3. BATASAN MASALAH	6
1.4. TUJUAN PENELITIAN	6
1.5. MANFAAT PENELITIAN	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1.1 Analyzing Factors Influencing Continuance Intention of E-Payment Adoption Using Modified UTAUT 2 Model (Indrawati & Dianty Anggraini Putri,2018).....	8
2.1.2 UTAUT-2 Model for Entrepreneurship Students on Adopting Technology (Bambang Leo Handoko,2020)	9
2.1.3 The Used of Modified UTAUT 2 Model to Analyze The Continuance Intention of Travel Mobile Application (Indrawati dan Firda Amalia,2019).....	11
2.1.4 Cloud ERP Adoption factors in Large Companies (Henkie Ongowarsito, Hendra dan Ardhianiswari Diah Ekawati (2019))	12
2.1.5 SPOC Adoption in Accounting Course among Indonesian Undergraduate Students: A Case Study (Bayu Kelana , Anggar Riskinanto dan Indah Navidah Hayati).....	14
2.1.6. Analysis of the E-Commerce Use Behavior on Music Products (Teguh Widodo , Revie Pratama Setiadjie dan Fetty Poerita Sary).	15
2.1.7. Adoption Factors of Online-Web Railway Ticket Reservation Service (A Case from Indonesia) (Indrawati dan Sofiar Yusliansyah)	16
2.2 KEASLIAN PENELITIAN	17
2.3 PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN	22
2.3.1 Penerimaan Sistem Informasi	24

2.4 MODEL PENERIMA TEKNOLOGI.....	25
2.4.1 Theory of Reasoned Action (TRA)	25
2.4.2 Technology Acceptance Model (TAM).....	25
2.4.3 Motivational Model (MM)	26
2.4.4 Theory of Planned Behavior (TPB).....	27
2.4.5 Combined TAM and TPB.....	27
2.4.6 Model of PC Utilization (MPCU).....	27
2.4.7 Innovation Diffusion Theory (IDT).....	28
2.4.8 Social Cognitive Theory (SCT).....	29
2.5 METODE UTAUT	30
2.5.1 Performance Expectancy	30
2.5.2 Effort Expectancy	31
2.5.3. Social Influence (Pengaruh Sosial).....	31
2.5.4 Facilitating Conditions.....	32
2.5.5 Hedonic Motivation	32
2.5.6 Price Value.....	33
2.5.7 Habit	33
2.5.8 Behavioral Intention	34
2.5.9 Age.....	34
2.5.10 Gender.....	34
2.5.11 Experience	34
2.6 SKALA PENGUKURAN	35
2.7 VARIABEL PENELITIAN	36

2.8. POPULASI DAN SAMPEL.....	39
2.8.1 Teknik Sampling.....	40
2.8.2 Ukuran Sampel	42
2.9 STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM).....	44
2.10 STRUCTURAL EQUATION MODELING-PARTIAL LEAST SQUARE (SEM-PLS)	46
2.9.2 Merancang Model Pengukuran (Outer Model).....	48
2.9.1. Merancang Model Struktural (Inner model).....	50
2.10 HIPOTESIS	55
2.11 SMARTPLS	56
2.12. GOOGLE FORMS	57
BAB III METODE PENELITIAN	58
3.1. JENIS, SIFAT, DAN PENDEKATAN PENELITIAN.....	58
3.2. METODE PENGUMPULAN DATA	59
3.3. METODE ANALISIS DATA	60
3.3.1 Model Pengukuran (Outer Model).....	60
3.3.2 Model Struktural (Inner Model)	65
3.4 POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	66
3.4.1 Populasi.....	66
3.4.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	66
3.5 INSTRUMEN PENELITIAN	67
3.6 MODEL PENELITIAN.....	70
3.7 ALUR PENELITIAN.....	77

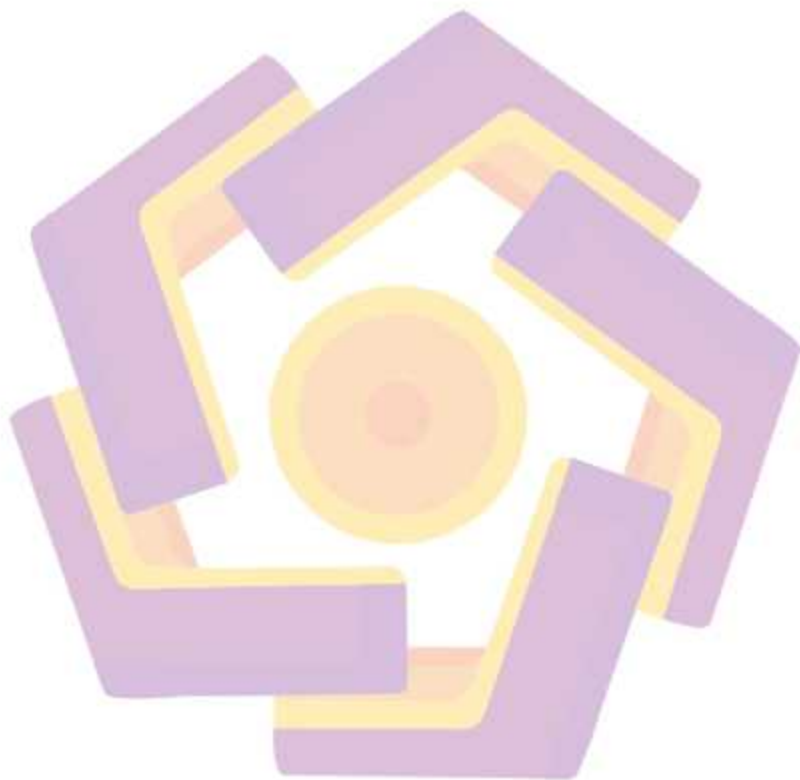
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	78
4.1. PENELITIAN EXPERIMEN.....	78
4.1.1 Data Responden Berdasarkan Tingkat Usia	78
4.1.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
4.2 PENGUJIAN MODEL PENGUKURAN (OUTER MODEL)	79
4.2.1 Uji Individual Item Reliability.....	80
4.2.2 Uji Internal Consistency Reliability	87
4.2.3 Uji AVE (Average Variance Extracted).....	88
4.2.4 Uji Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)	90
4.2.5 Uji Composite Reliability Dan Uji Cronbach Alpha.....	92
4.3 PENGUJIAN MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)	95
4.3.1 Uji Path Coefficient (β)	95
4.3.2 Coefficient of Determination (R^2).....	97
4.3.3 T-test.....	98
4.3.4 Predictive Relevance (Q^2)	100
4.4 INTERPRETASI HASIL ANALISIS DAN PENGUKURAN MODEL	102
4.4.1 Interpretasi Hasil Analisis Data Demografis	102
4.4.2 Interpretasi dan Diskusi Hasil Pengukuran Model	103
4.4.3 Interpretasi dan Diskusi Hasil Struktural Model	104
BAB V PENUTUP	112
5.1. KESIMPULAN	112
5.2. SARAN	114



DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Skala Likert.....	36
Tabel 3 1 Tabel Skor Likert.....	60
Tabel 3 2 indikator dari variabel.....	68
Tabel 4 1 Data Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	78
Tabel 4 2 Responden Berdasarkan Tingkat Jenis Kelamin.....	79
Tabel 4 3 Daftar Uji Validitas Performance Expectancy.....	81
Tabel 4 4 Daftar Uji Validitas Effort Expectancy.....	82
Tabel 4 5 Daftar Uji Validitas Social Influence.....	82
Tabel 4 6 Daftar Uji Validitas Facilitating Condition.....	83
Tabel 4 7 Daftar Uji Validitas Hedonic Motivation.....	84
Tabel 4 8 Daftar Uji Validitas Habit.....	85
Tabel 4 9 Daftar Uji Validitas Behavioral Intention.....	85
Tabel 4 10 Daftar Uji Validitas Use Behavior.....	86
Tabel 4 11 Daftar Uji Composite Reability.....	87
Tabel 4 12 Daftar Uji Validitas Average variance Extracted.....	89
Tabel 4 13 Hasil Analisis Cros Loading.....	91
Tabel 4 14 Daftar Uji Composite Reability.....	92
Tabel 4 15 Alpha Cronbach.....	94
Tabel 4 16 Hasil Uji Path coefficient dengan SmartPLS.....	96
Tabel 4 17 Hasil Uji Coefficient of Determination (R ²).....	97
Tabel 4 18 Nilai T-static.....	99

Tabel 4 19 Hasil Uji Predictive Relevance dengan SmartPLS.....	100
Tabel 4 20 Hasil Uji Hipotesis.....	101
Tabel 4 21 Hasil Uji Hipotesis T.....	104



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Analisis Jalur Penelitian.....	76
Gambar 3. 2 Tahapan Penelitian.....	77
Gambar 4. 1 Outer Model.....	80
Gambar 4. 2 Composite Reability.....	88
Gambar 4. 3 Daftar Uji Validitas Average variance Extracted.....	89
Gambar 4. 4 Daftar Uji Composite Reability.....	93
Gambar 4. 5 Alpha Cronbach.....	94
Gambar 4. 6 Hasil Uji Path coefficient.....	96
Gambar 4. 7 R Square.....	98

INTISARI

Pemerintah Kota Tangerang Selatan meluncurkan layanan keuangan digital bernama TangselPay. Alat pembayaran ini akan berfungsi sebagai alat pembayaran retribusi dan transaksi lainnya yang dipakai oleh Wajib Pajak, TangselPay pada dasarnya adalah aplikasi layanan dari Pemerintah Kota Tangerang Selatan yang diakses melalui telepon seluler (ponsel/smartphone) dengan tujuan utama memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran retribusi, sehingga wajib pajak tidak perlu membayar tunai kepada petugas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi minat masyarakat menggunakan layanan TangselPay di Tangerang Selatan. Model penelitian yang digunakan adalah model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2). Pengumpulan data menggunakan metode purposive sampling dengan jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 95 orang di pasar Kita Pamulang. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan software SmartPLS versi 3.3.3. Hasil analisis menggambarkan bahwa variabel Facilitation Condition (FC) berpengaruh positif terhadap Use behavior dan Behaviour Intention (BI) berpengaruh terhadap positif terhadap use behavior. Sedangkan variabel Sosial Influence (SI) dan Hedonic motivation (HM) tidak berpengaruh langsung

Kata kunci:

UTAUT 2, TangselPay, Pembayaran, Kemudahan, Cashless, Retribusi, SmartPLS, SEM

ABSTRACT

The South Tangerang City Government launched a digital financial service called TangselPay. This payment instrument will function as a means of paying levies and other transactions used by taxpayers, TangselPay is basically a service from the South Tangerang City Government that is accessed via cellular phones (cell phones/smartphones) with the main aim of providing convenience to taxpayers in making payments. payment of levies, so that taxpayers do not need to pay cash to the officer. This study aims to determine what factors influence people's interest in using TangselPay services in South Tangerang. The research model used is a modified model of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2). Data collection using purposive sampling method with the number of respondents in this study as many as 116 people in our market Pamulang. The data analysis technique in this study used Structural Equation Modeling (SEM) with SmartPLS software version 3.3.3. The results of the analysis illustrate that the variables Facilitation Condition (FC) have a positive effect on usage behavior and usage interest has a positive effect on usage behavior. While the variables of social influence and hedonic motivation do not have a direct effect

Keyword: UTAUT 2, TangselPay, Payment, Ease, Cashless, Retribution, SmartPLS, SEM

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia digital saat ini melahirkan dompet digital yang mampu memberikan kemudahan dalam sistem transaksi. Selain itu, di saat masa pandemi covid-19, dengan metode pembayaran nontunai, masyarakat dapat meminimalkan kontak langsung saat bertransaksi. Hal ini dapat membantu upaya penekanan penyebaran Covid-19. Pasalnya, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) sendiri pernah memperingatkan bahwa uang kertas mungkin dapat menyebarkan virus corona. transaksi uang tunai ini penting untuk mengurangi resiko tertular dan mencegah penyebaran covid-19 serta mengurangi interaksi sosial (social distancing).

Pembayaran non tunai merupakan sebuah metode pembayaran yang aman dan praktis dalam melakukan pembayaran. Proses pembayaran ini tanpa menggunakan uang fisik, dan merupakan sebuah gerbang dalam menuju kemajuan teknologi di bidang ekonomi dunia (Kumari & Khanna, 2017). Metode pembayaran non tunai ini akan mengeliminasi penggunaan uang tunai sebagai medium alat tukar dengan barang dan jasa dengan memungkinkan pembayaran transfer elektronik atau pembayaran non-elektronik melalui cheque (Tee & Ong, 2016).

Pembayaran transaksi non tunai menuju Cashless society adalah tren yang tidak dapat dihindari, hal ini bisa terjadi karena revolusi yang selalu terjadi dalam

sistem pembayaran digital (Xena & Rahadi, 2019). Negara berkembang seperti Indonesia yang dikabarkan telah mulai mengintensifkan tindakan membangun cashless society, ditunjukkan dari peningkatan penjualan online di Indonesia sebesar 40% per tahun (Ernst & Young, 2015). Serta program yang dibuat oleh pemerintah Indonesia, Go Digital Vision 2020. Program ini menargetkan Indonesia menjadi negara ekonomi digital terbesar di Asia Tenggara dengan mencapai nilai bisnis online hingga 130 Miliar dolar AS (BayCurrent Consulting Singapore, 2019).

Kota Tangerang Selatan adalah kota yang struktur ekonominya didominasi oleh perdagangan dan jasa. Tuntutan akan perbaikan layanan dalam hal pembayaran pajak dan retribusi telah menjadi suatu hal yang harus mampu diwujudkan oleh pemerintah Kota Tangerang Selatan. Hal ini dapat diwujudkan dalam bentuk kemudahan pembayaran pajak dan retribusi yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Salah satu inovasi yang dilakukan dalam memberikan pelayanan publik yaitu dengan menghadirkan aplikasi pembayaran yang bernama TangselPay yang di louncing sejak oktober 2019. Sistem pembayaran online ini juga untuk mencegah terjadinya kebocoran pada pendapatan asli daerah (PAD) serta pungutan liar (pungli) di pembayaran manual

Dengan adanya implementasi aplikasi TangselPay di kota Tangerang selatan selatan. merupakan hal penting untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan dari dompet elektronik berbasis server yang telah diimplementasikan (Adi, 2006). Salah satu faktor penentu keberhasilan sebuah sistem yang diterapkan adalah dari sisi penerimaan penggunanya. Apakah penggunanya menerima atau menolak untuk menggunakan sebuah sistem baru (Ouadahi, 2008)

Suatu sistem tertentu mungkin dipandang sebagai keberhasilan oleh beberapa pemangku kepentingan dan sebagai kegagalan oleh orang lain. Karena sebagian besar sistem dapat diukur dari berbagai perspektif dan telah memenuhi kebutuhan penggunanya, hal tersebut menjadi hal yang sulit untuk mengklasifikasikan suatu sistem dengan cara yang tepat. Namun dari sisi lain, diperlukan untuk mengklasifikasikannya pada rentan mulai dari kegagalan hingga sukses (McHaney et al., 2002).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan Tb Asep Nurdin, S.Kom.,M.Kom yaitu evaluasi terkait implementasi aplikasi TangselPay belum pernah dilakukan. Kepuasan pengguna terhadap penerimaan penggunaan aplikasi TangselPay perlu dilakukan pengukuran.

Model UTAUT adalah merupakan model penerimaan dan penggunaan teknologi yang dikemukakan oleh Venkatesh et al. pada tahun 2003. Terdiri atas teori-teori dasar mengenai penerimaan dan perilaku penggunaan teknologi. UTAUT disusun atas empat faktor penentu langsung yang bersifat signifikan terhadap minat pemanfaatan dan penggunaan sistem informasi yaitu ekspektasi kinerja (performance expectancy), ekspektasi usaha (effort expectancy), faktor social (social influence) serta kondisi yang memfasilitasi (facilitating conditions) (Venkatesh et al., 2003). UTAUT menjelaskan sekitar 70 persen dari varians dalam perilaku niat untuk menggunakan teknologi dan sekitar 50 persen dari varians dalam penggunaan teknologi (Venkatesh et al., 2003)

Berikut beberapa uraian singkat penelitian terdahulu yang relevan, untuk memperkuat alasan dan motivasi perlunya diadakan penelitian seperti diajukan.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Indrawati, Dianty Angraini Putri (2019). dengan judul penelitian "Analyzing Factors Influencing Continuance Intention of E-Payment Adoption Using Modified UTAUT 2 Model". Terdapat 6 variabel dalam penelitian ini yang terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap continuance intention konsumen dalam adopsi Kebiasaan, Kepercayaan, Pengaruh Sosial, Orientasi Penghematan Harga, Motivasi Hedonis, dan Ekspektasi Kinerja. Tidak ada perbedaan persepsi responden ditinjau dari usia dan jenis kelamin.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Bambang Leo Handoko (2020) dengan judul penelitian "UTAUT 2 Model for Entrepreneurship Students on Adopting Technology". Berdasarkan Penelitian tersebut variabel PE, EE, SI, FC, PV, HB berpengaruh terhadap behavioral intention. Sedangkan HM tidak berpengaruh terhadap BI. FC dan Hb berpengaruh signifikan terhadap USE. BI memiliki dampak positif pada UB.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Henkie Ongowarsito, Hendra, Ardhaniswari Diah Ekawat (2019) dengan judul penelitian "Persepsi konsumen pada penggunaan emoney". Berdasarkan Penelitian tersebut Hasil penelitian yang ditemukan terkait gender yaitu, tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara laki-laki dan perempuan pada hubungan perceived ease of use dan perceived usefulness dan gender bukan merupakan variabel moderasi pada hubungan tersebut

Penelitian difokuskan untuk mengukur tingkat penerimaan aplikasi TangselPay. Dalam penelitian ini, penulis memodifikasi teori Model UTAUT 2 oleh Venkatesh et al., (2012) berdasarkan kebutuhan penelitian. Penelitian ini menggunakan Model UTAUT 2 karena dibandingkan dengan Model UTAUT, Model UTAUT2 ini menghasilkan peningkatan dalam penjelasan Behavioral Intention (56 persen menjadi 74 persen) serta penggunaan teknologi (40 persen menjadi 52 persen) serta merupakan teori terbaru dalam penerimaan teknologi yang juga didasarkan pada delapan teori penerimaan teknologi; Theory of Reasoned Action (TRA), Technology Acceptance Model (TAM), Motivational Model (MM), Theory of Planned Behavior (TPB), Gabungan TAM-TPB (C-TAM-TPB), Model Personal Computer Utilization (MPCU), Inovasi Difusi Teori (IDT) dan Teori Kognitif Sosial (SCT).

