

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Profil Go-Jek

PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa atau lebih dikenal dengan nama Go-Jek didirikan oleh Nadiem Makarim pada tahun 2010 sebagai layanan transportasi sepeda motor (*ojek*) berbasis telepon di Indonesia. Pada perkembangannya Go-Jek telah berevolusi menjadi penyedia layanan transportasi dan *lifestyle* berbasis aplikasi *smartphone* sesuai dengan permintaan di perkotaan. Aplikasi Go-Jek merupakan aplikasi penyedia layanan transportasi dan *lifestyle* yang berbasis *smartphone*. Layanan yang disediakan oleh aplikasi ini mulai dari transportasi (sepeda motor dan mobil serta angkutan pindahan), jasa pengantaran makanan, berbelanja, *cleaning service* hingga pembayaran digital dan lain sebagainya yang berkembang mengikuti kebutuhan dan permintaan *customer* [6].

Memiliki misi sosial untuk meningkatkan kesejahteraan dan mata pencaharian pekerja di berbagai sektor informal, mitra Go-Jek mengatakan sejak bergabung dengan *platform* kami, pendapatan mereka meningkat dan dapat menjangkau lebih banyak pelanggan melalui aplikasi kami. Mereka juga memiliki akses ke asuransi kesehatan dan kecelakaan, layanan keuangan dan asuransi serta pembayaran otomatis yang terjangkau dan banyak manfaat lainnya [6].

Go-Jek sekarang telah beroperasi di lebih dari 50 kota di Indonesia. Pada tahun 2018, Go-Jek mencatatkan diri dikancah internasional sebagai ‘Unicorn’ pertama dari Indonesia diikuti dengan beroperasinya layanan di Vietnam, Singapura, Thailand dan Philipina. Didorong oleh semangat menyebarkan dampak positif melalui teknologi, ekspansi Go-Jek bertujuan meningkatkan kualitas hidup pelanggan kami dengan memastikan efisiensi di setiap pasar dan menjadi solusi permasalahan sehari-hari [6].

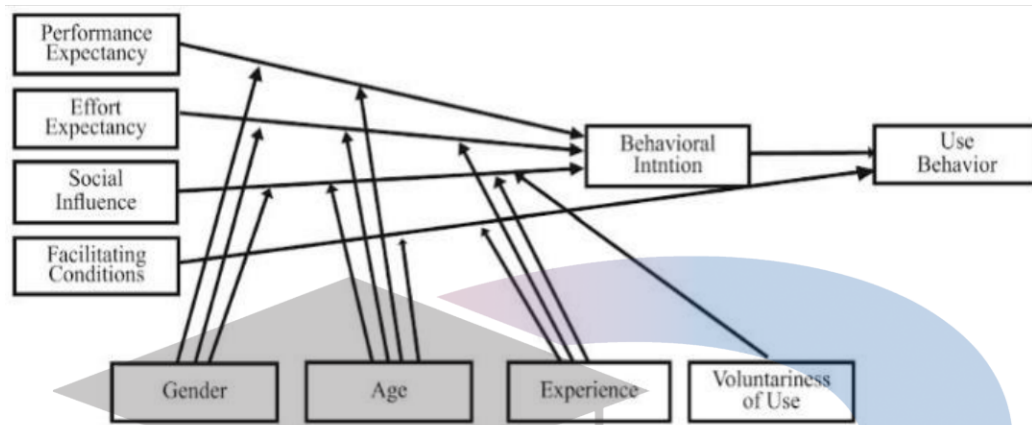
##### 2.1.2 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

*Unified theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) adalah sebuah model penerimaan teknologi yang diusulkan oleh Visnawath Venkatesh, dkk pada tahun 2003 [7]. Model ini merupakan gabungan dari delapan teori-teori tentang penerimaan teknologi oleh pemakai-pemakai sistem, diantaranya :

1. Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action* atau TRA) diadaptasi dari David et al (1989).
2. Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model* atau TAM) diadaptasi dari Davis (1989), Davis et al (1989) dan Venkatesh dan Davis (2000).
3. Model Motivasional (*Motivational Model* atau MM) diadaptasi dari Davis et al (1992).
4. Teori Perilaku Rencana (*Theory of Planned Behavior* atau TPB) diadaptasi oleh Taylor dan Todd (1995).
5. Model gabungan TAM dan TPB (*a model combining the Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior* atau TAM+TPB) diadaptasi dari Taylor dan Todd (1995).
6. Model Pemanfaatan PC (*Model of PC Utilization* atau MPCU) diadaptasi dari Thompson et al (1991).
7. Teori Difusi Inovasi (*Innovation Diffusion Theory* atau IDT) diadaptasi dari Moore dan Benbasat (1991).
8. Teori Kognitif Sosial (*Social Cognitive Theory* atau SCT) diadaptasi dari Compeau dan Higgins (1995) dan Compeau et al (1999).