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah disampaikan maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Apa saja faktor faktor atau variable-variable yang mempengaruhi penggunaan aplikasi TangselPay Kota Tangerang Selatan
- b. Manakah faktor yang paling berpengaruh berdasarkan hasil faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi TangselPay
- c. Memberikan rekomendasi dan bahan pertimbangan kepada pihak Kota Tangerang Selatan dari hasil evaluasi yang peneliti lakukan terhadap penggunaan TangselPay

1.3. Batasan Masalah

Untuk memfokuskan penelitian pada rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka penelitian ini memiliki beberapa batasan masalah, yaitu:

- a. Penelitian akan menggunakan model Unified Theory of acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) merujuk pada penelitian Venkatesh et al (2012), yang terdiri dari 6 variabel dari UTAUT sebelumnya yaitu *Performance Expectancy (PE)*, *Effort Expectancy (EE)*, *Social Influence (SI)*, *Facilitating Conditions (FC)*, *Behavior Intention (BI)* Dan *Use Behavior (UB)* ditambah dengan 2 variabel baru yaitu *Hedonic Motivation (HM)*, dan *Habit (H)*.
- b. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner yang disebar di Pasar Kita Pamulang. Teknik pengambilan sample yang peneliti gunakan ialah purposive sampling dimana sampel yang peneliti ambil hanya pada pengguna TangselPay, dengan analisis data menggunakan Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLSSEM).
- c. Objek penelitian yang peneliti ambil ialah Aplikasi TangselPay Kota Tangerang Selatan meliputi pembayaran retribusi pasar

1.4. Tujuan Penelitian

Berikut adalah beberapa tujuan yang ingin dicapai dari kegiatan penelitian ini, antara lain adalah:

- a. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi TangselPay
- b. mendapatkan variabel signifikan yang mempengaruhi penerimaa pengguna tangselpay

- c. Mengetahui berdasarkan hasil dari faktor–faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi TangselPay

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dengan dilakukannya penelitian ini anatara lain sebagai berikut:

- a. Memberikan rekomendasi terkait model utaut yang dapat di jadikan bahan pertimbangan dalam pengembangan TangselPay.
- b. Menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah Kota Tangerang Selatan untuk merumuskan berbagai kebijakan terkait penggunaan aplikasi TangselPay
- c. variable apa saja yang dapat mempengaruhi dan berpengaruh besar terhadap penerimaan pengguna dari penerapan tangselpay berdasarkan persepektif penggunanya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

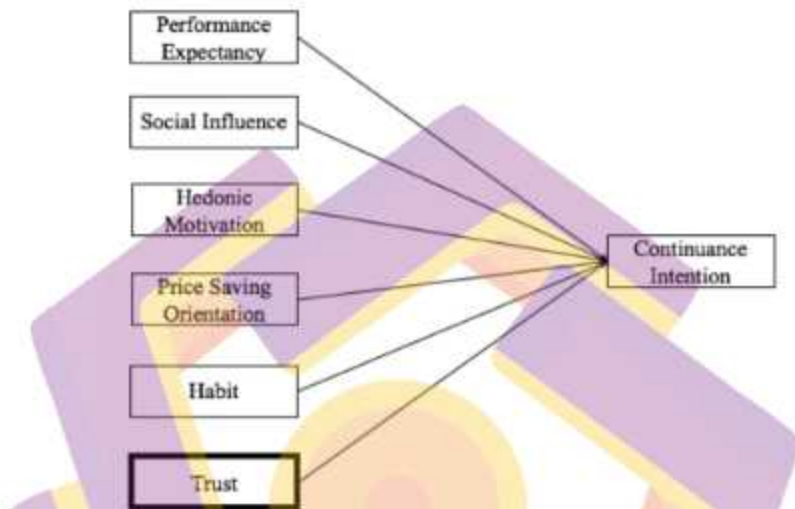
Untuk mendalami topik penelitian ini, maka dilakukan studi pustaka

2.1.1 Analyzing Factors Influencing Continuance Intention of E-Payment Adoption Using Modified UTAUT 2 Model

GoPay adalah uang elektronik yang bisa dipakai untuk melakukan transaksi pembayaran dan keuangan melalui aplikasi Gojek. Go-Pay berhasil menjadi salah satu TangselPay terbesar kelima di Indonesia kurang dari setahun beroperasi. Untuk terus menggunakan layanan Go-Pay. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi continuance intention adopsi Go-Pay di Indonesia dengan menggunakan Model Modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) dengan variabel baru Trust. Data dikumpulkan dari 507 responden valid di Indonesia yang dipilih dengan teknik purposive sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat 6 variabel dalam penelitian ini yang terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap continuance intention konsumen dalam adopsi Go-pay Indonesia. Variabel-variabel tersebut diurutkan dari pengaruh tertinggi ke terendah berturut-turut sebagai berikut: Kebiasaan, Kepercayaan, Pengaruh Sosial, Orientasi Penghematan Harga, Motivasi Hedonis, dan Ekspektasi Kinerja. Tidak ada perbedaan persepsi responden ditinjau dari usia

dan jenis kelamin. Model penelitian dapat dilihat pada gambar Gambar 2.1 dibawah ini



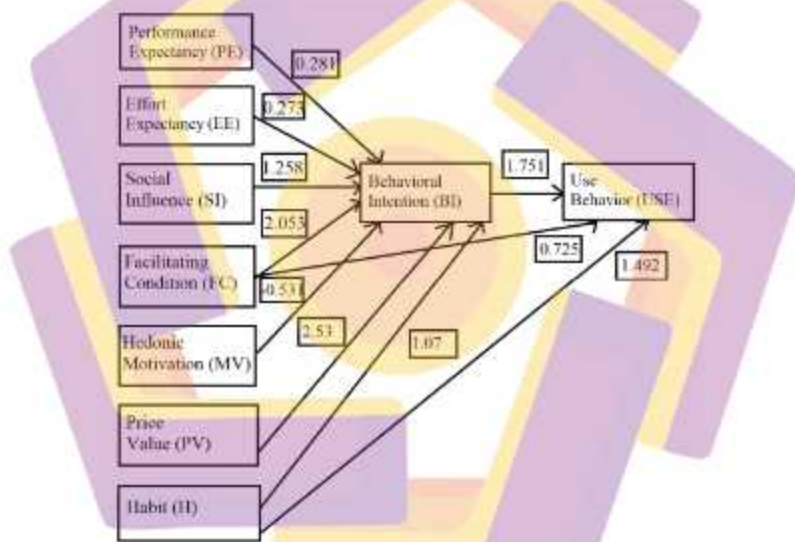
Gambar 2.2 Model Penelitian (Pertiwi & Ariyanto, 2017)

2.1.2 UTAUT 2 Model for Entrepreneurship Students on Adopting Technology

Para mahasiswa wirausaha yang merupakan generasi penerus, calon wirausahawan di masa depan harus mempersiapkan diri, mengadopsi teknologi, sehingga dapat beradaptasi dengan perubahan. Tujuan penelitian mendapatkan hasil empiris mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi keinginan dan perilaku mahasiswa wirausaha untuk mengadopsi teknologi informasi.

Menggunakan Model UTAUT 2 sebagai grand theory. membuktikan bahwa variabel PE, EE, SI, FC, PV, Habits berpengaruh terhadap behavioral intention.

Sedangkan motivasi hedonis tidak berpengaruh terhadap BI. Kondisi dan kebiasaan yang memfasilitasi juga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap USE. BI memiliki dampak positif pada USE. Hasil ini menggambarkan bahwa mahasiswa wirausaha siap menggunakan teknologi karena telah memahami manfaat teknologi. Model penelitian yang dilakukan oleh Bambang Leo Handoko dapat dilihat pada gambar Gambar 2.3 dibawah ini



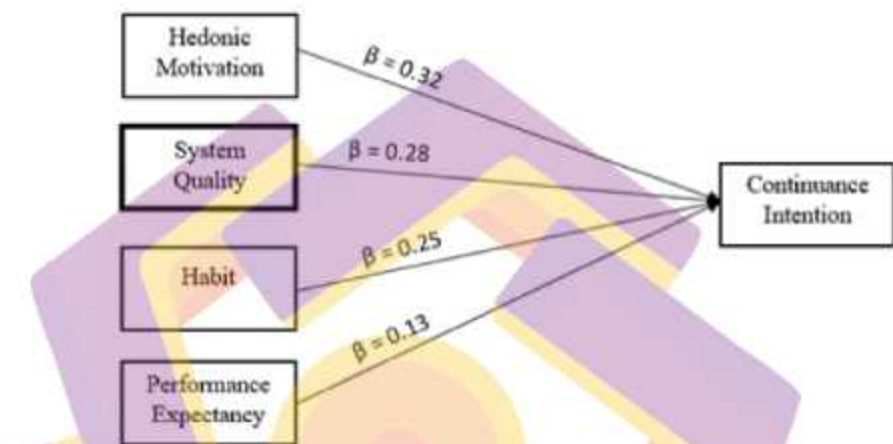
Gambar 2.4 Model Penelitian (Bambang Leo Handoko, 2020)

2.1.3 The Used of Modified UTAUT 2 Model to Analyze The Continuance Intention of Travel Mobile Application

PT. ABC adalah perusahaan milik negara yang menyediakan jasa transportasi kereta api di Indonesia. Perusahaan ini meluncurkan sebuah aplikasi mobile resmi bernama ABC Access pada tahun 2016. Merupakan aplikasi mobile resmi dari PT. ABC yang membantu pelanggan untuk memesan, mengelola, dan membantu diri mereka sendiri dengan layanan dari sebelum, hingga setelah perjalanan kereta api. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat berkelanjutan menggunakan ABC Access. Kerangka kajian yang digunakan dalam penelitian ini diadaptasi dari Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 yang ditambah dengan faktor baru yaitu System Quality. Data dikumpulkan dari 409 responden yang valid melalui teknik purposive sampling.

Dari hasil penelitian yang telah dianalisa, ditemukan bahwa terdapat empat faktor yang berpengaruh signifikan terhadap intensi continuance menggunakan ABC Access. Faktor-faktor tersebut diurutkan dari yang tertinggi-hingga yang terendah Hedonic Motivation, System Quality, Habit, and Performance Expectancy. Dalam hal faktor moderasi, tidak ada perbedaan persepsi pengguna terkait usia atau jenis kelamin. Model UTAUT 2 termodifikasi yang diterapkan pada penelitian ini memiliki daya penjas yang kuat dengan nilai atau R Square sebesar 72%, yang berarti dapat menjelaskan dengan kuat niat berkelanjutan pengguna dalam menggunakan ABC Access. Model penelitian yang dilakukan

oleh Indrawati dan Firda Amalia dapat dilihat pada gambar Gambar 2.3 dibawah ini



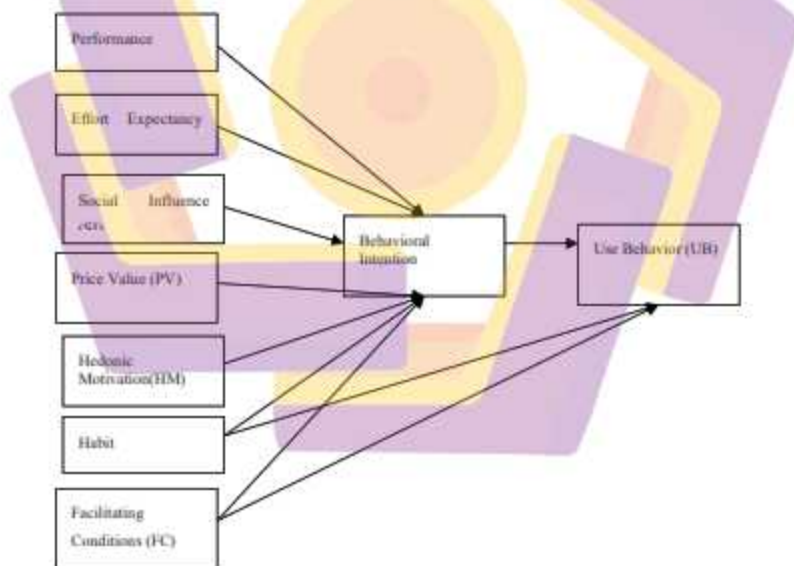
Gambar 2.5 Model Penelitian (Indrawati dan Firda Amalia, 2019)

2.1.4 Cloud ERP Adoption factors in Large Companies

Pengakuan dan pemanfaatan Cloud ERP oleh pengguna di perusahaan besar. Berdasarkan semua ini, vendor Cloud ERP memiliki peluang besar untuk memasarkan produknya ke perusahaan-perusahaan besar di Indonesia karena tingginya tingkat minat pengguna terhadap sistem tersebut..

Berdasarkan hasil analisis data, ditemukan 2 faktor yang sangat mempengaruhi pengguna sistem di perusahaan besar Indonesia untuk menerima dan menggunakan Cloud ERP, yaitu Habit dan Behavioral Intention. Faktor Habit berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention, atau dapat dikatakan bahwa pengguna sistem di perusahaan besar Indonesia dapat menerima dan menggunakan

Cloud ERP karena faktor kebiasaan untuk menggunakan sistem terbaru seperti Cloud ERP. Behavioral Intention Factors berpengaruh signifikan terhadap Use Behavior, atau dapat dikatakan bahwa pengguna sistem di perusahaan besar Indonesia memiliki keinginan untuk terus menggunakan Cloud ERP karena kemampuan dan usability yang diperoleh dari sistem tersebut. Berikut ini adalah urutan prioritas berdasarkan T-statistik terbesar hingga terkecil: Behavioral Intention, Habit, Facilitating Condition, Hedonic Motivation, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, dan Price Value. Model penelitian yang dilakukan oleh Henkie Ongowarsito, Hendra dan Ardhianiswari Diah Ekawati dapat dilihat pada gambar Gambar 2.4 dibawah ini

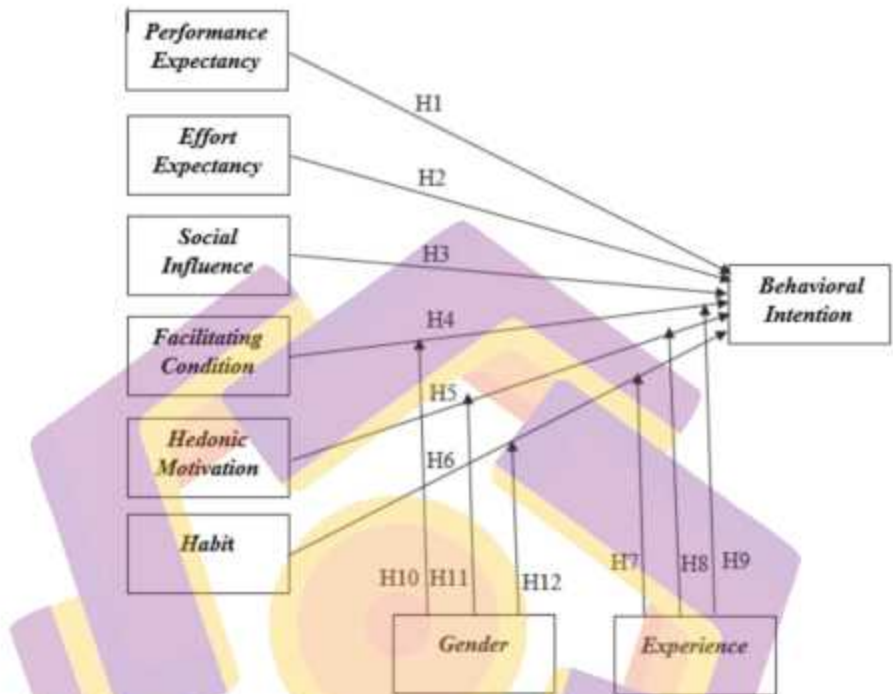


Gambar 2.6 Model Penelitian (Henkie Ongowarsito, Hendra dan Ardhianiswari Diah Ekawati)

2.1.5 SPOC Adoption in Accounting Course among Indonesian Undergraduate Students: A Case Study

Sebagai salah satu perguruan tinggi Indonesia, STIMIK ESQ mulai mengadopsi sistem Small Private Online Course (SPOC), salah satu konsep eLearning pada Februari 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi behavioral intention mahasiswa Indonesia untuk menggunakan Small Private Online Course (SPOC) dalam pembelajaran akuntansi. Penelitian ini menggunakan pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) dan metode kuantitatif, dengan menganalisis 42 mahasiswa program studi akuntansi di salah satu perguruan tinggi di Indonesia (STIMIK ESQ), menggunakan Smart PLS 3.0

hasil penelitian ini memberikan tidak ada variabel yang secara statistik berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku adopsi SPOC, kecuali motivasi hedonis. Niat perilaku lebih tinggi, tanpa moderasi gender dan pengalaman. Model penelitian yang di lakukan oleh Bayu Kelana , Anggar Riskinanto dan Indah Navidah Hayati dapat dilihat pada gambar Gambar 2.5 dibawah ini



Gambar 2.7 Model Penelitian (Bayu Kelana, Anggar Riskianto dan Indah Navilah Hayati)

2.1.6. Analysis of the E-Commerce Use Behavior on Music Products

Pesatnya pertumbuhan pengguna internet di Indonesia dalam satu dekade terakhir ini berimplikasi pada hampir semua aspek kehidupan termasuk meningkatnya penggunaan internet untuk mengunduh musik. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengusulkan model UTAUT-2 yang sesuai untuk e-commerce musik, dan menguji pengaruh tujuh variabel anteseden terhadap variabel niat perilaku dan dampaknya terhadap perilaku penggunaan. Tiga dari tujuh variabel yang diusulkan

yang diterima sebagai variabel anteseden niat perilaku adalah ekspektasi kinerja, penilaian pembajakan musik dan kebiasaan.

Hasil Penelitian tiga dari tujuh variabel memiliki dampak langsung terhadap niat perilaku yaitu harapan kinerja, penilaian pembajakan musik dan kebiasaan. Variabel harapan usaha, kondisi fasilitasi, motivasi hedonis dan nilai harga tidak mempengaruhi variabel niat perilaku.

2.1.7. Adoption Factors of Online-Web Railway Ticket Reservation Service

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) merupakan satu-satunya perusahaan yang diberi wewenang oleh pemerintah untuk menyediakan, mengelola, dan menyelenggarakan angkutan kereta api di Indonesia. Salah satu peningkatan layanan ini adalah pengembangan Rail Ticketing System dengan menggunakan platform teknologi informasi berbasis web. Untuk meningkatkan penggunaan OTRS, perlu ditemukan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna OTRS. Berdasarkan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) 2 dan UTAUT 2 yang dimodifikasi, penelitian ini mengusulkan model modifikasi baru terhadap layanan.

Hasilnya menunjukkan bahwa variabel independen Performance Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Hedonic Motivation dan Perceived Risk berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention dan Facilitating Condition, Habit dan Behavioral Intention berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Penggunaan.

2.2 Keaslian Penelitian

Tabel 2.1. Matriks literatur review dan posisi penelitian

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
1	Analyzing Factors Influencing Continuance Intention of E-Payment Adoption Using Modified UTAUT 2 Model	Indrawati,Dianty Anggraini Putr,International Conference on Information and Communication Technology (ICoICT),2018	menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi continuance intention adopsi Go-Pay di Indonesia dengan menggunakan Model Modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) dengan variabel baru Trust	Terdapat 6 variabel dalam penelitian ini yang terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap continuance intention konsumen dalam adopsi Kebiasaan, Kepercayaan, Pengaruh Sosial, Orientasi Penghematan Harga, Motivasi Hedonis, dan Ekspektasi Kinerja. Tidak ada perbedaan persepsi responden ditinjau dari usia dan jenis kelamin.	dapat melakukan penelitian di bidang e-payment namun dengan objek penelitian yang berbeda.	Pada penelitian ini akan meneliti aplikasi TangselPay Kota Tangerang Selatan

Tabel 2.1. Matriks literatur review dan posisi penelitian (lanjutan)

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
2	UTAUT 2 Model for Entrepreneurship Students on Adopting Technology	Bambang Leo Handoko, International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech), 2020	Mendapatkan hasil empiris mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi keinginan dan perilaku mahasiswa wirausaha untuk mengadopsi teknologi informasi.	variabel PE, EE, SI, FC, PV, HB berpengaruh terhadap behavioral intention. Sedangkan HM tidak berpengaruh terhadap BI, FC dan Hb berpengaruh signifikan terhadap USE. BI memiliki dampak positif pada UB.	Dapat melakukan penelitian serupa dengan sampel yang berbeda, seperti mahasiswa dari fakultas atau program studi yang berbeda, dapat menggunakan turunan lain dari model penerimaan teknologi seperti lingkungan organisasi teknologi atau teori difusi motivasi.	pada penelitian ini akan dilakukan pada lingkungan pedagan pasar
3	The Used of Modified UTAUT 2 Model to Analyze The Continuance Intention of Travel Mobile Application	Indrawati, firda amalia, International Conference on Information and Communication Technology (ICoICT), 2019	menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat berkelanjutan menggunakan ABC Access	faktor yang berpengaruh signifikan terhadap intensi continuance yang tertinggi hingga yang terendah; Hedonic Motivation, System Quality, Habit, and Performance Expectancy. Dalam hal faktor moderasi, tidak ada perbedaan persepsi pengguna terkait usia atau jenis kelamin	-	penelitian yang akan di lakukan menggunakan Variable PE, EE, Hb, SI

Tabel 2.1. Matriks literatur review dan posisi penelitian (lanjutan)

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
4	Cloud ERP Adoption factors in Large Companies	Henkie Ongowarsito, Hendra Ardhaniswari Diah Ekawat, International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech), 2019	Menentukan komponen-komponen yang mempengaruhi pengakuan dan pemanfaatan Cloud ERP oleh pengguna di perusahaan besar	Hasil analisis data, ditemukan 2 faktor yang sangat mempengaruhi pengguna sistem di perusahaan besar Indonesia untuk menerima dan menggunakan Cloud ERP, yaitu Habit dan Behavioral Intention	urutan prioritas berdasarkan T-statistik terbesar hingga terkecil: Behavioral Intention, Habit, Facilitating Condition, Hedonic Motivation, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, dan Price Value	variable yang akan digunakan Behavioral Intention, Habit, Facilitating Condition, Hedonic Motivation, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence t
5	SPOC Adoption in Accounting Course among Indonesian Undergraduate Students: A Case Study	Bayu Kelana, Anggar Riskianto, Indah Navidah Hayati3 International Conference on Sustainable Information Engineering and Technology (SIET), 2017	faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna OTRS. Berdasarkan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) 2 dan UTAUT 2 yang dimodifikasi, penelitian ini mengusulkan model modifikasi baru terhadap layanan	Menunjukkan bahwa variabel independen Performance Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Hedonic Motivation dan Perceived Risk berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention dan Facilitating Condition, Habit dan Behavioral Intention berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Penggunaan.	-	pada penelitian selanjutnya variable Perceive risk tidak digunakan

Tabel 2.1. Matriks literatur review dan posisi penelitian (lanjutan)

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
6	Analysis of the E-Commerce Use Behavior on Music Products	Teguh Widodo , Revie Pratama Setiadjie, Fetty Poerita Sary, International Conference on Engineering Technology and Technopreneurship (ICE2T),2017	untuk mengusulkan model UTAUT-2 yang sesuai untuk e-commerce musik, dan menguji pengaruh tujuh variabel anteseden terhadap variabel niat perilaku dan dampaknya terhadap perilaku penggunaan	Penerimaan hipotesis di atas juga menegaskan bahwa model UTAUT-2 tidak sepenuhnya dapat diterapkan dalam bisnis musik atau e-commerce. Variabel harapan usaha, kondisi fasilitasi, motivasi hedonis dan nilai harga tidak mempengaruhi variabel niat perilaku	-	variable yang akan diteliti Variabel harapan usaha, kondisi fasilitasi, motivasi hedoni
7	Adoption Factors of Online-Web Railway Ticket Reservation Service	Indrawati,Sofiar Yusliansyah,Internat ional Conference on Information and Communication Technology (ICoICT),2017	meningkatkan penggunaan OTRS, perlu ditemukan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna OTRS. Berdasarkan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) 2 dan UTAUT 2 yang dimodifikasi, penelitian ini mengusulkan model modifikasi baru terhadap layanan	variabel independen Performance Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Hedonic Motivation dan Perceived Risk berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention dan Facilitating Condition, Habit and Behavioral Intention berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Penggunaan	-	Pada penelitian ini variable Perceived risk tidak di gunakan

Tabel 2.1. Matriks literatur review dan posisi penelitian (lanjutan)

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
8	Factors influencing the acceptance and use of a bicycle sharing system: Applying an extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	Daniyal Jahanshahia,*, Zahra Tabibib, Bert van Wee, World Conference on Transport Research Society. Published by Elsevier Ltd. All rights reserved, 2020	faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan sistem bike sharing sebagai teknologi transportasi baru dengan mengidentifikasi dan menggambarkan hubungannya dengan niat dan perilaku penggunaan	Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa niat untuk menggunakan MBSS diprediksi oleh semua konstruk yang dipelajari kecuali untuk Price Value, sedangkan analisis jalur menunjukkan bahwa Behavioral Intention, Facilitating Condition merupakan satu-satunya konstruk yang signifikan untuk mempengaruhi Use Behaviour.	motivasi hedonis dan kebiasaan yang dampaknya dapat diteliti lebih lanjut untuk penerimaan teknologi bike sharing, perluasan Perceived Safety kami sebagai salah satu prediktor niat untuk menggunakan teknologi transportasi,	sesuai saran dari peneliti sebelumnya penelitian ini akan menambahkan motivasi hedonis sebagai penelitian di tangselpay

2.3 Penerimaan dan Penggunaan

Menurut Succi dan Walter dalam Pikkarainen et al (2004), penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi informasi adalah kemauan yang tampak di dalam kelompok pengguna untuk menerapkan sistem teknologi informasi tersebut dalam pekerjaannya. Sedangkan menurut Nasir (2013) penerimaan pengguna dapat di definisikan sebagai keinginan sebuah grup pengguna dalam memanfaatkan teknologi informasi yang didesain untuk membantu pekerjaan mereka. Oleh karena itu, semakin besar menerima sistem teknologi informasi yang baru maka semakin besar kemauan pemakai untuk merubah praktek yang sudah ada dalam penggunaan serta usaha untuk memulai secara nyata pada sistem teknologi informasi yang baru. Tetapi jika pemakai tidak mau menerima sistem teknologi informasi yang baru, maka perubahan sistem tersebut tidak memberikan keuntungan yang banyak bagi organisasi atau perusahaan (Pikkarainen et al, 2004)

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia penggunaan diartikan sebagai proses, cara perbuatan memakai sesuatu, pemakaian. (KBBI, 2002:852). Penggunaan sebagai aktivitas memakai sesuatu atau membeli sesuatu berupa barang dan jasa. Pembeli dan pemakai yang dapat disebut pula sebagai konsumen barang dan jasa. Dalam penelitian ini penggunaan adalah pemakaian pada fitur-fitur yang ada pada smartphone dalam berinteraksi dengan orang lain.

Implementasi suatu teknologi informasi selalu berhubungan dengan penerimaan pengguna. Se jauh mana pengguna dapat menerima dan memahami teknologi tersebut adalah hal yang penting untuk mengetahui tingkat keberhasilan

dari implementasi sistem tersebut. Sehingga penerimaan pengguna atau user acceptance merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi dari suatu teknologi (Nasir, 2013). Kurangnya penerimaan pengguna akan sangat berpengaruh terhadap kesuksesan implementasi teknologi informasi. Karena itu, penerimaan harus dipandang sebagai faktor sentral yang akan menentukan sukses atau tidaknya implementasi dari suatu teknologi informasi. Banyak bentuk analisis yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan implementasi teknologi informasi.

Menurut Davis dalam Ananda (2014) konsep di dalam penerimaan sistem itu diterima atau ditolak ditentukan oleh 2 faktor penentu, yaitu:

1. Orang akan cenderung untuk menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi jika mereka percaya hal itu akan bermanfaat untuk membantu mereka melakukan pekerjaan mereka lebih baik.
2. Jika orang percaya bahwa apa yang diberikan oleh sebuah sistem itu bermanfaat, namun mereka percaya bahwa sistem tersebut sulit untuk digunakan, maka mereka akan enggan untuk menggunakan sistem tersebut. Artinya, di samping manfaat dalam suatu sistem terdapat faktor kemudahan dalam menggunakan sistem juga yang merupakan hal yang penting.

Sehingga nilai manfaat dan kemudahan dalam menggunakan sistem merupakan dasar dalam penerimaan suatu sistem sehingga dapat disimpulkan apabila nilai manfaat dan kemudahan dalam suatu sistem tersebut besar maka penerimaan pengguna pada suatu sistem pun menjadi besar sehingga intensitas dalam implementasi suatu sistem menjadi meningkat.

2.3.1 Penerimaan Sistem Informasi

Berdasarkan pembahasan tentang ukuran penilaian dalam evaluasi sistem informasi sebelumnya, salah satu yang dapat digunakan adalah kemampuan penggunaan (usability). Terdapat 5 aspek dalam usability, yaitu (Beynon-Davies dalam Kusuma, 2015):

1. **Learnability**, sebuah sistem informasi seharusnya mudah untuk dipelajari.
2. **Rememberability**, setelah mengetahui bagaimana menggunakan sistem informasi, pengguna harus mampu mengingat bagaimana menggunakannya dengan mudah.
3. **Efficiency of Use**, sistem harus efisien untuk digunakan.
4. **Reliability in Use**, sistem harus meningkatkan kinerja manusia menjadi lebih handal dalam arti bahwa ia akan mengarahkan pengguna untuk membuat sedikit kesalahan.
5. **User Satisfaction**, sistem harus memuaskan pengguna dalam arti bahwa secara subyektif pengguna senang menggunakan sistem.

2.4 Model Penerima Teknologi

2.4.1 Theory of Reasoned Action (TRA)

Theory of reasoned action (TRA) merupakan salah satu teori dasar yang dipaparkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975) tentang pengaruh dari perilaku manusia dan telah digunakan untuk memprediksi berbagai macam perilaku manusia. Theory of reasoned action (TRA) digunakan sebagai alat untuk mendapatkan informasi dalam bagaimana sikap dan kepercayaan berkorelasi dengan niat individu untuk melakukan sesuatu. Niat untuk melakukan sesuatu dapat dipengaruhi 2 faktor yaitu : sikap terhadap perilaku dan norma subjektif. Norma subjektif didefinisikan sebagai persepsi orang, dimana yang penting baginya adalah berpikir harus atau tidaknya melakukan perilaku (Yucel, 2013).

2.4.2 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang diadopsi dari Fishbein dan Ajzen (TRA) oleh Davis (1989) untuk menjelaskan potensi dari niat perilaku pengguna untuk memanfaatkan teknologi yang selalu berinovasi. Tujuan dari model ini alat memprediksi penerimaan dan mengidentifikasi perubahan yang harus diterapkan pada sistem agar dapat diterima pengguna. TAM digunakan untuk memahami bagaimana pengguna datang untuk mencoba suatu teknologi baru. Model ini menunjukkan bahwa penerimaan sistem informasi oleh pengguna ditentukan oleh 2 faktor yaitu, kegunaan dan kemudahan sistem tersebut digunakan. Maka model ini mengusulkan bahwa kemudahan penggunaan sistem dan kegunaan yang dirasakan pengguna merupakan faktor utama untuk penerimaan

sistem informasi dan teknologi. Manfaat yang dirasakan pengguna mendefinisikan seberapa besar pengguna percaya bahwa sistem akan memberikan manfaat untuk meningkatkan kinerjanya. Kemudahan pengguna mengacu pada kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan aplikasi akan mempermudah pekerjaan (Yuce, 2013). Kemudahan penggunaan sistem dan kegunaan yang dirasakan pengguna merupakan faktor utama yang mempengaruhi penggunaan aplikasi DSS untuk mendukung proses pengambilan keputusan (Dulicic, Pavlic, & Silic, 2012).

2.4.3 Motivational Model (MM)

Davis et al. (1992) mengadaptasi teori motivasi yang dapat menjelaskan perilaku untuk memahami adopsi teknologi pada individu yang kemudian mengklasifikasi motivasi menjadi motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Perspektif motivasi ekstrinsik menjelaskan bahwa perilaku individu ditentukan oleh harapan akan perolehan manfaat dan keuntungan di kemudian hari sedangkan perspektif motivasi intrinsik menjelaskan bahwa perilaku individu ditentukan dengan timbulnya perasaan aman, nyaman, dan bahagia pada diri.

Davis et al. (1992) mengidentifikasi *perceived usefulness* sebagai motivasi ekstrinsik dan *perceived enjoyment* sebagai motivasi intrinsik pada konteks objek penggunaan teknologi komputer di lingkungan kerja. Hasil studi Davis et al. (1992) menyatakan bahwa *perceived enjoyment* dan *perceived usefulness* memediasi pengaruh dari *perceived ease of use* pada *behavioral intention*.

2.4.4 Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of planned behavior (TPB) merupakan paparan teori oleh Ajzen (1991) yang telah diterima secara luas untuk memahami penerimaan individu terhadap produk sistem informasi. Theory of planned behavior (TPB) adalah perpanjangan dari Theory of reasoned action (TRA) dengan menambahkan konstruk tentang kontrol perilaku yang dirasakan oleh pengguna. Teori ini juga memaparkan tentang niat pengguna (Intention) yang dapat ditentukan oleh tiga faktor yaitu, sikap terhadap perilaku, norma subjective dan kontrol perilaku yang dirasakan. Kontrol perilaku yang dirasakan mengacu pada persepsi masyarakat tentang kemampuannya untuk melakukan perilaku tertentu (Yucel, 2013).

2.4.5 Combined TAM and TPB

Model ini sering disebut sebagai Decomposed Theory of Planned Behavior yang menerangkan perilaku seseorang dengan konstruksi model multi dimensional. Model ini berbeda dengan TRA yang membedakannya terletak pada faktor penentu sikap (Attitude Toward Behavior and Attitude Toward Using) dimana Attitude Toward Using tidak hanya bergantung pada persepsi kegunaan (Perceived Usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use) saja, tetapi juga dipengaruhi kecocokan (Compatibility).

2.4.6 Model of PC Utilization (MPCU)

Teori ini dikembangkan dengan menggunakan pendekatan faktor faktor yang mempengaruhi sebuah perilaku yang dikutip oleh (Winarko & Mahadewi, 2013)

dalam konteks sistem informasi untuk memprediksi pemanfaatan Teknologi Informasi. Teori Triandis digunakan dalam penelitian sosiologi dan psikologi yang menerangkan suatu model konstruksi faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang. Triandis mengemukakan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh apa yang orang ingin lakukan (Attitudes), apa yang mereka pikir harus dilakukan (Social Norms), apa yang mereka biasa lakukan (Habits), dan oleh konsekuensi-konsekuensi yang diharapkan atas tindakannya (Expected Consequences). Dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan (Utilization) Teknologi Informasi sangat dipengaruhi oleh norma-norma social (Social Norms), faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi menurut kutipan (Kasmana, 2013)

2.4.7 Innovation Diffusion Theory (IDT)

Innovation Diffusion Theory (IDT) adalah model yang digunakan untuk mengukur penerimaan teknologi berdasarkan proses penyerapan inovasi. Model ini memiliki variabel utama (Karahanna et al., 1999), yaitu :

Relative Advantage Menunjukkan penerimaan inovasi berdasarkan fungsinya, yaitu teknologi yang baru lebih bermanfaat dibandingkan teknologi yang sebelumnya (Karahanna et al., 1999). Image Penggunaan teknologi / inovasi karena dapat meningkatkan status seseorang (Karahanna et al., 1999). Compatibility Penggunaan inovasi teknologi karena sesuai dengan pekerjaan orang tersebut (Karahanna et al., 1999).

Complexity Penggunaan inovasi teknologi berdasarkan tingkat kemudahan dalam pemakaian teknologi (Karahanna et al., 1999). Trialability Sejauh mana user

dapat mencoba inovasi teknologi hingga user menentukan akan menggunakan atau menolak teknologi tersebut (Karahanna et al., 1999). Visibility Penggunaan teknologi karena teknologi tersebut tersedia di perusahaan (Karahanna et al., 1999).Result demonstrability Penerimaan teknologi yang menunjukkan sejauh mana teknologi dapat dikomunikasikan kepada orang lain (Karahanna et al., 1999).

2.4.8 Social Cognitive Theory (SCT)

Computer Cognitive Theory (SCT) adalah model penerimaan teknologi yang mengukur tingkat kepercayaan user tentang kemampuan dirinya untuk menggunakan teknologi dapat mempengaruhi penerimaan atau penggunaan teknologi (Compeau, Higgins, 1995). Model SCT memiliki 5 variabel, yaitu :

Outcome expectations – performance adalah ekspektasi user terhadap peningkatan kinerja setelah penggunaan teknologi (Compeau, Higgins, 1995). Outcome expectations – personal Outcome expectations – personal adalah ekspektasi user terhadap peningkatan dari pencapaian dirinya atau merasa lebih berhasil dibandingkan tidak menggunakan teknologi (Compeau, Higgins, 1995).Self-efficacy Self-efficacy adalah penilaian seseorang terhadap kemampuannya dalam menggunakan teknologi yang dapat mempengaruhi penerimaan dan kesukaannya terhadap teknologi. Orang yang yakin dirinya mampu menggunakan teknologi akan lebih senang dan mudah dalam menerima teknologi dibandingkan orang yang tidak yakin (Compeau, Higgins, 1995).Affect Affect adalah kesukaan seseorang terhadap suatu tindakan atau kesukaan seseorang untuk menggunakan teknologi (Compeau, Higgins, 1995). Anxiety Anxiety adalah perasaan cemas saat akan menggunakan

komputer yang cenderung memberikan dampak negatif bagi user dan membuat user untuk cenderung menghindari teknologi (Compeau, Higgins, 1995).

2.5 Metode UTAUT

UTAUT memiliki empat variabel utama yang menjadi peran penting, yakni performance expectancy, effort expectancy, social influence dan facilitating condition yang mempengaruhi behavioral intention dan use behavior. Disamping itu terdapat empat moderator, yakni gender, age, experience dan voluntariness of use, yang diposisikan untuk mendukung dampak dari konstruk – konstruk pada behavioral intention dan use behavior.

UTAUT kemudian dikembangkan oleh Venkatesh, Thong dan Xu. Menurut Venkatesh et.al. (2012:157), pengembangan model UTAUT menjadi UTAUT 2 adalah untuk mempelajari penerimaan dan penggunaan teknologi dalam konteks konsumen. Venkatesh et.al. menambahkan tiga konstruk baru ke dalam model UTAUT, yaitu Hedonic Motivation, Price Value, dan Habit dan menyertakan tiga variabel moderator, yaitu Age, Gender, dan Experience.

2.5.1 Performance Expectancy

Performance expectancy merupakan tingkatan dimana seseorang berpendapat dengan menggunakan sistem atau aplikasi dapat membantu untuk mencapai keuntungan dalam kinerja pekerjaan. Latar belakang teori ini berasal dari Perceived usefulness (TAM), extrinsic motivation (Motivation Model), job-fit (Model of PC Utilization), relative advantage (Innovation Diffusion Theory) dan Outcome

expectations (Social Cognition Theory). Pada konstruk Performance Expectancy terdapat 5 konstruk yang merupakan gabungan dari penelitian Davis, dkk. (1989) tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi yaitu: 1) Perceived Usefulness (Persepsi Kegunaan), 2) Extrinsic Motivation (Motivasi Ekstrinsik), 3) Job Fit (Kesesuaian Pekerjaan), 4) Relative Advantage (Keuntungan Relatif), 5) Outcome Expectations (Ekspektasi-ekspektasi Hasil). Variabel performance expectancy adalah indikator terkuat yang mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan teknologi (Venkatesh et al., 2003).

2.5.2 Effort Expectancy

Effort expectancy didefinisikan sebagai tingkat kemudahan terkait penggunaan sistem oleh pengguna. Teori ini dibangun dari 3 konstruk yang menangkap konsep effort expectancy, yaitu perceived ease of use (TAM), complexity (MPCU), dan Innovation diffusion theory (IDT). Venkatesh, dkk. (2003) dan Davis, dkk. (1989) berpendapat bahwa kemudahan menggunakan sistem akan berpengaruh terhadap penggunaan sistem maupun teknologi informasi. Kemudian Venkatesh dan Davis (2000) mereka berpendapat bahwa kemudahan menggunakan sistem akan menimbulkan rasa nyaman dari penggunaannya.

2.5.3. Social Influence (Pengaruh Sosial)

Social Influence didefinisikan sebagai seberapa jauh seseorang merasa bahwa orang lain akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru. Moore dan Benbasat (1991) berpendapat bahwa penggunaan teknologi informasi akan meningkatkan

status seseorang dalam lingkungan tertentu. Menurut Venkatesh dan Davis (2000), pengaruh sosial memiliki akibat pada perilaku seorang individu melalui 3 proses yaitu compliance (ketaatan), internalization (internalisasi), dan identification (identifikasi). Social influence direpresentasikan dengan subjective norm (TRA, TAM2, TPB/DTPB, C-TAM-TPB), social factor (MPCU), image (IDT) (Venkatesh et al., 2003). Dapat dikatakan bahwa pengguna teknologi informasi memiliki minat yang besar dalam menggunakan teknologi informasi, mengingat makin kuat pengaruh dari lingkungan sekitar maka semakin besar pula minat yang muncul dari individu dalam menggunakan teknologi informasi.

2.5.4 Facilitating Conditions

Facilitating Conditions didefinisikan sebagai tingkatan sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis yang ada untuk mendukung penggunaan sistem. Variabel ini menangkap konsep dari perceived behavioral control (TPB/DTPB, C-TAM-TPB), facilitating conditions (MPCU), dan compatibility (IDT). Konstruksi ini dilakukan untuk membantu teknologi yang dirancang oleh organisasi dapat menghilangkan hambatan untuk menggunakan teknologi, hal tersebut dapat digabungkan antara gaya kerja dan penggunaan sistem dalam organisasi (Venkatesh et al., 2003).

2.5.5 Hedonic Motivation

Hedonic motivation didefinisikan sebagai sesuatu yang menyenangkan atau kesenangan yang dapat diperoleh dari menggunakan teknologi dan itu telah terbukti

memainkan peran penting dalam menentukan penerimaan teknologi dan menggunakan (Brown & Venkatesh, 2005). Dalam konteks konsumen, hedonic motivation juga telah ditemukan untuk menjadi faktor penting dalam penerimaan teknologi dan penggunaan (Venkatesh et al., 2012).

2.5.6 Price Value

Price value memiliki perbedaan pengaturan antara penggunaan konsumen dan penggunaan organisasi, dimana konsumen biasanya menanggung biaya moneter penggunaan sistem sedangkan karyawan pada organisasi tidak. Struktur harga dan biaya mungkin memiliki dampak yang signifikan pada penggunaan teknologi. Seperti di China karena harga short messaging services (SMS) lebih rendah dari pada aplikasi sejenis yang bertipe aplikasi internet, maka SMS lebih dipilih oleh masyarakat China. Nilai dari harga yang dikeluarkan akan ditentukan dengan manfaat yang dirasakan oleh pengguna yang menggunakan aplikasi (Venkatesh et al., 2012).

2.5.7 Habit

Habit mendefinisikan sejauh mana orang cenderung menggunakan sistem dari kebiasaan menggunakan sistem. Kebiasaan akan timbul dengan menggunakan sistem, 1 bulan, 3 bulan kemudian secara otomatis perilaku seseorang untuk menggunakan teknologi akan terbentuk (Venkatesh et al., 2012).

2.5.8 Behavioral Intention

Niat perilaku mengacu pada tingkatan seseorang merumuskan rencana secara sadar untuk melakukan sesuatu atau tidak di masa depan. Berdasarkan teori yang mendasari niat perilaku akan memiliki pengaruh yang signifikan pada penggunaan teknologi (Venkatesh et al., 2012). Behavioral Intention ditentukan oleh Attitude seseorang dan Subjective Norm. Attitude adalah perasaan positif atau negatif seseorang tentang penentuan tujuan dan target perilaku. Subjective Norm merupakan persepsi seseorang tentang pendapat umum apakah ia harus atau tidak harus melakukan perilaku seperti dibicarakan banyak orang.

2.5.9 Age

Peranan umur memiliki pengaruh psikologis yang cukup besar dalam penggunaan sistem. Ukuran usia akan menentukan juga kedewasaan dan pemahamannya pada penggunaan sistem (Venkatesh et al., 2012).

2.5.10 Gender

Perbedaan jenis kelamin dapat memiliki pengaruh pada perilaku pengguna untuk menggunakan sistem (Venkatesh et al., 2012).

2.5.11 Experience

Pengalaman mencerminkan kesempatan untuk menggunakan teknologi, biasanya di ukur dengan waktu penggunaan sistem. Pengalaman dapat mejadi pembentuk

tingkat kebiasaan tergantung pada penggunaan sistem dengan sasaran teknologi (Venkatesh et al., 2012).

2.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang penulis gunakan pada penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik (mencakup pengukuran pengetahuan, kemampuan, sikap, dan sifat kepribadian) yang umum digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Penelitian yang sering menggunakan skala ini adalah penelitian survei deskriptif (gambaran). Skala Likert berasal dari nama penciptanya, yaitu Rensis Likert, yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya. Dalam menanggapi pertanyaan dalam skala Likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia (Sugiyono, 2012)

Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Data yang telah terkumpul melalui kuesioner, kemudian peneliti olah dalam bentuk kuantitatif, yaitu dengan cara menetapkan bobot jawaban dari pertanyaan yang telah dijawab oleh responden, dimana pemberian bobot tersebut berdasarkan ketentuan (Sugiyono, 2012). Berikut ini merupakan tabel Skala Likert

Tabel 2.1 Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu Ragu	3
setuju	4
Sangat setuju	5

Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala Likert 5 poin. Menurut Hertanto (2017), Kelebihan instrumen kuesioner yang menggunakan skala Likert dengan lima skala adalah kuesioner tersebut mampu mengakomodir jawaban responden yang bersifat netral atau ragu-ragu. Hal ini yang tidak terdapat dalam skala Likert dengan empat skala dimana jawaban yang bersifat netral atau ragu-ragu dihilangkan dalam kuesioner. Selain itu menurut Hair (2007), alasan menggunakan skala Likert 5 poin adalah karena skala Likert 7 poin atau 13 poin akan membuat responden menjadi lebih sulit untuk membedakan setiap poin skala dan responden sulit dalam mengolah informasi.