Berdasarkan kajian dari kedelapan model sebelumnya, Venkatesh et al (2003) mulai memformulasikan suatu teori yang disebut dengan teori gabungan penerimaan dan penggunaan teknologi (*Unified theory of Acceptance and Use of Technology* atau UTAUT). Dalam teori ini terdapat empat faktor utama penentu langsung dari minat berperilaku (*behavioral intention*) dan perilaku menggunakan (*use behavior*) sistem informasi, yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), faktor sosial (*social influence*) dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*). Jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*) dan kesukarelaan penggunaan (*voluntariness of use*) digunakan untuk memoderasi empat faktor utama tersebut terhadap dari minat berperilaku (*behavioral intention*) dan perilaku menggunakan (*use behavior*) sistem informasi. UTAUT dikembangkan berdasarkan teori-teori perilaku penggunaan dan penerimaan teknologi. Keempat faktor tadi tidak saling

berpengaruh, namun masing-masing faktor memiliki hubungan kausal dengan *use behavior*. Secara skematik model UTAUT dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 2. 1 Model UTAUT

Gambar diatas menjelaskan *use behavior* dipengaruhi oleh *behavioral intention* dan *facilitating condition*, dimana *behavioral intention* dipengaruhi oleh *performance expectancy* dan *social influence*. Sementara itu, variabel moderasi seperti *gender*, *age*, *experience* dan *voluntariness of use* merupakan elemen penengah dalam mengemukakan dampak dari keempat konstruk yang dianggap mempunyai peran utama dalam menjelaskan pengaruh-pengaruh langsung terhadap *behavioral intention* dan *use behavior* [8] [7].

Terkait dengan penelitian ini, maka dapat dijelaskan secara terinci mengenai variabel yang terdapat di dalam UTAUT, di antaranya :

1. Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

Ekspektasi kinerja dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem akan membantu seseorang untuk mendapatkan keuntungan-keuntungan terkait pekerjaannya [7].

2. Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

Ekspektasi usaha didefinisikan sebagai tingkat kemudahan didalam menggunakan sistem [7].

3. Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Pengaruh social didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang memandang pentingnya faktor lingkungan kerjanya dalam menggunakan sistem yang baru [7].

#### 4. Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)

Kondisi-kondisi yang memfasilitasi dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung sistem [7].

#### 5. Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*)

Minat Keperilakuan merupakan perilaku utama organisasi dalam penerimaan teknologi. Sejalan dengan teori yang ada, diharapkan bahwa minat keperilakuan akan berpengaruh signifikan pada penggunaan teknologi [7].

#### 6. Perilaku Menggunakan (*Use Behavior*)

Reaksi perasaan yang bersifat menyeluruh dari masing-masing individual untuk menggunakan suatu sistem [7].

#### 7. Jenis Kelamin (*Gender*)

Jenis kelamin diprediksikan memoderasi pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat keperilakuan (*behavioral intention*) [7].

#### 8. Usia (*Age*)

Usia diteorikan mempunyai peran moderasi antara ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat keperilakuan (*behavioral intention*) [7].

#### 9. Pengalaman (*Experience*)

Pengalaman merupakan variabel dumi bernilai 0,1 atau 2 yang menunjukkan waktu T1,T2 dan T3 berupa pengalaman pemakai dengan membandingkannya berdasarkan periode waktu tertentu [7].

#### 10. Kesukarelaan Penggunaan (*Voluntariness of Use*)



Kesukarelaan penggunaan merupakan variabel dumi yang digunakan untuk membedakan konteks situasional yang mana bernilai 1 untuk *setting* sukarela dan 0 untuk *setting mandatory* [7].

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu yang berupa temuan-temuan teori menjadi sangat penting sebelum melakukan penelitian. Penelitian terdahulu merupakan salah satu data pendukung yang menurut peneliti dapat dijadikan sebagai acuan dari permasalahan yang sedang diteliti. Dalam hal ini, fokus penelitian terdahulu yang menjadi acuan adalah terkait seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang dimoderasi oleh *gender*, *age* dan *experience*. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan kajian terhadap hasil penelitian terdahulu

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terdapat persamaan dan perbedaan hasil dari beberapa penelitian. Untuk memudahkan pemahaman mengenai ini, akan disajikan dalam table di bawah ini :

**Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu**

Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil Penelitian
Sevil Orhan et al (2016) [3]	Computer and Education The Factors Affecting Acceptance and Use of Interactive Whiteboard within The Scope of FATIH Project : A Structural Equation Model Based on The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology	<b>Independen:</b> 1. Ekspektasi kinerja ( <i>performance expectancy</i> ) 2. Ekspektasi usaha ( <i>effort expectancy</i> ) 3. Pengaruh sosial ( <i>social influence</i> ) 4. Kondisi-kondisi yang memfasilitasi ( <i>facilitator</i> )	1. Ekspektasi kinerja ( <i>performance expectancy</i> ) berpengaruh positif terhadap minat berperilaku ( <i>behavioral intention</i> ). 2. Ekspektasi usaha ( <i>effort expectancy</i> ) berpengaruh positif terhadap minat

		<p>tating conditions).</p> <p><b>Dependen:</b></p> <p>1.Minat keperilakuan (<i>behavioral intention</i>)</p> <p>2.Perilaku menggunakan(<i>use behavior</i>).</p> <p><b>Moderasi :</b></p> <p>1.Jenis Kelamin (<i>gender</i>)</p> <p>2.Usia (<i>age</i>)</p>	<p>keperilakuan (<i>behavioral intention</i>).</p> <p>3. Pengaruh sosial (<i>social influence</i>)berpengaruh ositif terhadap minat keperilakuan (<i>behavioral intention</i>).</p> <p>4. Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>) berpengaruh positif terhadap minat keperilakuan (<i>behavioral intention</i>).</p> <p>5. Minat keperilakuan (<i>behavioral intention</i>) berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan (<i>use behavior</i>).</p> <p>6. Ekspektasi kinerja (<i>performance expectancy</i>) tidak berpengaruh terhadap minat keperilakuan (<i>behavioral intention</i>) jika dimoderasi oleh jenis kelamin (<i>gender</i>).</p> <p>7. Ekspektasi usaha (<i>effortexpectancy</i>)</p>
--	--	---	---

			<p>berpengaruh positif terhadap minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>) jika dimoderasi oleh jenis kelamin (<i>gender</i>) dan cenderung pada pengguna wanita.</p> <p>8. Pengaruh sosial (<i>social influence</i>) tidak berpengaruh terhadap minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>) jika dimoderasi oleh jenis kelamin (<i>gender</i>).</p> <p>9. Ekspektasi kinerja (<i>performance expectancy</i>) berpengaruh positif terhadap minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>) jika dimoderasi oleh usia (<i>age</i>) dan cenderung pada pengguna yang lebih tua.</p> <p>10. Pengaruh sosial (<i>social influence</i>) tidak berpengaruh terhadap minat berperilaku</p>
--	--	--	--



			<p>(<i>behavioral intention</i>) jika dimoderasi oleh usia (<i>age</i>).</p> <p>11. Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>) berpengaruh positif terhadap minat keperilakuan (<i>behavioral intention</i>) jika dimoderasi oleh usia (<i>age</i>) dan cenderung pada pengguna yang lebih tua.</p>
<p>Bunayya Humyro, Fatoni dan Fatmasari (2014) [4]</p>	<p>Evaluasi Penerapan Aplikasi (Finance Information System) Terhadap User Acceptance di KSU ABADI menggunakan Metode UTAUT</p>	<p><b>Independen:</b></p> <p>1. Ekspektasi kinerja (<i>performance expectancy</i>)</p> <p>2. Ekspektasi usaha (<i>effort expectancy</i>)</p> <p>3. Pengaruh sosial (<i>social influence</i>)</p> <p>4. Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>).</p> <p><b>Dependen:</b></p> <p>1. Minat penggunaan (<i>behavioral intention</i>)</p>	<p>1. Ekspektasi kinerja (<i>performance expectancy</i>) berpengaruh signifikan terhadap implementasi aplikasi FIS dengan hasil T 32.614 dan F 11.325.</p> <p>2. Ekspektasi usaha (<i>effort expectancy</i>) berpengaruh signifikan terhadap implementasi aplikasi FIS dengan hasil uji T 30.694 dan F 14.686.</p> <p>3. Pengaruh</p>



		<p><i>intention</i>)</p> <p>2. Perilaku menggunakan (<i>use behavior</i>).</p> <p><b>Moderasi :</b></p> <p>1. Jenis kelamin (<i>gender</i>)</p> <p>2. Usia (<i>age</i>)</p> <p>3. Pengalaman (<i>experience</i>)</p> <p>4. Kesukarelaan penggunaan (<i>voluntariness of use</i>)</p>	<p>sosial (<i>social influence</i>) berpengaruh signifikan terhadap implementasi aplikasi FIS dengan hasil uji T 26.238 dan F 11.773.</p> <p>4. Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>) berpengaruh signifikan terhadap implementasi aplikasi FIS dengan hasil uji T 32.608 dan F 9.327.</p>
Roni Yunis, Sudarto, Ayu Tiana dan Fitri Astuti (2017) [1]	<p>Analisis Penerimaan Pengguna Akhir dengan Model UTAUT : Peran <i>Gender, Age dan Experience</i> dalam Menggunakan <i>NOSS-F Systems</i></p>	<p><b>Independen:</b></p> <p>1. Ekspektasi kinerja (<i>performance expectancy</i>)</p> <p>2. Ekspektasi usaha (<i>effort expectancy</i>)</p> <p>3. Pengaruh sosial (<i>social influence</i>)</p> <p>4. Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>).</p> <p><b>Dependen:</b></p> <p>1. Minat penggunaan (<i>behavioral</i></p>	<p>1. Ekspektasi kinerja (<i>performance expectancy</i>), ekspektasi usaha (<i>effort expectancy</i>) dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>).</p> <p>2. Pengaruh sosial (<i>social influence</i>) berpengaruh</p>

	<p><i>intention</i>)</p> <p>2. Perilaku menggunakan (<i>use behavior</i>).</p> <p><b>Moderasi :</b></p> <p>1. Jenis Kelamin (<i>gender</i>)</p> <p>2. Usia (<i>age</i>)</p> <p>3. Pengalaman (<i>experience</i>)</p>	<p>positif dan signifikan terhadap minat keperilakuan (<i>behavioral intention</i>).</p> <p>3. Minat keperilakuan (<i>behavioral intention</i>) berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan (<i>use behavior</i>).</p> <p>4. Ekspektasi kinerja (<i>performance expectancy</i>) berpengaruh terhadap minat keperilakuan (<i>behavioral intention</i>) jika dimoderasi oleh jenis kelamin (<i>gender</i>) dan usia (<i>age</i>).</p> <p>5. Ekspektasi usaha (<i>effort expectancy</i>) berpengaruh terhadap minat keperilakuan (<i>behavioral intention</i>) jika dimoderasi oleh jenis kelamin (<i>gender</i>), usia (<i>age</i>) dan pengalaman (<i>experience</i>).</p> <p>6. Pengaruh sosial (<i>social influence</i>)</p>
--	--	--