2.7 Variabel Penelitian

Variabel adalah konstruk yang diukur dengan berbagai macam nilai untuk memberikan gambaran lebih nyata mengenai fenomena-fenomena. Konstruk adalah abstraksi fenomena kehidupan nyata yang diamati. Dengan demikian, variabel merupakan representasi konstruk yang dapat diukur dengan berbagai macam nilai. Variabel merupakan mediator antara konstruk yang abstrak dengan

fenomena nyata. Variabel memberikan gambaran lebih nyata mengenai fenomena yang digeneralisasi dalam kontrak (Sangadji dan Sopiah, 2010).

Penelitian kuantitatif umumnya menggunakan asumsi dan batasan pada faktor tertentu yang diamati dalam bentuk variabel penelitian. Faktor-faktor lain yang tidak diamati diasumsikan sebagai faktor yang tidak terkait signifikan dengan fenomena tertentu yang diteliti (Sangadji dan Sopiah, 2010). Menurut Sekaran dalam Sangadji dan Sopiah (2010), variabel penelitian dapat diklasifikasikan berdasarkan beberapa pendekatan, diantaranya berdasarkan:

1. Fungsi Variabel Tipe-tipe variabel dapat diklasifikasikan berdasarkan fungsi variabel dalam hubungan antara variabel, yaitu:

- a. Variabel Independen dan Variabel Dependen Variabel independen adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Variabel dependen adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Kedua tipe variabel merupakan kategori variabel penelitian yang paling sering digunakan dalam penelitian karena mempunyai aplikasi yang luas.
- b. Variabel Moderating Hubungan langsung antara variabel independen dengan variabel dependen kemungkinan dipengaruhi oleh variabel-variabel lain. Salah satu di antaranya variabel moderating, yaitu tipe variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan langsung antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel moderating merupakan tipe variabel yang mempunyai pengaruh terhadap sifat atau arah hubungan antar variabel. Sifat atau arah hubungan antara variabel independen dengan

variabel dependen kemungkinan positif atau negatif dalam hal ini tergantung pada variabel moderating.

- c. Variabel Intervening Variabel intervening adalah tipe variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan tidak langsung. Variabel intervening merupakan variabel yang terletak di antara variabel independen dengan variabel dependen, sehingga variabel independen tidak langsung menjelaskan atau mempengaruhi variabel dependen.

2. Skala Nilai Variabel Variabel umumnya diukur dengan skala dalam kisaran nilai tertentu. Berdasarkan skal nilainya, variabel penelitian diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:

- a. Variabel Kontinu Variabel kontinu adalah tipe variabel penelitian yang memiliki kumpulan nilai teratur dalam kisaran tertentu. Nilai dalam variabel kontinu setidaknya menggambarkan peringkat atau jarak berdasarkan skala pengukuran tertentu.
- b. Variabel Kategoris Variabel kategoris adalah tipe variabel penelitian yang memiliki nilai berdasarkan kategori tertentu atau lebih dikenal dengan sebutan skala nominal. Skala nilai pada variabel ini hanya merupakan label untuk mengidentifikasi kategori atau kelompok variabel yang bersangkutan.

3. Perlakuan terhadap Variabel Karakteristik penelitian eksperimen adalah adanya manipulasi terhadap variabel tertentu. Manipulasi terhadap hal ini berarti memberikan perlakuan berbeda kepada kelompok yang berbeda. Klasifikasi variabel berdasarkan perlakuan peneliti terhadap variabel penelitian bermanfaat

untuk mengetahui perbedaan antara variabel-variabel yang tidak dimanipulasi. Variabel penelitian dapat diklasifikasikan berdasarkan perlakuan peneliti terhadap suatu variabel, yaitu:

- a. Variabel aktif, merupakan variabel penelitian yang dimanipulasi untuk keperluan penelitian eksperimen.
- b. Variabel atribut, merupakan variabel penelitian yang tidak dapat dimanipulasi, seperti variabel yang berkaitan dengan karakteristik manusia. Menurut Arikunto dalam (Sangadji dan Sopiah, 2010), variabel berdasarkan sifatnya ada dua, yaitu:
 - a. Variabel statis, merupakan variabel yang tidak dapat diubah keberadaannya, seperti jenis kelamin, status sosial ekonomi, dan tempat tinggal.
 - b. Variabel dinamis, merupakan variabel yang dapat diubah keberadaannya berupa perubahan, peningkatan, atau penurunan, seperti kedisiplinan, motivasi, kepedulian, dan pengaturan.

2.8. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek atau obyek dengan kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulan. Populasi bukan hanya sekadar jumlah pada subyek atau obyek yang dipelajari, akan tetapi mencakup seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek. Populasi mempunyai dua status, yaitu sebagai obyek penelitian, jika populasi bukan sebagai sumber informasi, akan tetapi sebagai substansi yang diteliti dan sebagai subyek yang diteliti, jika berfungsi sebagai sumber informasi (Sangadji dan Sopiah, 2010).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, contohnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti bisa menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus representatif (mewakili) populasi tersebut (Sangadji dan Sopiah, 2010).

2.8.1 Teknik Sampling

Pengambilan jumlah sampel dari populasi mempunyai aturan tersendiri atau ada tekniknya tersendiri. Dengan menggunakan teknik yang benar, sampel diharapkan dapat mewakili populasi. Sehingga kesimpulan untuk sampel dapat digeneralisasi kan menjadi kesimpulan populasi. Pada dasarnya, ada dua teknik pengambilan sampel dari populasi, yaitu (Sangadji dan Sopiah, 2010):

2.8.1.1 Probability Sampling

Probability Sampling ialah teknik sampling yang memberikan peluang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

1. Simple Random Sampling Dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.
2. Proporsional Stratified Random Sampling Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.

3. Disproportionate Stratified Random Sampling Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional.
4. Cluster Sampling Teknik ini digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas.

2.8.1.2 Nonprobability Sampling

Nonprobability Sampling ialah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

1. Sampling Sistematis adalah teknik penentuan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.
2. Sampling Kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan.
3. Sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.
4. Sampling Purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.
5. Sampling Jenuh Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus.

6. Snowball Sampling Snowball sampling adalah teknik penentuan sampel yang mulamula jumlahnya kecil, kemudian sampel ini disuruh memilih teman-temannya untuk dijadikan sampel dan begitupun seterusnya.

2.8.2 Ukuran Sampel

Besarnya jumlah sampel yang harus diambil dari populasi dalam suatu kegiatan penelitian sangat tergantung dari keadaan populasi itu sendiri, semakin homogen populasinya maka jumlah sampel semakin sedikit, begitu juga sebaliknya. Adapun penentuan jumlah sampel (Guritno et al. (2011)) ialah sampel yang diperlukan dalam SEM (Structural Equation Model) berkisar antara 100 sampai 200 sampel. Pada PLS-SEM juga diatur mengenai penentuan sampel untuk penelitian, yaitu 10 kali dari jumlah maksimum anak panah (jalur) yang mengarah pada variabel laten (10 time rule of thumb) (Hair, et al., 2012).. Champion (1981) dalam Indrawan dan Yaniawati (2014) menjelaskan uji statistik akan efektif jika sampel digunakan antar 120 sampai dengan 250. Menurut Roscoe (1975) dalam Sugiyono (2012) mengusulkan tentang ukuran sampel untuk penelitian yaitu sebagai berikut

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta, dan lain lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda) maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah

variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 * 5 = 50$:

Penetapan ukuran sampel dari populasi dapat juga menggunakan rumus Slovin, dimana penetapan sampel mempertimbangkan batas ketelitian yang dapat mempengaruhi kesalahan pengambilan sampel populasi. Rumus Slovin tersebut adalah sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N e^2)$$

Keterangan:

n = ukuran sampel, N = ukuran populasi, e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan taraf signifikansi (untuk sosial dan pendidikan lazimnya 0.05)

Untuk menggunakan rumus ini, yang pertama ditentukan berapa batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dalam presentase. Menurut Sugioyono (2012) untuk populasi dalam jumlah yang besar, nilai presentase keringanan ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir bernilai 10% atau 0,1 sedangkan untuk populasi yang kecil nilai presentase keringanan ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir bernilai 20% atau 0,2. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Misalnya, penelitian dengan batas kesalahan 5% berarti memiliki tingkat akurasi 95%. Dengan jumlah populasi yang sama, semakin kecil toleransi kesalahan, semakin besar jumlah sampel yang dibutuhkan (Sugioyono, 2012).

2.9 Structural Equation Modeling (SEM)

Structural Equation Modeling (SEM) merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor (factor analysis) yang dikembangkan di ilmu psikologi dan psikometri dan model persamaan simultan (simultaneous equation modeling) yang dikembangkan di ekonometrika (Ghozali, 2013). Sewal Wright mengembangkan konsep ini pada tahun 1934, pada awalnya teknik ini dikenal dengan analisa jalur dan kemudian dipersempit dalam bentuk analisis Structural Equation Modeling (Yamin & Kurniawan, 2011).

SEM merupakan suatu teknik statistik yang dapat menganalisis pola hubungan antara konstruk laten dan indikatornya, konstruk laten yang satu dengan lainnya, serta kesalahan pengukuran secara langsung. SEM memungkinkan dilakukannya analisis di antara beberapa variabel dependen dan independen secara langsung (Hair et al., 2014)

Teknik analisis data menggunakan SEM dilakukan untuk menjabarkan secara menyeluruh hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian. SEM digunakan bukan untuk merancang suatu teori, tetapi lebih ditujukan untuk memeriksa dan membenarkan suatu model. Oleh karena itu, syarat utama menggunakan SEM adalah membangun suatu model hipotesis yang terdiri atas model struktural dan model pengukuran dalam bentuk diagram jalur yang berdasarkan justifikasi teori. SEM adalah merupakan sekumpulan teknik-teknik statistik yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan secara simultan. Hubungan itu dibangun antara satu atau beberapa variabel independen (Santoso, 2011).

SEM menjadi suatu teknik analisis yang lebih kuat karena mempertimbangkan pemodelan interaksi, non linearitas, variabel-variabel bebas yang berkorelasi (correlated indma dependent), kesalahan pengukuran, gangguan kesalahan-kesalahan yang berkorelasi (correlated error terms), beberapa variabel bebas laten (multiple latent independent) dimana masing-masing diukur dengan menggunakan banyak indikator, dan satu atau dua variabel tergantung laten yang juga masing-masing diukur dengan beberapa indikator. Dengan demikian menurut definisi ini SEM dapat digunakan alternatif lain yang lebih kuat dibandingkan dengan menggunakan regresi berganda, analisis jalur, analisis faktor, analisis time series, dan analisis kovarian (Byrne, 2010).

Yamin & Kurniawan (2011) mengemukakan bahwa di dalam SEM peneliti dapat melakukan tiga kegiatan sekaligus, yaitu pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrumen (setara dengan analisis faktor konfirmatori), pengujian model hubungan antar variabel laten (setara dengan analisis path), dan mendapatkan model yang bermanfaat untuk prediksi (setara dengan model struktural atau analisis regresi). Dua alasan yang mendasari digunakannya SEM adalah sebagai berikut:

1. SEM mempunyai kemampuan untuk mengestimasi hubungan antar variabel yang bersifat multiple relationship. Hubungan ini dibentuk dalam model struktural (hubungan antara konstruk dependen dan independen).
2. SEM mempunyai kemampuan untuk menggambarkan pola hubungan antara konstruk laten dan variabel manifes atau variabel indikator.

Dari pengertian sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa SEM adalah suatu teknik statistik yang mampu menganalisis pola hubungan antara konstruk

laten dan indikatornya, konstruk laten yang satu dengan lainnya, serta kesalahan pengukuran secara langsung. SEM memungkinkan dilakukannya analisis di antara beberapa variabel dependen dan independen secara langsung. SEM digunakan dalam hal memeriksa dan membenarkan sebuah model.

2.10 Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)

PLS-SEM merupakan salah satu metode yang digunakan dalam menganalisis dan dipandang kuat karena digunakan pada setiap jenis skala data seperti, interval, nominal, dan rasio serta syarat asumsi yang lebih fleksibel (Yamin dan Kurniawan, 2011). PLS merupakan metode analisis yang kuat karena tidak didasarkan pada banyak asumsi (Ghozali, 2011). Seperti data harus berdistribusi secara normal, sampel tidak harus benar, tidak hanya dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, PLS juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. PLS dapat sekaligus menganalisis kontrak yang dibentuk dengan indikator reflektif dan formatif. Menurut Ghozali (2011) adapun tujuan PLS adalah membantu para peneliti untuk tujuan memprediksi. Model formalnya dapat mendefinisikan variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. Menurut Ghozali (2011) Structural Equation Modelling (SEM) adalah sebuah evolusi dari model persamaan berganda yang dikembangkan dari prinsip ekonometri dan digabungkan dengan prinsip pengaturan dari psikologi dan sosiologi, SEM telah muncul sebagai bagian integral dari penelitian manajerial akademik. SEM terdiri dari 2 bagian yaitu model variabel laten dan model pengukuran (Ghozali, 2008). Bagian pertama yaitu model variabel laten (latent

variable model) mengadaptasi model persamaan simultan pada ekonometrika. Jika pada ekonometri semua variabelnya merupakan beberapa variabel terukur/teramati (measured/observed variables), maka pada model ini beberapa variabel merupakan variabel laten (latent variables yang tidak terukur secara langsung). Sedangkan bagian kedua yang dikenal dengan model pengukuran (measurement model), menggambarkan beberapa indikator atau beberapa variabel terukur sebagai efek atau refleksi dari variabel latennya

PLS dapat digunakan untuk tujuan konfirmasi (seperti pengujian hipotesis) dan tujuan eksplorasi. PLS juga dapat menduga apakah terdapat atau tidak hubungan antar variabel dan kemudian proposisi untuk pengujian. Tujuan utamanya adalah menjelaskan hubungan antar konstruk dan menekankan pengertian tentang nilai hubungan tersebut. Penggunaan PLS untuk prediksi dan membangun teori serta sampel yang dibutuhkan relatif kecil, dengan minimum sepuluh kali item konstruk yang paling kompleks (Yamin dan Kurniawan, 2011).

Menurut Ringle et al (2012) di dalam Huda & Hussin (2016) ada beberapa alasan untuk menggunakan PLS-SEM yaitu diantaranya menggunakan ukuran sampel yang kecil, data yang tidak normal, menerapkan pengukuran variable laten formatif, dan digunakan untuk penelitian exploratory. Dalam Yamin dan Kurniawan (2011) terdapat 4 alasan mengapa PLS-SEM populer digunakan oleh para peneliti dan praktisi, yaitu sebagai berikut:

1. Algoritma PLS tidak hanya terbatas untuk hubungan antara indikator dengan konstruk latennya yang bersifat reflektif saja akan tetapi algoritma PLS juga dapat dipakai untuk hubungan yang bersifat formatif

2. PLS dapat digunakan untuk menaksir model path dengan sample size yang kecil.
3. PLS-SEM dapat digunakan untuk model yang sangat kompleks (terdiri atas banyak variabel laten dan manifes) tanpa mengalami masalah dalam estimasi data.
4. PLS dapat digunakan ketika distribusi data sangat miring (skew)

Di dalam PLS terdapat dua model evaluasi yaitu outer model atau pengukuran model dan evaluasi terhadap inner model atau structural model (Yamin dan Kurniawan, 2011):

2.9.2 Merancang Model Pengukuran (Outer Model)

Pengujian dengan PLS dimulai dengan pengujian model pengukuran untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen. Uji validitas dilakukan untuk mengukur kemampuan instrumen penelitian apa yang seharusnya diukur (Cooper dan Schindler, 2006 dalam Hartono dan Abdillah, 2014:58). Uji validitas konstruk dalam PLS dilaksanakan melalui uji convergent validity, discriminant validity dan average extracted (AVE). Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab instrumen. Instrumen dikatakan andal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan metode composite reliability dan cronbach's alpha (Hartono dan Abdillah, 2014:62).

Convergent validity dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score/component score dengan construct score yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,60 dianggap cukup (Chin, 1997 dalam Hartono dan Abdillah, 2014:61).

Discriminant validity bisa melalui dua cara pemeriksaan cross loading, yaitu cross loading antar indikator dan cross loading FornellLacker's (Subiyakto et al., 2015, Subiyakto et al, 2017). Pemeriksaan cross loading tiap indikator dilakukan dengan membandingkan hubungan indikator dengan konstruksinya dan konstruk blok lainnya. Bila korelasi antara indikator dengan konstruksinya lebih tinggi dari korelasi dengan konstruk blok lainnya, hal ini menunjukkan konstruk tersebut memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik dari blok lainnya

Dengan memeriksa cross loading Fornell-Lacker's yaitu dengan membandingkan dengan nilai akar AVE, dimana nilai akar AVE harus lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya

Metode lain untuk menilai discriminant validity adalah membandingkan nilai square root of average variance extracted (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai discriminant validity yang baik. Pengukuran ini dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas component score variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibandingkan dengan ukuran composite reliability.

Direkomendasikan nilai AVE harus lebih besar 0,50 (Fornell dan Lacker, 1981 dalam Ghozali, 2014:40). Rumus perhitungan AVE adalah:

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum var(\varepsilon_i)}$$

Keterangan:

λ_i = faktor loading

$var(\varepsilon_i) = 1 - \lambda_i^2$

Composite reliability mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk dan lebih baik dalam mengestimasi konsistensi internal suatu konstruk (Salisbury et al., 2002 dalam Hartono dan Abdillah, 2014:62). Cronbach's alpha mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk. Rule of thumb nilai alpha atau composite reliability harus lebih besar dari 0,7, meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima (Hair et al., 2006 Hartono dan Abdillah, 2014:62). Rumus perhitungan composite reliability (Ghozali, 2014:40)

$$pc = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum var(\varepsilon_i)}$$

Keterangan :

λ_i = loading factor (convergent validity)

$var(\varepsilon_i) = 1 - \lambda_i^2$

2.9.1. Merancang Model Struktural (Inner model)

Inner Model (inner relation, structural model, dan substantive theory) menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, Stone-Geisser

Q-square test untuk predictive relevance, dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Perubahan nilai R² dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif (Ghozali, 2014:42). Hasil R² sebesar 0,67; 0,33; dan 0,19 mengindikasikan bahwa model “baik” , “moderat”, dan “lemah” (Chin, 1998). Persamaan inner model adalah

$$\eta = \beta\eta + \Gamma\xi + \zeta$$

Keterangan:

- η = matriks konstruk laten endogen
- β = koefisien matriks variabel endogen
- ξ = matriks konstruk laten eksogen
- Γ = koefisien matriks variabel eksogen
- ζ = inner model residual matriks

Tahap pertama adalah dengan melihat signifikansi hubungan antara konstruk. Hal ini dapat dilihat dari koefisien jalur (path coefficient) yang menggambarkan kekuatan hubungan antara konstruk. Pengukuran path coefficient (β) memiliki nilai ambang batas diatas 0.1 hal ini untuk menyatakan bahwa jalur (path) yang dimaksud mempunyai pengaruh di dalam model (Hair et al, 2012; Subiyakto et al, 2016) .

Tahap kedua adalah dengan mengevaluasi nilai R² (coefficient of determination). Nilai ini menjelaskan varian dari tiap target endogenous variabel dengan standar pengukuran sekitar 0,67 dinyatakan kuat, sekitar 0,33 moderat dan dibawah 0,19 menunjukkan tingkat varian yang lemah. Untuk mendapat nilai R² dapat dihitung melalui. Perhitungan Q-square dilakukan dengan rumus:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2) \quad (2)$$

Dimana $R_1^2, R_2^2, \dots, R_p^2$ adalah *R square*

variabel endogen. Besaran Q^2 memiliki nilai dengan rentang $0 < Q^2 < 1$, dimana semakin mendekati 1 berarti semakin baik. Besaran Q^2 ini setara dengan koefisien determinasi total pada analisis jalur (path analysis).

Tahap ketiga adalah dengan melihat nilai t-test dengan metode bootstrapping menggunakan uji two-tailed dengan tingkat signifikansi 5% untuk menguji hipotesis-hipotesis penelitian. Bila nilai t-test lebih besar dari 1,96 maka hipotesis penelitian yang dibuat dapat diterima. Untuk memperoleh nilai t-test dapat dihitung melalui rumus berikut:

$$T_{test} = \gamma' / b / Se(\gamma' / b)$$

Dimana γ merupakan jalur konstruk dan S merupakan simpangan baku.

Tahap keempat yaitu pengujian f^2 (effect size). Pengujian ini dilakukan untuk dapat memprediksi pengaruh variabel tertentu terhadap variabel lainnya dalam struktur model dengan nilai ambang batas sekitar 0,02 untuk pengaruh kecil, 0,15 untuk pengaruh menengah dan 0,35 untuk pengaruh yang besar. f^2 dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$f^2 = R^2_{include} - R^2_{exclud} / 1 - R^2_{includ}$$

keterangan :

R^2_{includ} - Nilai yang diperoleh ketika konstruk eksogen dimasukkan ke model

R^2_{exclud} - Nilai yang diperoleh ketika konstruk eksogen dikeluarkan dari model.