			<p>berpengaruh terhadap minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>) jika dimoderasi oleh usia (<i>age</i>) dan pengalaman (<i>experience</i>).</p> <p>7. Minat penggunaan (<i>behavioral intention</i>) berpengaruh terhadap perilaku penggunaan (<i>use behavior</i>) jika dimoderasi oleh usia (<i>age</i>).</p>
<p>Li-Wei Liu, Chia-Ming Chang, Hsiu-Chin Huang, dan Yu-Liang(Aldy) Chang. [5]</p>	<p>Verification of Social Network Site Use Behavior of the University Physical Education Students</p>	<p><b>Independen:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ekspektasi kinerja (<i>performance expectancy</i>)</li> <li>2. Ekspektasi usaha (<i>effort expectancy</i>)</li> <li>3. Pengaruh sosial (<i>social influence</i>)</li> <li>4. Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>).</li> </ol> <p><b>Dependen:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minat penggunaan (<i>behavioral intention</i>)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ekspektasi kinerja (<i>performance expectancy</i>), pengaruh sosial (<i>social influence</i>) dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>), minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>) juga berpengaruh positif dan</li> </ol>

		<p><i>intention</i>)</p> <p>2. Perilaku menggunakan (<i>use behavior</i>).</p> <p><b>Moderasi :</b></p> <p>1. Jenis kelamin (<i>gender</i>)</p> <p>2. Usia (<i>age</i>)</p> <p>3. Pengalaman (<i>experience</i>)</p> <p>4. Kesukarelaan penggunaan (<i>voluntariness of use</i>)</p>	<p>signifikan terhadap perilaku menggunakan (<i>use behavior</i>).</p> <p>2. Ekspektasi usaha (<i>effort expectancy</i>) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (<i>use behavior</i>).</p> <p>3. Ekspektasi kinerja (<i>performance expectancy</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (<i>use behavior</i>) jika dimoderasi oleh jenis kelamin (<i>gender</i>) efeknya akan lebih besar pada wanita dibandingkan pria.</p> <p>4. Pengaruh sosial (<i>social influence</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (<i>use behavior</i>) jika</p>
--	--	--	---



			dimoderasi oleh pengalaman ( <i>experience</i> ) yang lebih banyak dan sedikit berpengaruh jika dimoderasi oleh jenis kelamin ( <i>gender</i> ) terutama pada pria dan usia ( <i>age</i> ) yang lebih tua.
Rizki Nanda Mustaqim, Ari Kusyanti, Himawat Arya Dita (2018) [2]	Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Niat Penggunaan <i>E-Commerce XYZ</i> Menggunakan Model UTAUT ( <i>Unified Theory Acceptance and Use Of Technology</i> )	<p><b>Independen:</b></p> <p>1. Ekspektasi kinerja (<i>performance expectancy</i>)</p> <p>2. Ekspektasi usaha (<i>effort expectancy</i>)</p> <p>3. Pengaruh sosial (<i>social influence</i>).</p> <p><b>Dependen:</b></p> <p>1. Minat penggunaan (<i>behavioral intention</i>)</p>	<p>1. Dari hasil uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap niat untuk bertransaksi di <i>e-commerce XYZ</i> adalah <i>social influence</i> atau pengaruh sosial. Semakin positif pengaruh sosial seseorang dalam menggunakan <i>E-commerce XYZ</i>, maka akan semakin besar niat atau keinginan seseorang untuk bertransaksi di <i>e-commerce XYZ</i>.</p> <p>2. Temuan lain menyatakan bahwa</p>

		<p>faktor harapan kinerja (<i>performance expectancy</i>) dan harapan usaha (<i>effort expectancy</i>) tidak berpengaruh terhadap niat seseorang untuk bertransaksi di <i>e-commerce XYZ</i>. Hal ini ditunjukkan oleh tidak adanya pengaruh yang signifikan diantara faktor <i>performance expectancy</i> dan <i>effort expectancy</i> terhadap <i>behavioral intention</i>.</p> <p>3. Secara keseluruhan ketiga prediktor (<i>performance expectancy</i>, <i>effort expectancy</i>, dan <i>social influence</i>) memiliki hubungan atau korelasi yang sedang terhadap niat (<i>behavioral intention</i>) untuk bertransaksi di <i>e-commerce XYZ</i>. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai R yaitu sebesar 0,587. Dan ketiga prediktor ini hanya</p>
--	--	---

			mampu menjelaskan pengaruh terhadap <i>behavioral Intention</i> yaitu sebesar 34.5%.
--	--	--	--

Berdasarkan kelima review penelitian terdahulu yang telah dikaji pada tabel di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerimaan dan penggunaan sistem dengan mengadopsi pemodelan UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) memperoleh hasil yang beragam. Penelitian oleh Roni Yunis, Sudarto, Ayu Tiana dan Fitri Astuti (2017) menemukan bahwa ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) sedangkan pengaruh sosial (*social influence*) memiliki pengaruh dengan dimoderasi oleh *age* dan *experience*. Tetapi ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) jika dimoderasi oleh *gender* dan *age* akan memiliki pengaruh signifikan dan positif. Demikian juga ekspektasi usaha (*effort expectancy*) jika dimoderasi oleh *age* dan *experience* terhadap minat berperilaku. Minat berperilaku (*behavioral intention*) berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*). Serta minat penggunaan (*behavioral intention*) berpengaruh terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) jika dimoderasi oleh usia (*age*) [1]. Rizki Nanda Mustaqim, Ari Kusyanti, Himawat Arya Dita (2018) menyimpulkan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap niat untuk bertransaksi di *e-commerce XYZ* adalah *social influence* atau pengaruh sosial. Semakin positif pengaruh sosial seseorang dalam menggunakan *E-commerce XYZ*, maka akan semakin besar niat atau keinginan seseorang untuk bertransaksi di *e-commerce XYZ*. Temuan lain menyatakan bahwa faktor harapan kinerja (*performance expectancy*) dan harapan usaha (*effort expectancy*) tidak berpengaruh terhadap niat seseorang untuk bertransaksi di *e-commerce XYZ*. Hal ini ditunjukkan oleh tidak adanya pengaruh yang signifikan diantara faktor *performance expectancy* dan *effort expectancy* terhadap *behavioral intention*. Secara keseluruhan ketiga prediktor (*performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence*) memiliki hubungan atau korelasi yang sedang terhadap niat (*behavioral intention*) untuk bertransaksi di *e-commerce XYZ*. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai

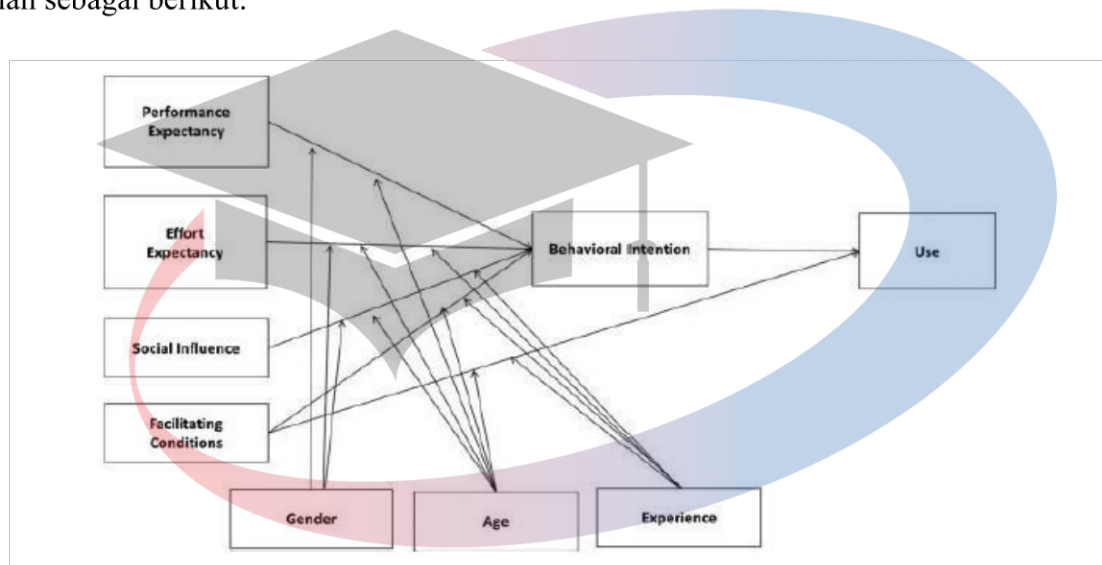
R yaitu sebesar 587. Dan ketiga prediktor ini hanya mampu menjelaskan pengaruh terhadap *behavioral Intention* yaitu sebesar 34.5% [2].

Pada penelitian yang dilakukan oleh Sevil Orhan et al (2016) menemukan hasil yaitu pada peran moderasi *gender* terhadap hubungan ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dengan minat berperilaku (*behavioral intention*) terbukti tidak berpengaruh. Pada variabel moderasi *age* hubungan ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) dan pengaruh sosial (*social influence*) juga ditemukan tidak berpengaruh terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*). Tetapi pada variabel ekspektasi usaha (*effort expectancy*) ditemukan berpengaruh terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*). Sedangkan pada penelitian Bunayya Humyro, Fatoni dan Fatmasari (2014) menyatakan bahwa ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) juga ditemukan berpengaruh signifikan terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) serta kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*). Dalam hal ini, *gender*, *age* dan *experience* berperan sebagai variabel moderasi. Penelitian oleh Li-Wei Liu, Chia-Ming Chang, Hsiu-Chin Huang, dan Yu-Liang (Aldy) Chang bahwa ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*), minat berperilaku (*behavioral intention*) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*). Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*). Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*) jika dimoderasi oleh jenis kelamin (*gender*) efeknya akan lebih besar pada wanita dibandingkan pria. Pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*) jika dimoderasi oleh pengalaman (*experience*) yang lebih banyak dan sedikit berpengaruh jika dimoderasi oleh jenis kelamin (*gender*) terutama pada pria dan usia (*age*) yang lebih tua. [5] Berdasarkan hal itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna memperoleh bukti empiris terkait faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan sistem. Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan terhadap aplikasi Go-Jek.



## 2.3 Kerangka/Model Konseptual

Model kerangka konseptual menggambarkan hubungan antar variabel yang diuji dalam penelitian. Kerangka konseptual menggambarkan hubungan variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort-expectancy*), faktor sosial (*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi Go-Jek dengan menerapkan model UTAUT. Adapun gambar kerangkanya adalah sebagai berikut:



**Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual**

Dalam penelitian ini, peneliti tidak menyertakan variabel moderasi kesukarelaan penggunaan (*voluntariness of use*) karena peneliti menganggap bahwa variabel tersebut tidak akan berpengaruh signifikan karena hanya memoderasi variabel pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat penggunaan (*behavior intention*). Serta dalam penelitian ini semua responden adalah pengguna yang otomatis dianggap menggunakannya secara sukarela.

## 2.4 Pengembangan Hipotesis

### 2.4.1 Pengaruh Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Minat Penggunaan (*Behavioral Intention*) Aplikasi Gojek

Bukti penelitian menunjukkan bahwa ketika individu menggunakan teknologi baru, tingginya ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) menghasilkan kegunaan yang dirasakan tinggi, dan mereka cenderung percaya bahwa teknologi atau sistem akan membantu mereka

mencapai kinerja yang optimal [5]. Venkatesh et al berpendapat bahwa asumsi konsumen bahwa teknologi informasi baru akan memberikan hasil yang memuaskan cenderung berkorelasi positif dengan keinginan konsumen untuk menggunakan teknologi. Huang menyebutkan bahwa manfaat yang dirasakan dalam ekspektasi kinerja memberikan pengaruh paling kuat pada perilaku. Moran menemukan bahwa ekspektasi kinerja yang dapat diterima memberi dampak positif pada minat penggunaan mahasiswa dalam hal tablet. Dalam sebuah investigasi tentang penerimaan internet berdasarkan model penerimaan teknologi, Cheng, Lam dan Yeung menemukan bahwa persepsi kegunaan berkorelasi positif dengan niat penggunaan. Lai, Huang, Lu dan Chang meneliti bagaimana kepercayaan pada situs web, persepsi kegunaan dan manfaat yang dirasakan akan mempengaruhi wisatawan di negara mereka niat untuk memesan penginapan rumah (Minshuku) dan menemukan bahwa kegunaan yang dirasakan adalah faktor utama. Oleh karena itu, ekspektasi kinerja merupakan faktor penting dalam penjelasan minat penggunaan konsumen menurut UTAUT [5]. Dalam penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) [3] [4] [5]. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan hipotesis:

H1: Ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan (*Behavioral Intention*) aplikasi Go-Jek.

#### **2.4.2 Pengaruh Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Penggunaan (*Behavioral Intention*) Aplikasi Gojek**

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) mengacu pada persepsi individu terhadap sistem. Sebagai contoh, persepsi kemudahan penggunaan tidak membutuhkan persiapan. Dengan kata lain, individu dapat memvisualisasikan diri mereka menggunakan teknologi atau sistem tanpa kesulitan [5]. Sun, Lou, Chao dan Wu menunjukkan bahwa benar diperlukan untuk sistem informasi atau teknologi untuk meningkatkan keramahan yang tinggi, antarmuka yang humanistik dan bimbingan belajar sebelum mereka dapat dengan mudah diterima oleh pengguna. Tsao, Shieh dan Jan menunjukkan bahwa konsumen cenderung membandingkan layanan teknologi baru dengan sistem atau alat yang telah mereka gunakan sebelumnya ketika mereka membuat keputusan. Minat penggunaan mereka terhadap sistem hanya akan dihasilkan (yang menjadikan mereka kemudian menjadi pengguna sebenarnya) ketika mereka menemukan sistem baru yang mudah dioperasikan dan tidak membutuhkan banyak pembelajaran. Secara singkat,

beberapa penelitian telah menganggap kegunaan yang dirasakan sebagai faktor penentu dalam hal penggunaan, yang berarti bahwa pembelajaran yang diperlukan untuk menggunakan teknologi baru memengaruhi penerimaan dan penggunaan oleh pengguna secara langsung [5]. Dalam penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya pengaruh ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) [3] [4] [5]. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan hipotesis:

H2: Ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan (*Behavioral Intention*) aplikasi Go-Jek.

#### **2.4.3 Pengaruh Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Penggunaan (*Behavioral Intention*) Aplikasi Gojek**

Venkatesh et al mendefinisikan pengaruh sosial (*social influence*) sebagai pengaruh yang dikenakan oleh tokoh penting disekitar pengguna ketika menggunakan sebuah layanan sistem. Sebagai contoh, untuk menyesuaikan dengan teman-teman yang semuanya berbelanja *online*, pengguna akan menerima ide dan berbelanja *online* juga. Tsao, Shieh dan Jan menemukan bahwa minat penggunaan staf terhadap sistem manajemen property dipengaruhi oleh rekomendasi rekan sejawat, dukungan supervisor mereka atau perusahaan dan tekanan pemilik. Huang, Lai, Chang, Lu dan Lai memiliki kesamaan dalam penemuan penelitian yang menunjukkan bahwa penggemar *baseball* lebih cenderung menggunakan Facebook untuk berinteraksi dengan orang-orang dengan minat yang sama [5]. Dalam penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa pengaruh sosial (*social influence*) memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) [3] [1] [2]. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan hipotesis:

H3: Pengaruh sosial (*Social Influence*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan (*Behavioral Intention*) aplikasi Go-Jek.

#### **2.4.4 Moderasi Jenis Kelamin (*Gender*) pada Pengaruh Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Minat Penggunaan (*Behavioral Intention*) Aplikasi Gojek.**

Dari sudut pandang teoretis, ada alasan untuk mengharapkan bahwa hubungan antara ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) dan minat penggunaan (*behavioral intention*) akan

dimoderasi oleh jenis kelamin (*gender*) dan usia (*age*). Penelitian tentang perbedaan *gender* menunjukkan bahwa pria cenderung sangat berorientasi pada tugas dan oleh karena itu ekspektasi kinerja yang fokus pada penyelesaian tugas, cenderung sangat menonjol pada pria. Teori skema jenis kelamin menunjukkan bahwa perbedaan tersebut berasal dari peran *gender* dan proses sosialisasi serta diperkuat sejak lahir daripada *gender* biologis per se [7]. Studi terbaru diluar konteks IT telah menunjukkan peran *gender* memiliki dasar psikologis yang kuat dan relatif abadi. Namun terbuka untuk berubah seiring waktu [7]. Dalam penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) jika dimoderasi oleh jenis kelamin (*gender*) [3] [4] [5]. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan hipotesis:

H4a: *Gender* memoderasi pengaruh ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap minat penggunaan (*Behavioral Intention*) aplikasi Go-Jek dengan efek yang lebih kuat terhadap pria.