Tahap kelima yaitu pengujian Q^2 (predictive relevance) dengan menggunakan metode blindfolding untuk dapat memberikan bukti bahwa variabel tertentu yang digunakan dalam suatu model yang dibuat mempunyai keterkaitan

prediktif (predictive relevance) dengan variabel lainnya dalam model tersebut dengan nilai ambang batas pengukuran di atas nol. Untuk mendapatkan nilai Q^2 dapat dihitung melalui rumus sebagai berikut:

$$Q^2 = 1 - (\sum^D \sum^E / \sum^D O^D)$$

Keterangan :

D – omission distance

E – The sum of squares of prediction error

O – The sum of squared errors the mean for prediction

Tahap keenam yaitu melakukan pengujian q^2 (Relative Impact) dengan menggunakan metode blindfolding juga untuk dapat mengukur relatif pengaruh sebuah keterkaitan antara prediktif sebuah variabel tertentu dengan variabel lainnya yang memiliki nilai ambang batas sebesar 0,02 untuk pengaruh kecil, 0,15 untuk pengaruh sedang, dan 0,35 untuk pengaruh besar. Rumus yang digunakan dalam perhitungan q^2 adalah sebagai berikut:

$$q^2 = Q^2 \text{ include} - Q^2 \text{ exclud} / 1 - Q^2 \text{ include}$$

Keterangan :

$Q^2 \text{ include}$ – Nilai q^2 yang diperoleh ketika konstrak eksogen dimasukkan ke model.

$Q^2 \text{ exclud}$ – Nilai q^2 yang diperoleh ketika konstrak eksogen dikeluarkan dari model.

2.10 Tangselpay

Sistem TangselPay merupakan sistem pembayaran digital dalam bentuk mobile yang dapat berjalan di smartphone system operasi android dan di smartphone dengan system operasi IOS (apple). Selain dalam bentuk mobile, TangselPay juga didesain dalam bentuk Sistem webbased untuk dashboard pelaporan. Dengan demikian setiap transaksi yang masuk akan terpantau secara realtime oleh pimpinan atau pihak yang mempunyai kewenangan mengaksessnya. Dengan Sistem TangselPay, pembayaran pajak dan retribusi cukup dilakukan dengan men-scan identitas digital yang telah dimiliki oleh masing – masing wajib retribusi dan wajib pajak, sehingga proses pembayaran pajak dan retribusi dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun.

Selain layanan pembayaran pajak dan retribusi, TangselPay juga dilengkapi dengan layanan lain seperti, layanan pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran BPJS, pembayaran PDAM, layanan antar (*Tangseljak*), layanan pembelian akomodasi (*Tangselloka*) dan juga layanan perbankan seperti kredit tanpa agunan, layanan transfer. Selain layanan-layanan tersebut, *TangselPay* dilengkapi dengan marketplace untuk para pedagang pasar, sehingga para pedagang pasar dapat berjualan melalui Sistem. Selain itu *TangselPay* dapat digunakan untuk pembayaran transaksi jual beli yang ada di pasar tradisional maupun pasar modern



Desain Rancangan Alur Metode Pembayaran TangselPay

2.10 Hipotesis

Menurut Andrews et al dalam Sangadji dan Sopiah (2010) hipotesis adalah suatu jawaban bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Pengertian lain hipotesis menurut Buckley et al dalam Sangadji dan Sopiah (2010) adalah suatu bentuk pernyataan sederhana mengenai harapan peneliti akan hubungan antara variabel-variabel dalam suatu masalah untuk diuji dalam penelitian. Sedangkan menurut Kerlinger dalam Sangadji dan Sopiah (2010) hipotesis adalah pernyataan dugaan (*conjectural*) tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Dari beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah (Sangadji dan Sopiah, 2010):

1. Jawaban sementara (tentatif) terhadap masalah yang diajukan
2. Telah memiliki kebenaran, tetapi baru merupakan kebenaran taraf teoritis atau kebenaran logis (*logical validity, deductive validity*)

3. Membutuhkan pembuktian atau pengujian (empirical validity, statistical validity).

Menurut tingkat ekplanasi hipotesis yang akan diuji, maka rumusan hipotesis dapat dikelompokkan menjadi tiga macam, yaitu (Sangadji dan Sopiah, 2010):

1. Hipotesis Deskriptif Hipotesis deskriptif adalah dugaan tentang nilai suatu variabel, tidak membuat perbandingan atau hubungan.
2. Hipotesis Komparatif Hipotesis komparatif adalah pertanyaan yang menunjukkan dugaan nilai dalam suatu variabel atau lebih pada sampel yang berbeda.
3. Hipotesis Gabungan (Asosiatif) Hipotesis asosiatif adalah suatu pertanyaan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih.

2.11 SmartPLS

SmartPLS merupakan salah satu software yang biasa digunakan dalam analisis menggunakan PLS-SEM, software ini develop oleh University of Hamburg, Jerman (Ghozali & Latan, 2015). SmartPLS atau Smart-Partial Least Square adalah software statistik yang sama tujuannya dengan Lisrel dan AMOS yaitu untuk menguji hubungan antara variabel, baik sesama variabel latent maupun dengan variabel indikator, atau manifest

Penggunaan SmartPLS sangat dianjurkan ketika kita memiliki keterbatasan jumlah sampel sementara model yang dibangun kompleks. Kelebihan lainnya dari Smartpls adalah kemampuannya mengolah data baik untuk model SEM formatif ataupun reflektif model SEM formatif memiliki ciri-ciri diantaranya adalah variabel

laten atau konstruk dibangun oleh variabel indikator dimana panah mengarah dari variabel konstruk ke variabel indikator. Model SEM reflektif adalah model SEM dimana variabel konstruk merupakan refleksi dari variabel indikator, sehingga panahnya mengarah dari variabel indikator ke variabel laten. Secara statistik, konsekuensinya adalah tidak akan ada nilai error pada variabel indikator. Oleh karena software ini dikhususkan untuk melakukan olah data SEM dengan sampel kecil, maka tidak cocok digunakan untuk penelitian dengan sampel besar.

2.12. Google Forms

Google Form atau yang disebut google formulir adalah alat yang berguna untuk membantu merencanakan acara, mengirim survei, memberikan kuis, atau mengumpulkan informasi yang mudah dengan cara yang efisien. Form juga dapat dihubungkan ke spreadsheet. Jika spreadsheet terkait dengan bentuk, maka tanggapan otomatis akan dikirimkan ke spreadsheet. Jika tidak, pengguna dapat melihat di "Ringkasan Tanggapan." Halaman tersebut dapat diakses dari menu "Tanggapan" (Pratama, 2014).

Google Form merupakan bagian dari Google Drive. Dengan demikian, untuk membuat formulir baru, harus terlebih dahulu login ke Gmail atau Google Apps. Spreadsheets akan menunjukkan penggunaan dalam pengajuan berbagai pertanyaan, termasuk di mana pengguna akan merespon dengan jawaban teks sederhana atau respon teks lebih lanjut. Pertanyaan bisa berupa pilihan ganda, daftar pertanyaan, maupun pertanyaan skala. Formulir bisa diatur dengan tampilan dan tema yang menarik serta akses yang mudah.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis, Sifat, dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survey menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini mengadopsi model UTAUT 2 suatu model penelitian yang di bangun untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi.

Jenis data pada penelitian ini bersifat primer yaitu data yang didapatkan langsung dari responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner berisi pernyataan tertutup yang disusun dari indikator masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil pengumpulan data menggunakan kuesioner berupa angka, dianalisis dengan perangkat lunak SmartPLS 3.2

Fokus penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel *performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *effort expectancy* (ekspektasi usaha), *social influences* (pengaruh sosial), *facilitating conditions* (kondisi pemfasilitas), *hedonic motivation* (motivasi hedonis) dan *habit* (kebiasaan) secara langsung melalui *behavioral intention* (minat) terhadap *use behavior* (penggunaan) TangselPay.

3.2. Metode Pengumpulan Data

Berikut ini metode-metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan peneliti untuk memperkuat latar belakang serta teori-teori pada penelitian Narasumber yang diwawancari yaitu Kepala Dinas Kota Tangerang Selatan. Lokasi penelitian beralamat di kantor Pemerintahan Kota Tangerang Selatan Jl. Mariga Raya Gedung 2 lantai 1, Kel. Serua, Kec. Ciputat Kota Tangerang Selatan, Banten 15414.

b. Kuesioner

Kuisoner dirancang dalam bentuk pertanyaan terbuka berdasarkan variabel dan indikator yang terdapat pada model UTAUT 2. Penyebaran kuisoner dilakukan secara langsung (tatap muka) dan tidak langsung melalui media sosial whatsapp dan juga e-mail dengan menggunakan Google Forms untuk pengisian kuisoner secara online. Setelah semua kuisoner terkumpul dilakukan penyaringan dan diklasifikasi menggunakan software pengolah angka MS. Excell 2013.

Kuisoner ini menggunakan poin jawaban skala likert yang di gunakan sebagai indicator skor dalam pertanyaan kuisoner . Setiap pertanyaan dalam kuisoner memiliki nilai skor 1 sampai 5 atau dapat dilihat pada tabel. 3.1

Tabel 3.1 Tabel Skor Likert

No.	Jawaban	Skor Sikap
1	Sangat tidak setuju	1
2	Tidak setuju	2
3	Ragu-Ragu	3
4	Setuju	4
5	Sangat setuju	5

3.3. Metode Analisis Data

Metode analisis data menggunakan pendekatan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk menganalisis model konseptual menggunakan SmartPLS 3.2.7. Pendekatan analitis terdiri dari dua tahap Model yaitu Pengukuran (Outer Model), Uji Validitas, Uji Reabilitas, Model Struktural (Inner Model) diagram jalur, evaluasi pengukuran, evaluasi struktural, uji moderasi, dan uji hipotesis. Pemilihan PLS-SEM dalam penelitian ini mengacu pada fakta bahwa PLS-SEM menyediakan analisis bersamaan untuk pengukuran dan model struktural, yang pada gilirannya menghasilkan estimasi yang lebih akurat.

3.3.1 Model Pengukuran (Outer Model)

Outer Model adalah model pengukuran yang menghubungkan indikator dengan variabel latennya yang digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Perancangan model pengukuran (outer model) menentukan sifat indikator dari setiap variabel laten, apakah refleksif atau formatif, berdasarkan definisi operasional variabel. Melalui proses iterasi algoritma, parameter model pengukuran (convergent validity, discriminant validity, composite reliability dan Cronbach's

Alpha) diperoleh, termasuk R² sebagai parameter ketepatan prediksi. Pada PLS perancangan outer model sangat penting untuk indikator reflektif maupun formatif. Outer Model digunakan untuk menguji validitas variabel dan reliabilitas instrumen.

3.3.1.1 .Uji Validitas (Validity Test)

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana variabel yang digunakan benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas dengan menggunakan Structural Equation Modelling (SEM) atau yang dikenal sebagai Partial Least Square (PLS). PLS mempunyai kelebihan karena memperhitungkan adanya kesalahan pengukuran (measurement error) untuk variabel-variabel yang tidak bisa diukur secara langsung (Hartono dalam Jogiyanto & Willy, 2009). Pengujian validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan convergence validity dan discriminant validity.

a. Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan loading factor (korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. Hair et al., (2006) dalam Jogiyanto dan Willy (2009) mengemukakan bahwa rule of thumb yang biasanya digunakan untuk membuat pemeriksaan awal dari matrik faktor adalah ± 30 dipertimbangkan telah memenuhi level minimal, untuk loading ± 40 dianggap lebih baik, dan untuk loading ± 50 dianggap signifikan secara praktikal. Dengan demikian, semakin tinggi nilai faktor loading, semakin penting peranan loading dalam

menginterpretasikan matrik faktor. Rule of thumb yang digunakan untuk validitas konvergen adalah outer loading > 0.7, communality > 0.5 dan average variance extracted (AVE) > 0.5 (Chin, 1995 dalam Jogiyanto dan Willy 2009).

Salah satu metode pengukuran validitas adalah metode Pearson product moment.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2) (N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Gambar 3.2 Rumus validitas Metode Pearson.

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

N : Jumlah sampel

X : Skor soal

Y : Skor total

Kriteria uji validitas yang digunakan adalah :

- b. Jika $r_{hitung} > r_{table}$ dengan $\alpha = 0,05$, maka alat ukur / pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid.
- c. Jika $r_{hitung} > r_{table}$, maka alat ukur / pertanyaan yang diajukan dinyatakan tidak valid.

b. validitas diskriminan

Uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan cross loading pengukuran dengan konstraknya. Metode lain yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar AVE untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Model mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model (Chin dalam Jogiyanto dan Willy, 2009: 61).

3.3.1.2. Uji Reliabilitas (Reliability Test)

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi internal alat ukur. Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran (Hartono dalam Jogiyanto & Willy, 2009). Dalam PLS Uji reliabilitas dapat menggunakan dua metode, yaitu cronbach's alpha dan composite reliability Cronbach's alpha mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk sedangkan composite reliability mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk (Chin dan Gopal dalam Jogiyanto & Willy, 2009). Rule of thumb nilai alpha atau composite reliability harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima (Hair et al. dalam Jogiyanto & Willy, 2009).

Rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah

- a. Menghitung varians skor tiap-tiap item dengan rumus :

$$S_i = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{N}}{N}$$

Dimana :

- S_i - Varians skor tiap-tiap item
 $\sum X_i^2$ - Jumlah kuadrat item X_i
 $(\sum X_i)^2$ - Jumlah item X_i dikuadratkan
 N - Jumlah responden

- b. Menjumlahkan varians semua item dengan rumus :

$$\sum S_i = S_1 + S_2 + S_3 + \dots + S_n$$

- c. Menghitung Varians total dengan rumus :

$$S_t = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{N}}{N}$$

- d. Menghitung nilai Alpha dengan rumus:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

- e. Mencari nilai r tabel Pearson's Product Moment apabila diketahui signifikansi untuk $\alpha = 0.05$ dan $dk = 30 - 1 = 28$, maka r tabel = 0.361
- f. Membandingkan r hitung dengan r tabel. Apabila r hitung lebih besar dari r tabel ($r_h > r_t$) maka butir instrumen tersebut reliabel, tetapi sebaliknya bila

r hitung lebih kecil dari r tabel ($r_h < r_t$) maka instrumen tersebut tidak reliabel

3.3.2 Model Struktural (Inner Model)

Inner model merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Melalui proses bootstrapping dalam smartPLS, parameter uji t-statistic diperoleh untuk memprediksi adanya hubungan kausalitas. Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk konstruk dependen, nilai koefisien path untuk uji signifikansi antar konstruk dalam model struktural. (Aningsih, 2015).

Nilai koefisien path atau inner model menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Skor koefisien path atau inner model yang ditunjukkan oleh nilai t-statistic, harus di atas 1,96 untuk hipotesis dua ekor (two-tailed) dan di atas 1,64 untuk hipotesis satu ekor (one-tailed) untuk pengujian hipotesis pada alpha 5 persen (Hair et al. dalam Jogiyanto & Willy, 2009).

Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk variabel dependen dan nilai koefisien pada path (β) untuk variabel independen yang kemudian dinilai signifikansinya berdasarkan nilai t-statistic setiap path (Aningsih, 2015). Model persamaan dasar dari inner model atau model struktural dapat ditulis sebagai berikut:

$$\eta_n = \sum_i \beta_{ni} \eta_i + \sum_j \gamma_{nj} \xi_j + \zeta_n$$

Gambar 3.3 Model Struktural

Keterangan :

ξ – Ksi, konstruk laten eksogen

η – Eta, konstruk laten endogen

β – Beta, koefisien pengaruh konstruk endogen terhadap endogen

γ – Gamma, koefisien pengaruh konstruk eksogen terhadap endogen

ζ – Zeta, galat model

Dimana β_{ni} dan γ_{nj} merupakan koefisien jalur yang menghubungkan prediktor endogen (η) dan konstruk laten eksogen (ξ) sepanjang indeks i dan j , dan ζ_n adalah inner residual variable.

3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pedagang pasar yang ada di kota tangerang selatan tepatnya di pasar kita pamulang yang menggunakan TangselPay dalam bertransaksi pembayaran retribusi. Berdasarkan data jumlah pedagang pasar yang ada di pasar kita pamulang. Yang terdiri dari 125 pedagang, 65 kios serta 90 Los (Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Tangerang Selatan). Proporsi tersebut digunakan sebagai dasar dalam menentukan besar sampel penelitian.

3.4.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pedagang pasar yang ada di kota tangerang selatan tepatnya di pasar kita pamulang yang menggunakan TangselPay dalam bertransaksi pembayaran retribusi. Berdasarkan data jumlah pedagang pasar

yang ada di pasar kita pamulang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode non-probability sampling. Non-probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2016:84)

Rumus Slovin menjadi salah satu rumus yang diperlukan dalam penelitian. Rumus yang diperkenalkan oleh Slovin ini dapat mempermudah peneliti untuk mengambil sampel penelitian

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

n – ukuran sampel yang dibutuhkan

N – jumlah total populasi pengguna TangselPay

e – batas toleransi kesalahan (error toleransi

jumlah populasi adalah 125, dan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 5%,

maka jumlah sampel yang digunakan adalah :

$N = 125 / 125 (0,05)^2 + 1 = 95,23$, dibulatkan 95

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini adalah berupa kuesioner (Sugiyono, 2013:) yang terbagi menjadi dua bagian. Bagian pertama adalah lembar surat pengantar dari peneliti yang digunakan sebagai permohonan pengisian kuesioner. Bagian kedua,

28 pertanyaan yang dibuat berdasarkan adopsi model UTAUT 2. Pertanyaan-pertanyaan disesuaikan dengan variabel-variabel yang terdapat dalam metode UTAUT 2.

Tabel 3.2 menjabarkan indikator dari variabel yang ada dalam model penelitian ini, lengkap dengan referensinya.

Tabel 3.2 indikator dari variabel

Variable	Kode	Nama Indikator	Referensi
Performance Expectancy (PE)	PE1	Perceived usefulness	Venkatesh, et al (2012)
	PE2	Extrinsic motivation	Venkatesh, et al (2012)
	PE3	Job-fit	Venkatesh, et al (2012)
	PE4	Relative advantage	Venkatesh, et al (2012)
Effort Expectancy	EE1	Perceived ease of use	Venkatesh, et al (2012)
	EE2	Complexity	Venkatesh, et al (2012)
	EE3	Ease of use	Venkatesh, et al (2012)
Social Influence	SI1	Subjective Norm	Venkatesh, et al (2012)
	SI2	Social Factor	Venkatesh, et al (2012)
	SI3	Image	Venkatesh, et al (2012)
Facilitating Conditions	FC1	Perceived behavioral	Venkatesh, et al (2012)
	FC2	Facilitating conditions	Venkatesh, et al (2012)
	FC3	Compatibility	Venkatesh, et al (2012)

Tabel 3.3 indikator dari variabel (lanjutan)

Variable	Kode	Nama Indikator	Referensi
Hedonic Motivation	HM1	Repurchase intentions	Venkatesh, et al (2012)
	HM2	Positive word-of-mouth communication	Venkatesh, et al (2012)
	HM3	Service quality	Venkatesh, et al (2012)
Price Value	PV1	Usage time	Venkatesh, et al (2012)
	PV2	Usage frequency	Venkatesh, et al (2012)
	PV3	Use variety	Venkatesh, et al (2012)
Habit	HT1	Fun	Venkatesh, et al (2012)
	HT2	Entertain	Venkatesh, et al (2012)
	HT3	Interest	Venkatesh, et al (2012)
Behavioral Intention	BI1	Quality	Venkatesh, et al (2012)
	BI2	Price	Venkatesh, et al (2012)
	BI3	Value	Venkatesh, et al (2012)
Use Behavior	UB1	Prior Use	Venkatesh, et al (2012)
	UB2	Addiction	Venkatesh, et al (2012)
	UB3	Behavior to be automatic	Venkatesh, et al (2012)

Berdasarkan indikator penelitian pada tabel 3.2 akan dibuat sebanyak 28 pertanyaan pengujian yang telah disesuaikan dengan indikator variabel yang ada di model UTAUT 2. Daftar pertanyaan dapat dilihat pada tabel 3.2, selengkapnya format kuesioner dapat dilihat di bagian lampiran.