#### **2.4.5 Moderasi Usia (*Age*) pada Pengaruh Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Minat Penggunaan (*Behavioral Intention*) Aplikasi Gojek.**

Mirip dengan *gender*, usia diteorikan memainkan peran moderasi. Penelitian tentang sikap terkait pekerjaan menunjukkan bahwa pekerja yang lebih muda menempatkan pentingnya imbalan ekstrinsik lebih banyak. Perbedaan *gender* dan *age* telah terbukti ada dalam konteks adopsi teknologi. Dalam memandang efek *gender* dan *age*, menarik untuk dicatat bahwa Levy mengemukakan bahwa studi tentang perbedaan *gender* dapat menyesatkan tanpa referensi usia. Sebagai contoh, peran *gender* masyarakat tradisional, pentingnya faktor terkait pekerjaan dapat berubah secara signifikan (mis., menjadi digantikan oleh tanggung jawab yang berorientasi keluarga) untuk pekerja wanita diantar waktu mereka bekerja dan mengurus anak-anak mereka [7]. Dalam penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) jika dimoderasi oleh jenis kelamin (*gender*) dan usia (*age*) [3] [4] [5]. Penelitian dilakukan dengan mengelompokkan pengguna dengan *range* usia 18-35 tahun sebagai pekerja yang lebih muda dan usia 36-55 tahun sebagai pekerja yang lebih tua yang diperoleh hasil bahwa moderasi lebih berpengaruh oleh pekerja yang lebih muda. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan hipotesis:



H4b: *Age* memoderasi pengaruh ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap minat penggunaan (*Behavioral Intention*) aplikasi Go-Jek dengan efek yang lebih kuat terhadap usia yang lebih muda.

#### **2.4.6 Moderasi Jenis Kelamin (*Gender*) pada Pengaruh Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Penggunaan (*Behavioral Intention*) Aplikasi Gojek.**

Venkatesh dan Morris menggambarkan dalam penelitian lain menyarankan bahwa ekspektasi usaha (*effort expectancy*) lebih penting untuk wanita daripada pria. Seperti disebutkan sebelumnya, perbedaan *gender* dapat diprediksi dapat didorong oleh kognisi yang terkait dengan peran *gender* [7]. Dalam penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya pengaruh ekspektasi kinerja (*effort expectancy*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) jika dimoderasi oleh jenis kelamin (*gender*). Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan hipotesis:

H5a: *Gender* memoderasi pengaruh ekspektasi usaha (*Effort expectancy*) terhadap minat penggunaan (*Behavioral Intention*) aplikasi Go-Jek dengan efek yang lebih kuat terhadap wanita.

#### **2.4.7 Moderasi Usia (*Age*) pada Pengaruh Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Penggunaan (*Behavioral Intention*) Aplikasi Gojek.**

Usia yang meningkat telah terbukti terkait dengan kesulitan dalam proses kompleks yang simultan dan mengalokasikan perhatian terhadap informasi dalam pekerjaan, keduanya dibutuhkan saat menggunakan sistem perangkat lunak. Penelitian sebelumnya mendukung gagasan yang membangun hubungan ekspektasi usaha akan menjadi penentu kuat intensi individual pada pekerja yang lebih tua [7]. Dalam penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya pengaruh ekspektasi kinerja (*effort expectancy*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) jika dimoderasi oleh usia (*age*). Penelitian akan dilakukan dengan mengelompokkan pengguna dengan *range* usia 18-35 tahun sebagai pekerja yang lebih muda dan usia 36-55 tahun sebagai pekerja yang lebih tua yang diperkirakan lebih berefek pada pekerja yang lebih tua. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan hipotesis:

H5c: *Age* memoderasi pengaruh ekspektasi usaha (*Effort expectancy*) terhadap minat penggunaan (*Behavioral Intention*) aplikasi Go-Jek dengan efek yang lebih kuat terhadap pengguna berusia lebih tua.

#### **2.4.8 Moderasi Pengalaman (*Experience*) pada Pengaruh Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Penggunaan (*Behavioral Intention*) Aplikasi Gojek.**

Menggambarkan dari argument yang dibuat terkait konteks ekspektasi usaha, kami mengharapkan *gender*, *age* dan *experience* berkerja secara bersamaan. Dengan demikian, kami mengusulkan bahwa ekspektasi usaha akan paling banyak menonjol bagi wanita terutama mereka yang lebih tua dan dengan pengalaman yang relative sedikit dengan sistem [7]. Dalam penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya pengaruh ekspektasi kinerja (*effort expectancy*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) jika dimoderasi oleh pengalaman (*experience*) [1]. Penelitian akan dilakukan dengan mengelompokan pengguna dengan 2 kategori yaitu pekerja yang kurang berpengalaman dan pekerja yang banyak pengalamannya. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan hipotesis:

H5c: *Experience* memoderasi pengaruh ekspektasi usaha (*Effort expectancy*) terhadap minat penggunaan (*Behavioral Intention*) aplikasi Go-Jek dengan efek yang lebih kuat terhadap pengguna dengan *experience* yang sedikit.

#### **2.4.9 Moderasi Jenis Kelamin (*Gender*) pada Pengaruh Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Penggunaan (*Behavioral Intention*) Aplikasi Gojek.**

Teori menunjukkan bahwa wanita cenderung lebih peka terhadap pendapat orang lain dan karenanya menemukan pengaruh sosial menjadi lebih menonjol saat membentuk minat untuk menggunakan teknologi baru. Seperti dalam hal harapan kinerja dan usaha, efek *gender* dapat didorong oleh psikologis fenomena yang terkandung dalam konstruksi sosial peran *gender* [7]. Dalam penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa pengaruh sosial (*social influence*) memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) jika dimoderasi oleh jenis kelamin (*gender*) [5]. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan hipotesis:

H6a: *Gender* memoderasi pengaruh pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat penggunaan (*Behavioral Intention*) aplikasi Gojek efek akan lebih besar pada wanita.

#### **2.4.10 Moderasi Usia (*Age*) pada Pengaruh Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Penggunaan (*Behavioral Intention*) Aplikasi Gojek.**

Rhodes ulasan meta-analitik dari efek usia menyimpulkan bahwa kebutuhan afiliasi meningkat dengan usia, menunjukkan bahwa pekerja yang lebih tua lebih cenderung menempatkan arti-penting pada pengaruh sosial [7]. Dalam penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa pengaruh sosial (*social influence*) memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) jika dimoderasi oleh usia (*age*) [5]. . Penelitian akan dilakukan dengan mengelompokkan pengguna dengan *range* usia 18-35 tahun sebagai pekerja yang lebih muda dan usia 36-55 tahun sebagai pekerja yang lebih tua yang diperkirakan lebih berefek pada pekerja yang lebih tua. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan hipotesis:

H6b: *Age* memoderasi pengaruh pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat penggunaan (*Behavioral Intention*) aplikasi Gojek efek akan lebih besar pada pengguna berusia lebih tua.

#### **2.4.11 Moderasi Pengalaman (*Experience*) pada Pengaruh Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Penggunaan (*Behavioral Intention*) Aplikasi Gojek.**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya, Rhodes mengulas bahwa pengaruh sosial (*social influence*) lebih berefek pada pekerja yang kurang berpengalaman [7]. Dalam penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa pengaruh sosial (*social influence*) memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) jika dimoderasi oleh pengalaman (*experience*) [5]. Penelitian akan dilakukan dengan mengelompokkan pengguna dengan 2 kategori yaitu pekerja yang kurang berpengalaman dan pekerja yang banyak pengalamannya. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan hipotesis:

H6c: *Experience* memoderasi pengaruh pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat penggunaan (*Behavioral Intention*) aplikasi Gojek efek lebih besar pada pengguna yang kurang berpengalaman.

#### **2.4.12 Pengaruh Kondisi-Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*) Aplikasi Gojek.**

Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) mengacu pada keadaan ketika individu percaya bahwa organisasi yang ada dan struktur teknologi dapat mendukung penggunaan sistem. Ajzen menunjukkan bahwa ketika pengguna percaya bahwa dia memiliki kemampuan untuk menggunakan sistem atau bahwa dia dapat memperoleh lebih banyak sumber dari itu, niat dan perilaku penggunaannya akan lebih kuat. Al-Khaldi dan Wallac menemukan bahwa semakin positif perilaku pengguna terhadap komputer, semakin banyak pengalaman yang mereka miliki dengan PC dan semakin mereka akrab dengan peralatan yang relevan untuk PC, pekerja yang intelektual lebih cenderung menggunakan PC [5]. Dalam penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya pengaruh kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) [5]. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan hipotesis:

H7: Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan (*Use Behavior*) aplikasi Go-Jek.

#### **2.4.13 Moderasi Usia (*Age*) pada Pengaruh Kondisi-Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*) Aplikasi Gojek.**

Usia (*age*) berperan sebagai moderator dalam pengaruh hubungan kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*). Ketika pengguna adalah pekerja senior, maka pengaruh kondisi-kondisi yang memfasilitasi juga akan meningkat [5]. Dalam penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya pengaruh kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) jika dimoderasi oleh usia (*age*) [2]. Penelitian akan dilakukan dengan mengelompokkan pengguna dengan *range* usia 18-35 tahun sebagai pekerja yang lebih muda dan usia 36-55 tahun sebagai pekerja yang lebih tua yang diperkirakan lebih berefek pada pekerja yang lebih tua. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan hipotesis:

H8:a *Age* memoderasi pengaruh kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap perilaku penggunaan (*Use Behavior*) aplikasi Go-Jek efek lebih besar pada pengguna berusia lebih tua.



#### **2.4.14 Moderasi Pengalaman (*Experience*) pada Pengaruh Kondisi-Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*) Aplikasi Gojek.**

Seiring dengan meningkatnya pengalaman pengguna, maka pengaruh kondisi-kondisi yang memfasilitasi juga akan meningkat [5]. Dalam penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya pengaruh kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) jika dimoderasi oleh dan pengalaman (*experience*) [2]. Penelitian akan dilakukan dengan mengelompokkan pengguna dengan 2 kategori yaitu pekerja yang kurang berpengalaman dan pekerja yang banyak pengalamannya. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan hipotesis:

H8b: *Experince* memoderasi pengaruh kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap perilaku penggunaan (*Use Behavior*) aplikasi Go-Jek efek lebih besar pada pengguna yang berpengalaman.

#### **2.4.15 Pengaruh Minat Penggunaan (*Behavioral Intention*) terhadap Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*) Aplikasi Gojek.**

Konsisten dengan teori yang mendasari model minat yang dibahas dalam makalah ini, diperkirakan bahwa minat penggunaan akan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan teknologi [7]. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan hipotesis:

H9: Minat Penggunaan (*Behavioral Intention*) akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan (*Use Behavior*) dalam menggunakan aplikasi Go-Jek.