3.6 Model Penelitian

Menurut Venkatesh, Thong, dan Xu dalam Shabrina, ZW, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 atau UTAUT 2 adalah versi UTAUT yang diperluas dengan tambahan Motivasi Hedonis, Nilai Harga dan Kebiasaan sebagai konstruk baru. Dalam Model UTAUT 2 menunjukkan bahwa niat untuk berperilaku (behavior intention) dan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (use behavior) dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja (performance expectancy), ekspektasi usaha (effort expectancy), pengaruh sosial (social influence), kondisi yang memfasilitasi (facilitating conditions), motivasi hedonis (hedonic motivation), nilai harga (price value), dan kebiasaan (habit)

Berbeda dengan model UTAUT, UTAUT 2 memiliki peningkatan sebesar 20 persen untuk analisis perilaku konsumen berdasarkan Behavioral Intention. Penelitian ini menggunakan model UTAUT2 karena cocok dalam model untuk mempelajari niat perilaku sebagai penerimaan TangselPay

a. Performance Expectancy dengan Behavioral Intention

Performance expectancy didefinisikan sebagai sejauh mana tingkat keyakinan individu untuk percaya bahwa menggunakan layanan tertentu akan memberikan manfaat dalam aktivitas dan dapat membantu kinerja pekerjaan individu lebih baik. Ketika suatu sistem informasi memberikan kemudahan dalam peningkatan bekerja maka tandanya sistem informasi tersebut memberikan dampak positif dalam penggunaannya (Diana, 2018). Seseorang yang merasa pekerjaannya dimudahkan dengan menggunakan suatu sistem akan memiliki niat untuk memanfaatkan sistem tersebut dan

menggunakannya secara berkelanjutan. Hal ini sesuai dengan penelitian Venkatesh & Davis, (2000), Venkatesh et al., (2012), Slade et al., (2015), Ramdhani et al., (2017), El-masri & Tarhini, (2017), serta Gupta et al., (2017) yang menunjukkan bahwa performance expectancy berpengaruh positif terhadap niat penggunaan sistem. Ekspektasi kinerja dalam konteks penelitian ini menyiratkan bahwa pengguna akan berekspektasi bahwa TangselPay berguna karena memungkinkan mereka untuk memperoleh kepraktisan dan kemudahan dalam sistem pembayaran. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dinyatakan sebagai berikut:

H1: Ekspektasi kinerja berpengaruh positif pada niat penggunaan TangselPay.

b. Effort Expectancy dengan Behavioral Intention

Effort expectancy adalah tingkat kemudahan pengguna dalam penggunaan sistem informasi (Taylor & Todd, 1995). Davis, (1989) mengidentifikasi bahwa penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan. Tingkat kemudahan penggunaan terhadap suatu teknologi informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri individu bahwa sistem itu mempunyai manfaat sehingga akan menimbulkan rasa nyaman penggunaannya (Venkatesh & Davis, 2000). Tak & Panwar, (2016) menyimpulkan bahwa ekspektasi usaha mempunyai pengaruh positif terhadap niat penggunaan aplikasi belanja seluler. Hasil ini didukung penelitian Hoque & Sorwar, (2017) serta Mulyani, (2018) yang menjelaskan ekspektasi usaha mempunyai pengaruh positif terhadap niat pemanfaatan

teknologi mHealth dan aplikasi Ojek Online. Ekspetasi usaha dalam penelitian ini menyiratkan bahwa pengguna akan berekspektasi bahwa TangselPay bermanfaat karena dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) yang dikeluarkan oleh pengguna dibandingkan menggunakan alat pembayaran tunai. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dinyatakan sebagai berikut:

H2: Ekspektasi usaha berpengaruh positif pada niat penggunaan TangselPay.

c. Social Influence dengan Behavioral Intention

Faktor sosial adalah tingkat kepercayaan seseorang terhadap orang lain yang meyakinkan dirinya untuk menggunakan suatu sistem yang baru (Venkatesh et al., 2003). Ketika dihadapkan pada sesuatu yang baru individu cenderung membutuhkan dukungan dari orang lain. Pengaruh sosial ditemukan sebagai faktor signifikan dalam mempengaruhi niat perilaku individual untuk menggunakan sistem informasi baru (Taylor & Todd, 1995). Hasil empiris penelitian yang dilakukan oleh Wulandari & Yadnyana, (2016), Tak & Panwar, (2016), Shara & Widodo, (2017), Gupta et al., (2017), serta Mulyani, (2018), membuktikan bahwa faktor sosial berpengaruh positif terhadap niat penggunaan suatu sistem. Penelitian Ariyanto et al., (2014) merekonstruksi definisi dan pengukuran konstruk faktor sosial dari perspektif budaya organisasi dan tingkat spiritual dengan mengganti konstruk faktor sosial menjadi faktor sosial budaya. Hal ini berarti bahwa lingkungan alam, lingkungan manusia atau masyarakat, dan

lingkungan pola pikir/konsep/nilai yang berkembang dalam masyarakat akan dapat memengaruhi tujuan akhir yang akan dicapai oleh sistem tersebut. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dinyatakan sebagai berikut:

H3: Faktor sosial budaya berpengaruh positif pada niat penggunaan

TangselPay

d. Facilitating Condition dengan Behavioral Intention

Kondisi yang memfasilitasi adalah tingkat seorang individu percaya bahwa infrastruktur organisasi memfasilitasi pemanfaatan penggunaan teknologi sehingga individu dapat menggunakan teknologi tersebut dengan nyaman dan mudah (Diana, 2018). Gupta et al., (2017) menyatakan kondisi yang memfasilitasi mencerminkan pengaruh dari sumber daya yang dibutuhkan seperti internet atau memori untuk smartphone atau dan hardware serta yang penting juga ialah pengetahuan dalam meningkatkan niat penggunaan terhadap teknologi. Hasil penelitian Venkatesh et al., (2012) menyimpulkan bahwa kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan teknologi. Hasil ini didukung penelitian Wulandari & Yadnyana, (2016) yang menjelaskan kondisi yang memfasilitasi mempunyai pengaruh positif pada niat penggunaan e-Filing, Khan et al., (2017) yang menjelaskan kondisi yang memfasilitasi mempunyai pengaruh positif terhadap niat penggunaan online banking, serta penelitian Kranthi & Ahmed, (2018) yang menjelaskan kondisi yang memfasilitasi mempunyai pengaruh positif terhadap niat pemanfaatan

teknologi jam pintar. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dinyatakan sebagai berikut:

H4: Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif pada niat penggunaan TangselPay.

e. Hedonic Motivation dengan Behavioral Intention

Motivasi hedonis didefinisikan sebagai hal menyenangkan atau kesenangan yang berasal dari penggunaan teknologi, dan telah terbukti berperan penting dalam menentukan penerimaan dan penggunaan teknologi (Brown & Venkatesh, 2005). Beberapa penelitian sistem informasi, seperti penelitian yang dilakukan oleh Heijden, (2004) menemukan bahwa motivasi hedonis (dikonseptualisasikan sebagai kenikmatan yang dirasakan) memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi secara langsung. Hasil tersebut juga konsisten dengan penelitian Alalwan et al., (2017), El-Masri & Tarhini (2017), Auliya, (2018), serta Sutanto et al., (2018). Motivasi hedonis dalam konteks penelitian ini menyiratkan pengguna TangselPay tidak perlu mempunyai sejumlah uang pas untuk suatu transaksi, tidak perlu menyimpan uang kembalian dan kesalahan dalam menghitung uang kembalian dari suatu transaksi dapat dikurangi ini berarti motivasi hedonis dapat mempengaruhi niat masyarakat untuk menggunakan TangselPay. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dinyatakan sebagai berikut:

H5: Motivasi hedonis berpengaruh positif pada niat penggunaan TangselPay.

f. **Habit dengan Behavioral Intention**

Kebiasaan adalah sejauh mana konsumen cenderung melakukan penggunaan teknologi atau penggunaan produk teknologi otomatis karena belajar. Kebiasaan terdiri dari tiga kriteria yaitu perilaku masa lalu, perilaku refleksi, dan pengalaman individu (Ramdhani et al., 2017). Penelitian Venkatesh et al., (2012) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kebiasaan konsumen pada penggunaan teknologi pribadi ketika mereka menghadapi lingkungan yang beragam dan selalu berubah. Hasil tersebut juga konsisten dengan penelitian Ain et al., (2016), Tak & Panwar, (2016), Pertiwi & Ariyanto, (2017), Gupta et al., (2017), serta Palau-saumell et al., (2019). Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dinyatakan sebagai berikut:

H6: Kebiasaan berpengaruh positif pada perilaku penggunaan TangselPay.

g. **Behavioral Intention dengan use behavior**

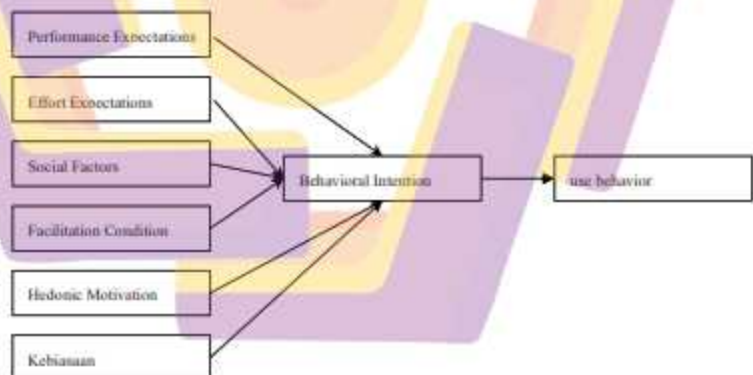
Theory of Reasoned Action (TRA) menyatakan bahwa niat individu untuk tidak melakukan atau melakukan suatu perilaku merupakan penentu langsung dari tindakan atau perilaku. Individu akan melakukan suatu perilaku (behavior) bila memiliki keinginan atau niat (behavioral intention) untuk melakukannya (Sutanto et al., 2018). Triandis, (1980) mengemukakan bahwa perilaku seseorang merupakan ekspresi dari keinginan atau niat seseorang (intention), dimana keinginan tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, perasaan (affect) dan konsekuensi-

konsekuensi yang dirasakan (*perceived consequences*). Davis, (1989) mengemukakan bahwa adanya manfaat yang dirasakan oleh pemakai sistem informasi akan meningkatkan niat mereka untuk menggunakan sistem informasi. Penelitian Khan et al., (2017) menunjukkan bahwa variabel niat penggunaan online banking berpengaruh positif pada perilaku penggunaan online banking, penelitian Hoque & Sorwar, (2017) terhadap mHealth, serta penelitian Auliya, (2018) terhadap e-ticket. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis sembilan dinyatakan sebagai berikut:

H7: Niat penggunaan berpengaruh positif pada perilaku penggunaan

Tangselpay

Pada gambar 3.1 merupakan analisis jalur penelitian



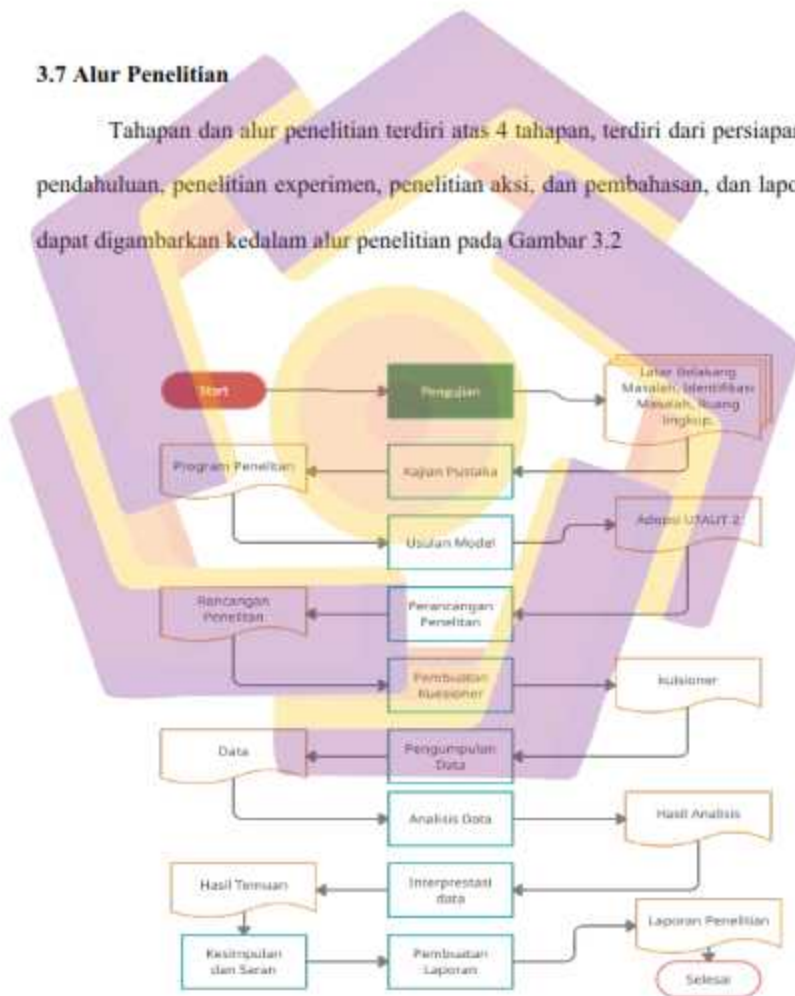
Gambar 3.1 Analisis Jalur Penelitian

Model penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa ada pengaruh sejumlah faktor dari *performance expectancy (PE)*, *effort*

expectancy (EE), *social influence (SI)*, dan *facilitating conditions (FC)*, *Hedonic motivation (HM)*, *Habit* terhadap *Behavioral Intention (BI)* to *Use Behaviour (UB)* yang selanjutnya akan dianalisis menggunakan alat analisis SEM..

3.7 Alur Penelitian

Tahapan dan alur penelitian terdiri atas 4 tahapan, terdiri dari persiapan & pendahuluan, penelitian eksperimen, penelitian aksi, dan pembahasan, dan laporan dapat digambarkan kedalam alur penelitian pada Gambar 3.2



Gambar 3.2 Tahapan Penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Penelitian Experimen

Studi ini menggunakan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk menganalisis model konseptual menggunakan SmartPLS 3.2.7. Pendekatan analitis dua tahap diikuti, dimulai dengan penilaian model pengukuran dan diikuti oleh penilaian model struktural. Penelitian ini menggunakan delapan variabel penelitian yaitu variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, *habit*, *behavioral intention*, dan *use behavior*.

4.1.1 Data Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Berdasarkan data responden yang diterima tingkat usia yang ditampilkan pada tabel 4.1

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Usia	Jumlah Reponden
20-30	30
31-40	40
41-45	25

4.1.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data responden jenis kelamin yang ditampilkan Tabel 4.2 di mana responden dengan jenis kelamin wanita mendominasi sebanyak 55 orang dan responden dengan jenis kelamin pria sebanyak 40 orang. Data Responden Berdasarkan Tingkat Jenis Kelamin terdapat pada Tabel 4.2

Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Tingkat Jenis Kelamin

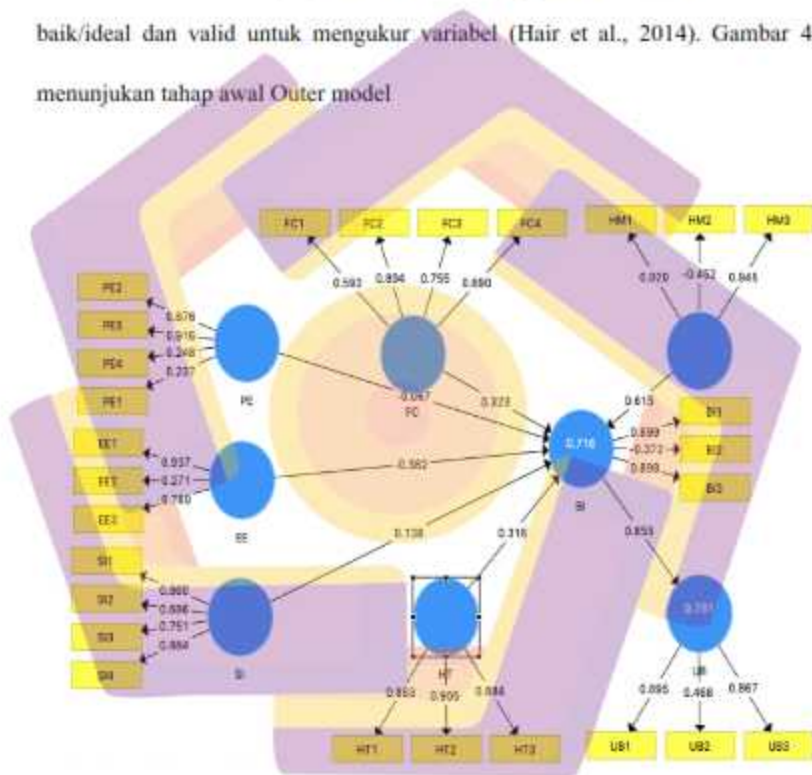
Gender	Jumlah Responden
Pria	40
Wanita	55
Total	95

4.2 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

Pada tahap ini dilakukan analisis pengukuran model (outer model) dimana analisis pengukuran model ini mendefinisikan setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Analisis pengukuran model terdiri dari empat tahap pengujian. Empat tahap pengujian ini yaitu *individual item reliability*, *internal consistency reliability*, *average variance extracted*, dan *discriminant validity*. Analisis pengukuran model ini dilakukan menggunakan proses PLS Algorithm pada Smart PLS 3.0. Berikut hasil analisis pengukuran model dijelaskan dalam empat tahap

4.2.1 Uji Individual Item Reliability

Tahap Pengujian pertama adalah dengan melihat nilai standardized loading factor nilai menggambarkan besarnya korelasi antara setiap indikator variabel dengan melihat nilai outer loadingnya. Nilai outer loading jika di atas 0,7 maka dikatakan baik/ideal dan valid untuk mengukur variabel (Hair et al., 2014). Gambar 4.1 menunjukkan tahap awal Outer model.



Gambar 4.1 Outer Model

4.2.1.1 Performance Expectancy (PE)

Variabel Performance Expectancy terdiri dari 4 pertanyaan dengan rincian pertanyaan yang telah dijabarkan pada tabel 4.3 di atas, hasil yang diperoleh SmartPLS dari uji validitas untuk variabel Performance Expectancy yang dirangkum pada tabel 4.3 berikut Tabel 4.4 Uji Validitas Performance Expectancy (PE)

Tabel 4.3 Daftar Uji Validitas Performance Expectancy

No	Penyataan Penerimaan Pengguna	Nilai Factor Loading	Hasil Uji Validitas
1	PE1	0,237	Tidak valid
2	PE2	0,876	Valid
3	PE3	0,916	Valid
4	PE4	0,248	Tidak Valid

Berdasarkan tabel 4.3 Uji Validitas Performance Expectancy (PE) menunjukkan bahwa loading factor dengan nilai > 0.70 dinyatakan valid, Namun dua indikator yang tidak valid PE1 dan PE4 dimana nilai loading factor sebesar 0,237 dan 0,248

4.2.1.2 Effort Expectancy (EE)

Variabel Effort Expectancy terdiri dari 3 pertanyaan dengan rincian pertanyaan yang telah dijabarkan pada tabel 4.4 di atas, hasil yang diperoleh SmartPLS dari uji validitas untuk variabel Performance Expectancy yang dirangkum pada tabel 4.4

Tabel 4.4 Daftar Uji Validitas Effort Expectancy

No	Penyataan Penerimaan Pengguna	Nilai Factor Loading	Hasil Uji Validitas
1	EE1	0,937	valid
2	EE2	0,271	tidak valid
3	EE3	0,780	valid

Berdasarkan tabel 4.4 Uji Validitas Effort Expectancy (EE) menunjukkan bahwa loading factor dengan nilai > 0.70 dinyatakan valid, Namun satu indikator yang tidak valid yaitu EE2 dimana nilai loading factor sebesar 0,271

4.2.1.3 Social Influence (SI)

Variabel Social Influence terdiri dari 4 pertanyaan dengan rincian pertanyaan yang telah dijabarkan pada tabel 4.5 di atas. hasil yang diperoleh SmartPLS dari uji validitas untuk variabel Social Influence yang dirangkum pada tabel 4.5 berikut

Tabel 4.5 Daftar Uji Validitas Social Influence

No	Penyataan Penerimaan Pengguna	Nilai Factor Loading	Hasil Uji Validitas
1	SI1	0,860	Valid
2	SI2	0,686	Tidak Valid
3	SI3	0,751	Valid
4	SI4	0,884	Valid

Berdasarkan tabel 4.5 Uji Validitas Social Influence (SI) menunjukkan bahwa loading factor dengan nilai > 0.70 dinyatakan valid, Namun satu indikator yang tidak valid yaitu SI2 dimana nilai loading factor sebesar 0,686

4.2.1.4 Facilitating Conditions (FC)

Variabel Facilitating Conditions terdiri dari 4 pertanyaan dengan rincian pertanyaan yang telah dijabarkan pada tabel 4.6 di atas, hasil yang diperoleh SmartPLS dari uji validitas untuk variabel Facilitating Conditions yang dirangkum pada tabel 4.6

Tabel 4.6 Daftar Uji Validitas Facilitating Condition

No	Penyataan Penerimaan Pengguna	Nilai Factor Loading	Hasil Uji Validitas
1	FC1	0,592	Tidak valid
2	FC2	0,894	Valid
3	FC3	0,755	Valid
4	FC4	0,890	Valid

Berdasarkan tabel 4.6 Uji Validitas Social Influence (SI) menunjukkan bahwa loading factor dengan nilai > 0.70 dinyatakan valid, Namun satu indikator yang tidak valid yaitu FC1 dimana nilai loading factor sebesar 0,592

4.2.1.5 Hedonic Motivation(HM)

Variabel Hedonic Motivation terdiri dari 3 pertanyaan dengan rincian pertanyaan yang telah dijabarkan pada tabel 4.7 di atas. hasil yang diperoleh SmartPLS dari uji validitas untuk variabel Hedonic Motivation yang dirangkum pada tabel 4.8 berikut

Tabel 4.7 Daftar Uji Validitas Hedonic Motivation

No	Penyataan Penerimaan Pengguna	Nilai Factor Loading	Hasil Uji Validitas
1	HM1	0,920	Valid
2	HM2	-0,452	Tidak Valid
3	HM3	0,945	Valid

Berdasarkan tabel 4.7 Uji Validitas Social Influence (SI) menunjukkan bahwa loading factor dengan nilai > 0.70 dinyatakan valid, Namun satu indikator yang tidak valid yaitu HM2 dimana nilai loading factor sebesar 0,452

4.2.1.6 Habit

Variabel Habit terdiri dari 3 pertanyaan dengan rincian pertanyaan yang telah dijabarkan pada tabel 4.8 di atas. hasil yang diperoleh SmartPLS dari uji validitas untuk variabel Habit yang dirangkum pada tabel 4.4

Tabel 4.8 Daftar Uji Validitas Habit

No	Penyataan Penerimaan Pengguna	Nilai Factor Loading	Hasil Uji Validitas
1	HB1	0,863	Valid
2	HB2	0,905	Tidak Valid
3	HB3	0,884	Valid

Berdasarkan tabel 4.8 Uji Validitas Habit menunjukkan bahwa loading factor dengan nilai > 0.70 dinyatakan valid.

4.2.1.7 Behavioral Intention (BI)

Variabel Behavioral Intention terdiri dari 3 pertanyaan dengan rincian pertanyaan yang telah dijabarkan pada tabel 4.10 di atas. hasil yang diperoleh SmartPLS dari uji validitas untuk variabel Behavioral Intention yang dirangkum pada tabel 4.9

Tabel 4.9 Daftar Uji Validitas Behavioral Intention

No	Penyataan Penerimaan Pengguna	Nilai Factor Loading	Hasil Uji Validitas
1	B11	0,899	Valid
2	B12	-0,372	Tidak Valid
3	B13	0,898	Valid

Berdasarkan tabel 4.9 Uji Validitas Behavioral Intention (BI) menunjukkan bahwa loading factor dengan nilai > 0.70 dinyatakan valid, Namun satu indikator yang tidak valid yaitu BI2 dimana nilai loading factor sebesar 0,372

4.2.1.8 Use Behavior (UB)

Variabel Use Behavior (UB) terdiri dari 3 pertanyaan dengan rincian pertanyaan yang telah dijabarkan pada tabel 4.10 di atas. hasil yang diperoleh SmartPLS dari uji validitas untuk variabel Performance Expectancy yang dirangkum pada tabel 4.10 berikut Tabel 4.10 Uji Validitas Use Behavior (UB)

Tabel 4.10 Daftar Uji Validitas Use Behavior

No	Penyataan Penerimaan Pengguna	Nilai Factor Loading	Hasil Uji Validitas
1	UB1	0,895	Valid
2	UB2	0,468	Tidak Valid
3	UB3	0,867	Valid

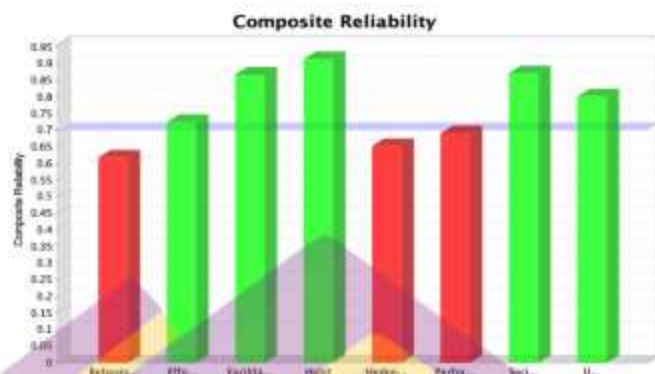
Berdasarkan tabel 4.10 Uji Validitas Use Behavior menunjukkan bahwa loading factor dengan nilai > 0.70 dinyatakan valid, Namun satu indikator yang tidak valid yaitu UB2 dimana nilai loading factor sebesar 0,468

4.2.2 Uji Internal Consistency Reliability

Tahap pengujian kedua adalah dengan melihat nilai composite reliability (CR) dengan batas ambang di atas 0,7 (Hair et al., 2014). Composite Reliability adalah kelompok indikator yang mengukur sebuah variabel memiliki reliabilitas komposit yang baik berdasarkan skor composite reliability. Sedangkan hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.14 bahwa nilai CR dari semua variabel memiliki nilai di atas 0,7 sehingga memenuhi syarat dan valid untuk digunakan dalam model penelitian ini

Tabel 4.11 Daftar Uji Composite Reliability

variable	Composite Reliability
BI	0,909
EE	0,854
FC	0,890
HM	0,952
HT	0,915
PE	0,903
SI	0,875
UB	0,909



Gambar 4.2 Composite Reliability

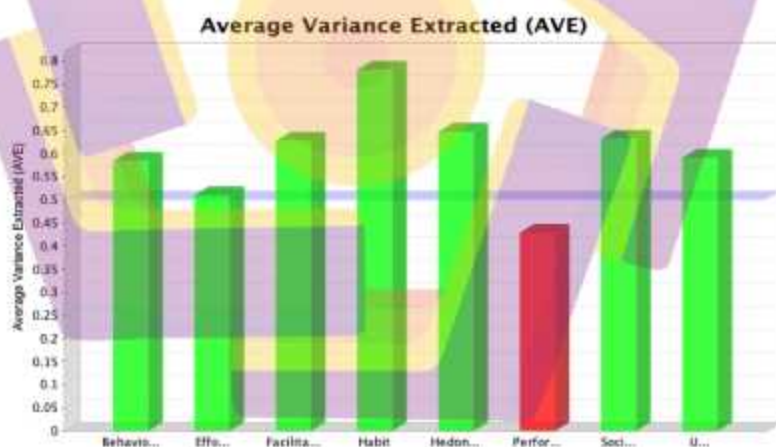
Tabel 4.11 menunjukkan nilai Composite Reliability untuk semua konstruk berada di atas nilai 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

4.2.3 Uji AVE (Average Variance Extracted)

Untuk mengevaluasi validitas diskriminan dapat dilihat dengan metode AVE (Average Variance Extracted) untuk setiap konstruk atau variabel laten. Model memiliki validitas diskriminan yang lebih baik apabila akar kuadrat AVE (Average Variance Extracted) untuk masing-masing konstruk lebih besar dari korelasi antara dua konstruk di dalam model.

Tabel 4.12 Daftar Uji Validitas Average variance Extracted

	Average Variance Extracted (AVE)
BI	0,833
EE	0,747
FC	0,732
HM	0,908
HT	0,783
PE	0,824
SI	0,739
UB	0,834



Gambar 4.3 Daftar Uji Validitas Average variance Extracted

Berdasarkan tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa nilai AVE (Average Variance Extracted) untuk semua konstruk memiliki nilai $>0,50$. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel telah memiliki discriminant validity yang baik.

4.2.4 Uji Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

Pengujian selanjutnya adalah dengan membandingkan korelasi indikator dengan konstraknya dan konstruk blok lainnya. Bila korelasi antara indikator dengan konstraknya lebih tinggi dari korelasi dengan konstruk blok lainnya, maka menunjukkan konstruk tersebut memprediksi ukuran pada blok tersebut lebih baik dari blok lainnya (Hair et al., 2014). Hasil nilai cross loading pada penelitian ini adalah indikator pada setiap variabel memiliki nilai lebih tinggi dari korelasi dengan konstruk blok lainnya. Untuk lengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Dari empat tahapan pengujian pengukuran model maka pada Gambar 4.14 menunjukkan hasil analisis setelah melalui proses analisis outer model. Berdasarkan empat tahap yang telah dilakukan pada analisis pengukuran model outer model yaitu *individual item reliability*, *internal consistency reliability*, *average variance extracted*, dan *discriminant validity*, dapat diketahui bahwa model dalam penelitian ini sudah memiliki karakteristik yang baik secara statistik dan memenuhi syarat ambang batas minimum. Atas hasil tersebut maka model dalam penelitian ini telah memenuhi syarat untuk dilanjutkan ke tahapan selanjutnya yaitu pengujian model struktural (inner model).

Tabel 4.13 Hasil Analisis Cross Loading

	BI	EE	FC	HM	HT	PE	SI	UB
BI1	0,919	0,602	0,632	0,681	0,745	0,614	0,711	0,764
BI3	0,907	0,620	0,724	0,738	0,425	0,619	0,617	0,708
EE1	0,713	0,948	0,850	0,868	0,608	0,860	0,734	0,682
EE3	0,359	0,772	0,572	0,457	0,649	0,610	0,610	0,417
FC2	0,702	0,748	0,896	0,759	0,623	0,733	0,779	0,596
FC3	0,443	0,641	0,748	0,481	0,531	0,729	0,552	0,568
FC4	0,708	0,791	0,913	0,747	0,560	0,836	0,688	0,649
HM1	0,719	0,765	0,734	0,950	0,589	0,804	0,784	0,572
HM3	0,758	0,801	0,776	0,955	0,545	0,756	0,644	0,681
HT1	0,465	0,479	0,493	0,252	0,866	0,358	0,521	0,559
HT2	0,664	0,749	0,688	0,683	0,898	0,691	0,613	0,828
HT3	0,553	0,585	0,555	0,545	0,890	0,502	0,673	0,509
PE2	0,516	0,807	0,770	0,719	0,475	0,880	0,718	0,461
PE3	0,689	0,788	0,841	0,765	0,609	0,935	0,728	0,727
SI1	0,632	0,773	0,801	0,690	0,735	0,837	0,852	0,593
SI2	0,458	0,566	0,546	0,570	0,551	0,617	0,678	0,424
SI3	0,483	0,456	0,485	0,363	0,376	0,420	0,762	0,249
SI4	0,712	0,665	0,676	0,716	0,518	0,639	0,889	0,404
UB1	0,763	0,566	0,595	0,484	0,727	0,531	0,446	0,920
UB3	0,709	0,657	0,693	0,729	0,605	0,705	0,521	0,907

Dari hasil estimasi cross loading pada tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai loading dari masing-masing item indikator terhadap konstraknya dari nilai cross loading. Dengan itu dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel laten sudah memiliki discriminant validity lebih baik dari pada indikator di blok lainnya

4.2.5 Uji Composite Reliability Dan Uji Cronbach Alpha

Uji Reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi konsistensi dan ketepatan instrument dalam mengukur konstruk, reliabilitas dinilai berdasarkan nilai *Composite Reliability* dan nilai *cronbach's alpha*, Rule of thumb yang digunakan untuk nilai Composite Reliability lebih besar dari 0,7 serta nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,7 (Ghozali dan Latan, 2015: 75).

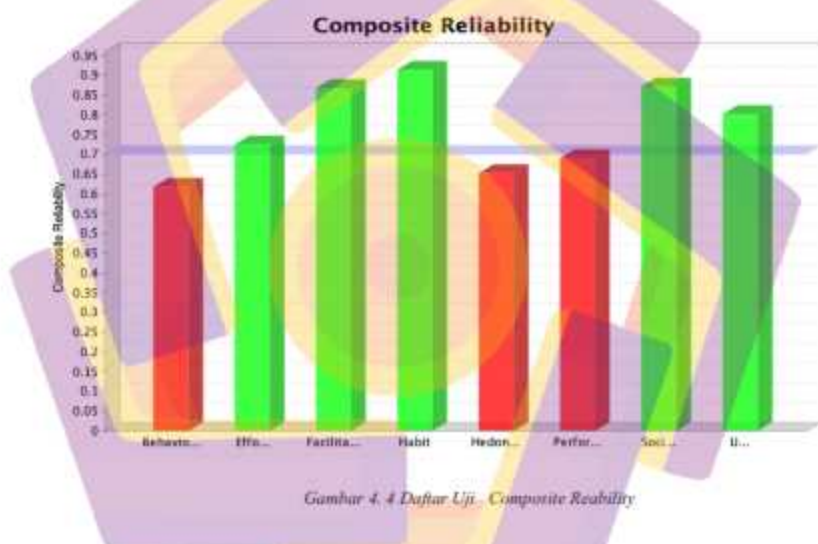
Composite Reliability adalah kelompok indikator yang mengukur sebuah variabel memiliki reliabilitas komposit yang baik berdasarkan skor composite reliability, sedangkan Hasil uji reliabilitas dengan melihat nilai Composite Reliability masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 4.12. berikut.

Tabel 4.14 Daftar Uji Composite Reliability

variable	Composite Reliability
BI	0,909
EE	0,854
FC	0,890
HM	0,952

Tabel 4.15 Daftar Uji Composite Reliability (lanjutan)

variable	Composite Reliability
HT	0,915
PE	0,903
SI	0,875
UB	0,909



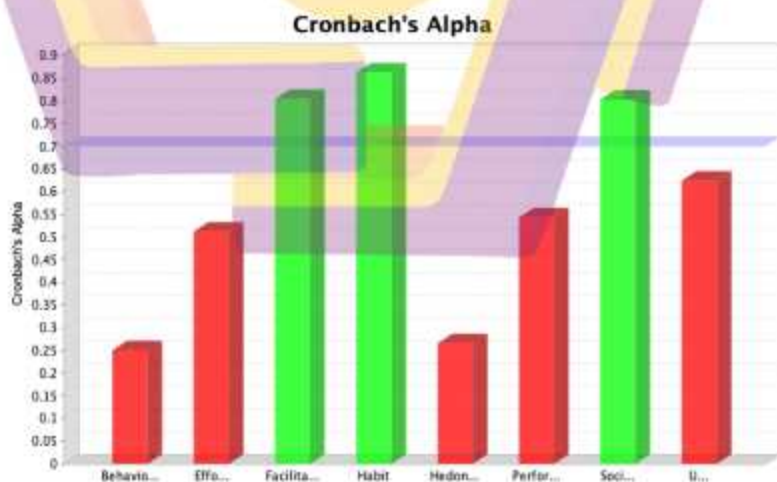
Tabel 4.14 menunjukkan nilai Composite Reliability untuk semua konstruk berada di atas nilai 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik

Alpha Cronbach (Reliabilitas Internal Konsisten) adalah kelompok indikator yang mengukur sebuah variabel memiliki reliabilitas komposit yang baik

berdasarkan nilai koefisien alpha (Solimun, 2017). Dengan ketentuan composite reliability > 0.70 dan alpha cronbach > 0.60 maka masing-masing variabel terpenuhi.

Tabel 4.16 Alpha Cronbach

Variable	Cronbach's Alpha
BI	0,800
EE	0,702
FC	0,818
HM	0,898
HT	0,863
PE	0,791
SI	0,808
UB	0,801



Gambar 4.5 Alpha Cronbach

Berdasarkan hasil Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Kepuasan terlihat bahwa semua nilai Composite Reliability menunjukkan angka lebih besar dari 0,6. Nilai Composite Reliability terkecil yaitu variabel Effort Expectancy 0,702. Hasil tersebut menunjukkan semua variabel penelitian dinyatakan reliabel atau konsisten. Hasil penggunaan kuesioner yang valid dan reliabel menunjukkan bahwa kuesioner sebagai pengumpulan data untuk menguji hipotesis layak digunakan.

4.3 Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Inner Model Atau Pengukuran Bagian Dalam disebut juga sebagai model struktural. Model struktural adalah model yang menghubungkan antar variabel laten. Pada tahap analisis struktur model ini dilakukan enam tahapan pengujian, yaitu pengujian path coefficient (β), coefficient of determination (R^2), t-test menggunakan metode bootstrapping, effect size (f^2), predictive relevance (Q^2), dan relative impact (q^2). Analisis ini dilakukan dengan melakukan proses bootstrapping pada Smart PLS 3.0. Dimana bootstrapping merupakan prosedur non-parametrik yang memungkinkan pengujian signifikansi statistik hasil model PLS SE. Berikut hasil analisis struktural model dijelaskan dalam enam tahap

4.3.1 Uji Path Coefficient (β)

Pengujian path coefficient dilakukan dengan melihat nilai ambang batas yaitu di atas 0,1, jika nilai path coefficient memiliki nilai di atas 0,1 maka dapat dinyatakan memiliki pengaruh dalam model (Hair et al., 2014)

Tabel 4.16 Hasil Uji Path coefficient dengan SmartPLS

Hubungan Antar variable	BI
EE	-0,283
FC	0,359
HM	0,569
HT	0,226
PE	-0,178
SI	0,226



Gambar 4. 6 Hasil Uji Path coefficient

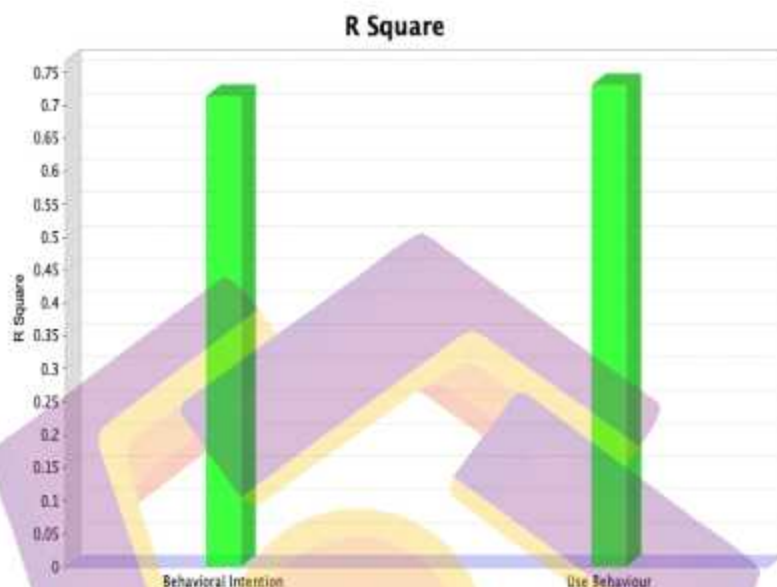
Dilihat dari tabel 4.16 bahwasanya terdapat empat jalur yang memiliki nilai di atas 0,1 yang berarti berpengaruh signifikan dalam model, sedangkan dua jalur lainnya menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan yaitu PE→BI dan EE→BI.

4.3.2 Coefficient of Determination (R²)

Pengujian ini dilakukan untuk menjelaskan varian dari tiap target variabel dependen (variabel yang dianggap dipengaruhi oleh variabel lain dalam model). Standar pengukuran pada pengujian ini adalah jika nilai R² sekitar 0,670 maka dinyatakan kuat, bila sekitar 0,333 maka dinyatakan moderat, dan bila sekitar 0,190 atau di bawahnya maka dinyatakan memberikan tingkat varian yang lemah (Hair et al., 2014).

Tabel 4.17 Hasil Uji Coefficient of Determination (R²)

	R Square	R Square Adjusted
BI (x)	0,708	0,688
UB (y)	0,651	0,647



Gambar 4. 7 R Square

Melalui Tabel 4.17 dapat dilihat hasil uji coefficient of determination, dimana R^2 dari (BI) memiliki nilai 0,688 sedangkan R^2 dari (UB) memiliki nilai 0,647. Maka dapat diartikan bahwa variabel independen *Performance Expetancy, Effort Expetancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Habit*

4.3.3 T-test

Pada tahap pengujian ini dilakukan dengan metode bootstrapping menggunakan SmartPLS versi 3.2.8, menggunakan uji two-tailed dengan tingkat signifikansi 5% untuk menguji hipotesis-hipotesis penelitian. Hipotesis dapat

diterima jika memiliki nilai T-test lebih besar dari 1,96 (Hair et al., 2014). Pada Tabel 4.18.

Tabel 4.18 Nilai T-static

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
BI → UB	0,807	0,804	0,054	14,807	0,000
EE → BI	-0,298	-0,345	0,200	1,493	0,136
FC → BI	0,368	0,381	0,178	2,075	0,038
HM → BI	0,578	0,575	0,178	3,243	0,001
HT → BI	0,231	0,220	0,149	1,552	0,121
PE → BI	-0,172	-0,121	0,176	0,975	0,330
SI → BI	0,212	0,216	0,139	1,517	0,130

Dilihat dari hasil pengujian t-test pada tabel 4.18 bahwa terdapat tiga nilai t-test yang kurang dari 1,654 yaitu adalah hubungan antara variabel PE→BI yang memiliki nilai t-test 0,975, EE→BI yang memiliki nilai t-test 1,493, SI→BI yang memiliki nilai t-test 1,517, dan HT→BI yang memiliki nilai t-test 1,552. Dengan kata lain hasil ini menunjukkan bahwa dari 10 hipotesis terdapat tiga hipotesis yang tidak diterima

4.3.4 Predictive Relevance (Q^2)

Pada tahap pengujian ini dilakukan melalui metode blindfolding pada SmartPLS untuk memberikan bukti bahwa variabel tertentu yang digunakan dalam model mempunyai keterkaitan prediktif (predictive relevance) dengan variabel lainnya dalam model dengan ambang batas pengukuran di atas nol.

Tabel 4.19 Hasil Uji Predictive Relevance dengan SmartPLS

Variabel	Q^2
BI	0,552
UB	0,532

Dapat dilihat dari tahap pengujian predictive relevance pada tabel 4.11 bahwa Q^2 dari semua variabel bernilai diatas nol, maka semua variabel memiliki keterkaitan prediktif.

1. Analisis Uji Hipotesis

Pengujian Hipotesis dilakukan berdasarkan hasil pengujian Inner Model (model struktural) yang meliputi output r-square, koefisien parameter dan t-statistik. Untuk melihat apakah suatu hipotesis itu dapat diterima atau ditolak diantaranya dengan memperhatikan nilai signifikansi antar konstruk, t-statistik, dan p-values. Pengujian hipotesis penelitian ini dilakukan dengan bantuan software SmartPLS (Partial Least Square) 3.0. Nilai-nilai tersebut dapat dilihat dari hasil bootstrapping. Rules of thumb yang digunakan pada penelitian ini adalah t-statistik >1,96 dengan tingkat

signifikansi p-value 0,05 (5%) dan koefisien beta bernilai positif. Nilai pengujian hipotesis penelitian ini dapat ditunjukkan pada Tabel 4.17 dan untuk hasil model penelitian ini dapat digambarkan seperti tampak pada Gambar 4.17:

1. Pengujian Pengaruh langsung

pada uji path coefisien ini akan menunjukkan seberapa kuat pengaruh dari variable terhadap variabel dependen berdasarkan skema inner model yang telah ditampilkan pada gambar, dan juga pada tabel path coefficient dapat menjelaskan pengaruh terbesar sampai terkecil.

Tabel 4 20 Hasil Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
BI -> UB	0,807	15,133	0,000
EE -> BI	-0,283	1,360	0,174
FC -> BI	0,359	2,072	0,039
HM -> BI	0,569	3,263	0,001
HT -> BI	0,226	1,567	0,118
PE -> BI	-0,178	1,018	0,309
SI -> BI	0,226	1,676	0,094

dapat dijelaskan bahwa pengaruh terbesar ditunjukkan pada pengaruh variabel Behavioral Intention (BI) dengan nilai sebesar 15,133. kemudian pengaruh terbesar kedua adalah pengaruh variabel Hedonic Motivation(HM) terhadap Behavioral

intention (BI) sebesar 3,263. Pengaruh terbesar ketiga adalah pengaruh variabel Facilitating Conditions(FC) Terhadap Behavioral intention(BI) sebesar 2,072.

4.4 Interpretasi Hasil Analisis dan Pengukuran Model

4.3.1 Interpretasi Hasil Analisis Data Demografis

Dari hasil analisis informasi demografis profil responden yang sudah dipaparkan pada subbab sebelumnya, peneliti melakukan interpretasi dan mendiskusikan hasil analisisnya yaitu sebagai berikut:

4.3.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan diagram jenis kelamin Hal tersebut terjadi karena menurut riset yang dilakukan oleh Google bersama GfK bertajuk Digital Wallet Study 2017 menyebutkan perempuan lebih mudah mengadopsi uang digital daripada pria (Soeprajitno, 2018).

4.3.1.2 Usia

Berdasarkan diagram usia seperti yang ditunjukkan dalam Gambar 4.4. Hal tersebut terjadi karena penyebaran kuesioner dilakukan secara online dengan menggunakan media sosial yang mayoritas penggunaanya didominasi oleh usia muda

4.3.1.3 Lokasi penelitian

Adapun lokasi penelitian di lakukan di pasar yang sudah di implementasikan Aplikasi Tangselpay yaitu Pasar kita pamulang yang berlokasi di Jl. Pajajaran No.1, Pamulang Bar., Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15417 yang berjumlah 95 orang terdiri dari wanita 55 dan pria 40

4.2.2 Interpretasi dan Diskusi Hasil Pengukuran Model

Dari hasil analisis pengukuran model yang jelaskan sebelumnya, hasilnya menunjukkan bahwa pada tahap analisis pengukuran model dari model penelitian ini telah memenuhi syarat dan memiliki karakteristik yang baik melalui 4 pengujian yaitu uji individual item reliability dimana pada pengujian ini nilai faktor loading pada penelitian ini lebih besar dari 0,7 (Hair et al, 2012; Ghozali,2014; Ghordan, 2016) yang dapat dilihat pada tabel 4.14 ,uji internal consistency reliability dimana pada pengujian ini nilai composite reability penelitian ini lebih besar dari 0,7 (Hair et al, 2012; Ghozali,2014; Ghordan, 2016) yang dapat dilihat pada tabel 4.15 , uji average variance extracted dimana pada pengujian ini nilai AVE penelitian ini lebih besar dari 0,7 (Ghozali,2014; Hair et al, 2012) yang dapat dilihat pada tabel 4.12, dan uji discriminant validity dimana pengujian ini korelasi antara indikator dengan konstruknya penelitian ini lebih tinggi dari korelasi dengan konstruk blok lainnya (Hair et al, 2011; Ghozali,2014) yang dapat dilihat pada tabel 4.13. Maka dari itu, analisis pengukuran model pada penelitian layak untuk dilanjutkan ke tahap analisis struktur model untuk menguji struktural model dari model penelitian ini.

4.2.3 Interpretasi dan Diskusi Hasil Struktural Model

Dari hasil analisis inner model akan diperlihatkan interpretasi dan diskusi berdasarkan hasil dari enam tahapan analisis struktur model yaitu *path coefficient* (β), *coefficient of determination* (R^2), *t-test menggunakan metode bootstrapping*, *effect size* (f^2), *predictive relevance* (Q^2), dan *relative impact* (q^2). Berikut adalah pemaparan hasil analisis yang dilakukan dengan mengikuti pertanyaan-pertanyaan penelitian dan hipotesis-hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis T.

	Original Sample (O)	T Statistics (O /STDEV)	P Values
BI → UB	0,807	15,133	0,000
EE → BI	-0,283	1,360	0,174
FC → BI	0,359	2,072	0,039
HM → BI	0,569	3,263	0,001
HT → BI	0,226	1,567	0,118
PE → BI	-0,178	1,018	0,309
SI → BI	0,226	1,676	0,094

4.2.3.1 Apakah Performance Expectancy (PE) berpengaruh terhadap Behavioral Intention (BI)?

Berdasarkan hasil struktural model yang dapat dilihat pada tabel 4.21, nilai *path coefficient* yang dihasilkan adalah -0.178 dan T-test 1.018. Nilai tersebut berada di bawah nilai ambang bawah *path coefficient* yaitu 0,1 dan nilai T-test yaitu

1,96 sehingga menandakan bahwa hubungan keduanya tidak diterima dan PE tidak berpengaruh terhadap BI. Hasil tersebut serupa dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya (Ongowarsito, H., Hendra, & Ekawati, A. D. (2019)), dimana PE tidak berpengaruh secara signifikan terhadap BI. Kemudian permasalahan pada penelitian ini penggunaan TangselPay dapat membantu dan mempermudah pengguna dalam peningkatan kinerja mereka secara lebih efektif dan efisien, namun hal ini tidak berpengaruh kepada niat pengguna untuk menggunakan TangselPay. Hal ini didukung dengan adanya peraturan walikota tangerang selatan No 29 Tahun 2019 tentang TangselPay dimana layanan pembayaran retribusi menggunakan aplikasi TangselPay. Hal ini yang menjadi salah satu faktor keharusan untuk menggunakan TangselPay.

4.2.3.2 Apakah Effort Expectancy (EE) berpengaruh terhadap Behavioral Intention (BI)?

Berdasarkan hasil struktural model yang dapat dilihat pada tabel 4.21, nilai path coefficient yang dihasilkan adalah -0.283 dan T-test 1.360. Nilai tersebut berada di bawah nilai ambang batas path coefficient yaitu 0,1 dan nilai T-test yaitu 1,96 sehingga menandakan bahwa hubungan keduanya tidak diterima dan EE tidak berpengaruh terhadap BI. Hasil tersebut serupa dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh (Handoko, B. L. (2020))

4.2.3.3 Apakah Social Influence (SI) berpengaruh terhadap Behavioral Intention (BI)?

Berdasarkan hasil struktural model yang dapat dilihat pada tabel 4.21, nilai path coefficient yang dihasilkan adalah 0,226 dan T-test 1,676. Nilai tersebut berada di bawah nilai ambang batas path coefficient yaitu 0,1 dan nilai T-test yaitu 1,96 sehingga menandakan bahwa hubungan keduanya tidak diterima dan EE tidak berpengaruh terhadap BI. Hasil tersebut serupa dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh (Handoko, B. L. (2020))

4.2.3.4 Apakah Facilitating Condition (FC) berpengaruh terhadap Behavioral Intention (BI)?

Berdasarkan hasil struktural model yang dapat dilihat pada tabel 4.21, nilai path coefficient yang dihasilkan adalah 0,359 dan T-test 2,072. Nilai tersebut berada di atas nilai ambang batas path coefficient yaitu 0,1 dan nilai T-test yaitu 1,96 sehingga menandakan bahwa hubungan keduanya diterima dan FC berpengaruh terhadap BI. Hasil tersebut serupa dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh (Handoko, B. L. (2020); Venkatesh et al. (2012))

4.2.3.5 Apakah Hedonic Motivation (HM) berpengaruh terhadap Behavioral Intention (BI)?

Berdasarkan hasil struktural model yang dapat dilihat pada tabel 4.21, nilai path coefficient yang dihasilkan adalah 0,569 dan T-test 3,263. Nilai tersebut

berada di atas nilai ambang batas path coefficient yaitu 0,1 dan nilai T-test yaitu 1,96 sehingga menandakan bahwa hubungan keduanya diterima dan HM berpengaruh terhadap BI. Hasil tersebut serupa dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh (Syafita et al., 2018; Lee et al., 2019; Ain et al., 2016)

4.2.3.6 Apakah Habit (HT) berpengaruh terhadap Behavioral Intention (BI)?

Berdasarkan hasil struktural model yang dapat dilihat pada tabel 4.12, nilai path coefficient yang dihasilkan adalah 0,226 dan T-test 1,567. Nilai tersebut berada di atas nilai ambang batas path coefficient yaitu 0,1 dan nilai T-test yaitu 1,96 sehingga menandakan bahwa hubungan keduanya diterima dan HT berpengaruh terhadap BI. Hasil tersebut serupa dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh (Morosan & DeFranco, 2016; Saumell et al. (2019). Hasil tersebut didukung oleh penelitian (Limayem et al., 2007)

4.2.3.7 Apakah Behavioral Intention (BI) berpengaruh terhadap Use Behavior (UB)?

Berdasarkan hasil struktural model yang dapat dilihat pada tabel 4.21, nilai path coefficient yang dihasilkan adalah 0,807 dan T-test 15,133. Nilai tersebut berada di atas nilai ambang batas path coefficient yaitu 0,1 dan nilai T-test yaitu 1,96 sehingga menandakan bahwa hubungan keduanya diterima dan BI berpengaruh

terhadap UB. Hasil tersebut serupa dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Saumell et al. (2019).

4.2.3 Rekomendasi

Pada bagian ini peneliti memaparkan rekomendasi-rekomendasi terhadap evaluasi faktor-faktor penggunaan TangselPay. Rekomendasi-rekomendasi ini dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan performansi dan kualitas aplikasi tangselpay agar berjalan lebih maksimal. Rekomendasi yang dibuat adalah berdasarkan hasil dari pengukuran penerimaan pengguna TangselPay berdasarkan variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

4.2.3.1 Performance Expectancy (PE)

Dari faktor ini peneliti tidak menemukan pengaruh terhadap niat menggunakan TangselPay berdasarkan hasil interpretasi analisis structural model pada hipotesis bahwasanya PE tidak berpengaruh terhadap BI. Namun, bukan tidak mungkin untuk selalu meningkatkan performa TangselPay. Karena, semakin Dompot elektronik yang telah beredar yang mungkin performanya bisa lebih baik disbanding TangselPay. Performa yang dapat ditingkat dari segi keamanan data dan kecepatan pembaca transaksi sehingga ketika konsumen menggunakan TangselPay mereka dapat meningkatkan efektifitas kinerja mereka

4.2.3.2 Effort Expectancy (EE)

Dari faktor ini peneliti tidak menemukan pengaruh terhadap niat menggunakan TangselPay berdasarkan hasil interpretasi analisis structural model pada hipotesis bahwasanya EE tidak berpengaruh terhadap BI. Namun sama halnya dengan faktor sebelumnya, mungkin pengguna sudah merasakan kemudahan penggunaan TangselPay. Rekomendasi kedepannya Pemerintah kota Tangerang Selatan dapat berkerja dengan pihak swasta dalam memudahkan masyarakat dalam bertransaksi baik dari segi finansial maupun beban usaha lainnya dan juga agar masyarakat wajib pajak dapat lebih mudah untuk memahami dan mempelajari penggunaan Tangselpay

4.2.3.3 Social Influence (SI)

Dari faktor ini peneliti menemukan pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan TangselPay berdasarkan hasil interpretasi analisis structural model pada hipotesis bahwasanya SI tidak berpengaruh terhadap BI. Namun sama halnya dengan faktor sebelumnya pemerintah kota tangerang selatan sudah melaunching aplikasi tersebut informasinya tersebar di berbagai media baik online maupun cetak. Rekomendasi kedepannya pemerintah kota untuk lebih agar dapat mensosialisasikan dengan influencer2 agar lebih luas dalam penyebarannya

4.2.3.4 Facilitating Condition (FC)

Dari faktor ini peneliti menemukan pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan TangselPay berdasarkan hasil interpretasi analisis structural model pada hipotesis bahwasanya FC berpengaruh terhadap BI. Rekomendasi dari faktor ini ialah lebih diperluas dan diperbanyak lagi jangkauan transaksi yang dapat dilakukan menggunakan TangselPay. Diperbanyak pula merchant atau partner yang dapat bekerja sama untuk meningkatkan jalannya transaksi selain pajak.

4.2.3.5 Hedonic Motivation (HM)

Dari faktor ini peneliti menemukan pengaruh terhadap penggunaan TangselPay berdasarkan hasil interpretasi analisis structural model pada hipotesis bahwasanya HM berpengaruh terhadap BI. Rekomendasi dari faktor ini yang dapat peneliti berikan ialah agar kiranya pengguna TangselPay dapat merubah rubah tema aplikasi secara mandiri pada aplikasi, sehingga tema tidak baku yang itu-ifu saja.

4.2.3.6 Habit (HT)

Dari faktor ini peneliti menemukan pengaruh terhadap penggunaan dan niat menggunakan TangselPay berdasarkan hasil interpretasi analisis structural model pada hipotesis bahwasanya HT berpengaruh terhadap BI. Rekomendasi ini pada faktor ini ialah mengikuti dari faktor yang lainnya, dikarenakan kebiasaan pengguna untuk menggunakan TangselPay tergantung terhadap faktor lainnya. Sehingga ketika pengguna sudah sering menggunakan TangselPay dikarenakan banyak

manfaat yang diterima pengguna menjadi kebiasaan pengguna untuk menggunakan TangselPay.

4.2.3.7 Behavioral Intention (BI)

Dari faktor ini peneliti menemukan pengaruh terhadap niat menggunakan TangselPay berdasarkan hasil interpretasi analisis structural model pada hipotesis bahwasanya BI berpengaruh terhadap UB. Rekomendasi ini pada faktor ini ialah upaya Pemerintah kota untuk dapat mempertahankan pengguna untuk tetap dikemudian hari maupun seterusnya pengguna tetap menggunakan TangselPay menjadi suatu keseharian pengguna.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan terkait Penerimaan aplikasi TangselPay di Kota Tangerang Selatan Menggunakan UTAUT 2, dalam hal ini maka dapat disimpulkan bahwa:

1. hipotesis dalam penelitian ini diterima sebanyak tiga hipotesis yaitu $FC \rightarrow BI$, $HM \rightarrow BI$ dan $BI \rightarrow UB$, tiga hipotesis ini memiliki nilai path coefficient dan ttest diatas ambang batas. Sedangkan empat hipotesis yang ditolak ialah $HT \rightarrow BI$, $PE \rightarrow BI$ dan $SI \rightarrow BI$. Hipotesis ini dinyatakan ditolak karena empat hipotesis ini memiliki nilai dibawah ambang batas.

Apa saja faktor faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan aplikasi TangselPay

2. Hubungan Variabel dengan pengaruh terbesar ialah Behavioral Intention (BI) terhadap Use Behaviour (UB) diikuti oleh Hedonic Motivation (HM) terhadap Behavioral Intention (BI) dan Facilitating Condition (FC) terhadap Behavioral Intention (BI).

Manakah faktor yang paling berpengaruh berdasarkan hasil faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi TangselPay

3. Pengaruh yang paling besar yang mempengaruhi behavioral intention to use adalah Social Influence dikarenakan penggunaan aplikasi TangselPay ini merupakan arahan langsung dari pimpinan untuk memonitor hasil kinerja unit dan individu untuk mendukung tujuan Utama organisasi. Pengaruh yang negative juga terlihat dari facilitating conditions, dimana performa aplikasi secara teknis masih terjadi bug, kurangnya dokumentasi dan sosialisasi untuk menggunakan aplikasi ini. Serta pengaruh yang signifikan dan yang paling mempengaruhi use application adalah behavioral intention to use behaviour.

Berdasarkan hasil temuan itu juga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini telah memberikan kontribusi, berupa :

1. Secara teori, penelitian ini telah mengadaptasi model evaluasi penggunaan pengguna UTAUT 2 sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Venkatesh et al pada tahun 2012. Pengembangan model UTAUT2 dari UTAUT sebelumnya difokuskan untuk penggunaan konsumen, dimana konsumen sebagai focus objek utama dalam model ini.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Pemerintah Kota Tangerang Selatan untuk mengembangkan lagi TangselPay untuk bisa lebih baik lagi

Berdasarkan hasil temuan itu juga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan, berupa

1. Menggunakan jumlah sampel yang terbilang sedikit.
2. Cakupan penyebaran kuesioner kecil hanya sat pasar yaitu pasar kita pamulang.
3. Masih terdapat data yang tidak valid dikarenakan penyebaran kuesioner yang lebih banyak menggunakan media online.
4. Penyebaran kuesioner tidak merata di semua kalangan umur, pekerjaan, dan lokasi

5.2. Saran

Untuk dapat mengembangkan hasil penelitian selanjutnya, maka peneliti memaparkan beberapa saran sebagai berikut

1. Saran untuk peneliti selanjutnya
 - a. Penyebaran kuesioner lebih diperbanyak tidak hanya 1 lokasi pasar kemudian pengisian kuisoner dengan cara tatap muka langsung dengan responden. Sehingga responden dapat penjelasan langsung mengenai item-item pernyataan yang ada saat pengisian kuesioner guna menghindari kesalahpahaman terhadap pernyataan yang ada dalam kuesioner.
 - b. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar mendapatkan data yang cakupannya lebih luas, tidak membatasi kriteria responden yang

dicari, dan dapat mengklasifikasi penyebaran kuesioner secara merata.

- c. Kedepannya dapat mengambil objek dari pengguna yang lebih sedikit agar memberikan rekomendasi kepada penerbit agar dapat meningkatkan jumlah pengguna tangselpay.
- d. Menambahkan dan Mengembangkan model UTAUT2 sehingga terdapat berbagai perspektif baru terkait penggunaan objek yang diteliti.
- e. Kedepannya dapat menambahkan data pengguna di semua pasar yang sudah mengimplementasikan aplikasi tangselpay

2. Saran untuk pihak Pemerintah Kota Tangerang Selatan

ialah dapat melihat rekomendasi dari pengaruh yang dihasilkan dari penelitian ini. Rekomendasi rekomendasi yang ada pada penelitian ini diharapkan menjadi salah satu bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kota Tangerang Selatan untuk meningkatkan terus TangselPay Pemerintah Kota Tangerang Selatan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

PUSTAKA BUKU

- Ghozali, Imam., 2014, *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*, Edisi 4, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam., 2008, *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Yamin, S. & Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling : Aplikasi dengan software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual PLS*. Edisi 1. Jakarta: Salemba Infotek.
- Nazir, Moh. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia. Hertanto (2017)
- Guritno, S., Sudaryono & Rahardja, U. (2011). *Metodologi Penelitian Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Sangadji, E. M. & Sopiha, (2010). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling*.
- Santoso, S. (2011). *Structural Equation Modelling*.

PUSTAKA MAJALAH, JURNAL ILMIAH ATAU PROSIDING

- Subiyakto, A., Ahlan, A. R., Kartiwi, M., Hakiem, N., Huda, M. Q. & Susanto, A. (2018). The Information System Project Profiles among Universities in Indonesia. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, vol. 12, no. 2, pp. 865-872 .
- Tee, Hock Han, and Hway Boon Ong. 2016. "Cashless Payment and Economic Growth." *Finan-cial Innovaon* 2(1):1-9.
- Khanna, J., & Kumari, N. (2017). Cashless Payment: A Behaviourial Change to Economic Growth. *International Journal of Scientific Research and Education*, 5(7), 6701-6710.
- Subiyakto, A. (2018). Assessing Information System Integration Using Combination of the Readiness and Success Models. *Bulletin of Electrical Engineering and Informatics*, vol. 7, no. 3, pp. 400-410.
- Subriyakto, A., Rosalina, R., Utami, M. C., Kumaladewi, N., & Putra, S. J. (2017). The Psychometric and Interpretative Analyses for Assessing the End-User Computing Satisfaction Questionnaire. Paper presented at the 5th International Conference on Information Technology for Cyber and IT Service Management (CITSM) 2017 Denpasar, Bali.
- Ouadahi, J. (2008). *A qualitative analysis of factors associated with user acceptance and rejection of a new workplace information system in the public sector: a conceptual model.*
- Indrawati, & Putri, D. A. Analyzing Factors Influencing Continuance Intention of E-Payment Adoption Using Modified UTAUT 2 Model". 2018 6th International Conference on Information and Communication Technology (ICoICT). doi:10.1109/ICoICT.2018.8528748
- Handoko, B. L. "UTAUT 2 Model for Entrepreneurship Students on Adopting Technology. 2020 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)". doi:10.1109/ICIMTech50083.2020.9211185
- indrawati, & Amalia, F. (2019). "The Used of Modified UTAUT 2 Model to Analyze The Continuance Intention of Travel Mobile Application". 2019 7th

International Conference on Information and Communication Technology (ICoICT). doi:10.1109/ICoICT.2019.8835196

Ongowarsito, H., Hendra, & Ekawati, A. D. (2019). "Cloud EPR Adoption factors in Large Companies". 2019 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech). doi:10.1109/ICIMTech.2019.8843810

Kelana, B., Riskinanto, A., & Hayati, I. N. (2017). "SPOC adoption in accounting course among Indonesian undergraduate students: A case study". 2017 International Conference on Sustainable Information Engineering and Technology (SIET). doi:10.1109/SIET.2017.8304172

Widodo, T., Pratama Setiadjie, R., & Poerita Sary, F. (2017). "Analysis of the e-commerce use behavior on music products". 2017 International Conference on Engineering Technology and Technopreneurship (ICE2T). doi:10.1109/ICE2T.2017.8215958

Indrawati, & Yusliansyah, S. (2017). "Adoption factors of online-web railway ticket reservation service (A case from Indonesia)". 2017 5th International Conference on Information and Communication Technology (ICoICT7). doi:10.1109/ICoICT.2017.8074709

Xena, P., & Rahadi, R. A. (2019). Adoption of E-Payment To Support Small Medium Enterprise Payment System: a Conceptualised Model. *International Journal of Accounting*, 4(18), 32–41. www.ijafb.com

Jahanshahi, D., Tabibi, Z., & van Wee, B. (2020). "Factors influencing the acceptance and use of a bicycle sharing system: Applying an extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Case Studies on Transport Policy." doi:10.1016/j.cstp.2020.08.002

McHancy, R., Hightower, R., & Pearson, J. (2002). A validation of the end-user computing satisfaction instrument in Taiwan. *Information and Management*.

Hair, Joe F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Mena, J. A. (2012). An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. *Journal of the Academy of Marketing Science*

Hair, Joseph F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis*.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quaterly*, vol. 27, no. 3, pp. 425-478.

Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quaterly*, vol. 36, no. 1, pp. 157-178.

Jogiyanto., dan Willy Abdilah. 2009. *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPFE.

Hertanto,Eko.2017. Perbedaan Skala Likert Lima Skala dengan modifikasi Skala Likert empat Skala. *Jurnal Metodologi Penelitian* 2017

