

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Sistem Informasi**

Sistem informasi pada umumnya menyediakan informasi-informasi tertentu dalam pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Menurut I Putu Agus Eka Pratama Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang dapat mengolah data menjadi informasi, termasuk didalamnya proses perencanaan, koordinasi, kontrol, dan pengambilan keputusan. Sehingga sebagai sebuah sistem yang mengolah data menjadi informasi yang akan disajikan dan digunakan oleh pengguna, maka sistem informasi merupakan sebuah sistem yang kompleks[1].

Berdasarkan hal diatas maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan suatu sistem yang didalamnya memuat tentang berbagai informasi yang terkait dengan operasional suatu organisasi yang berguna untuk mengambil keputusan dalam mencapai tujuan organisasi.

Sistem informasi terbagi menjadi beberapa jenis. Jenis-jenis sistem informasi tersebut biasanya terdiri dari spesifikasi dan juga fungsi tertentu yang ada di dalam suatu perusahaan atau suatu organisasi. Jenis-jenis sistem informasi menurut Abdul Kadir [2].

1. Sistem Informasi Manajemen. Sistem Informasi Manajemen adalah sistem informasi yang digunakan untuk menyajikan informasi yang digunakan untuk menyajikan informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi.
2. Sistem Informasi Eksekutif. Sistem informasi eksekutif terkadang disebut sebagai sistem pendukung eksekutif. Sistem ini merupakan sistem informasi yang menyediakan fasilitas yang fleksibel bagi manajer dan eksekutif dalam mengakses informasi eksternal dan internal yang berguna untuk mengidentifikasi masalah atau mengenali peluang.

3. Sistem Informasi Akuntansi. Sistem Informasi Akuntansi merupakan sistem informasi yang paling tua dan paling banyak digunakan dalam bisnis. Bodnar dan Hopwood mendefinisikan sistem informasi akuntansi sebagai kumpulan sumber daya yang dirancang untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi.
4. Sistem Informasi Keuangan. Sistem informasi keuangan digunakan untuk mendukung manajer keuangan dalam pengambilan keputusan yang menyangkut persoalan keuangan perusahaan dan pengalokasian serta pengendalian sumber daya keuangan dalam perusahaan.
5. Sistem Informasi Manufaktur. Sistem informasi manufaktur merupakan sistem yang digunakan untuk mendukung fungsi produksi, yang mencakup seluruh kegiatan yang terkait dengan perencanaan dan pengendalian proses untuk memproduksi barang atau jasa.
6. Sistem Informasi Sumber Daya Manusia. Sistem informasi sumber daya manusia biasa disebut HRIS. Selain HRIS, istilah lain yang sering dipakai yaitu HRMIS (*Human Resource Management Information System*) dan HRMS (*Human Resource Management System*)
7. Sistem Informasi Pemasaran. Sistem Informasi Pemasaran menyediakan informasi untuk penjualan, promosi penjualan, kegiatan-kegiatan pemasaran, kegiatan-kegiatan penelitian pasar dan lain sebagainya yang berhubungan dengan pemasaran.

### 2.1.2. Sejarah PT Grab

Grab didirikan oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan yang merupakan warga negara Malaysia, mereka melihat adanya dampak negatif dari tidak efisiennya sistem transportasi yang ada pada saat itu. Mereka pun memiliki ide untuk membuat aplikasi pemesanan transportasi, khususnya taksi, yang kemudian menobatkan mereka sebagai finalis dalam Kontes *Harvard Business School's 2011 Business Plan*. Grab merupakan aplikasi layanan transportasi terpopuler di Asia Tenggara yang kini telah berada di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam, menghubungkan lebih dari 10 juta penumpang dan 185.000 pengemudi di seluruh wilayah Asia Tenggara. Layanan Grab ditujukan untuk memberikan alternatif

berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan, dan kepastian. Grab sendiri telah hadir di Indonesia pada bulan Juni 2012 sebagai aplikasi pemesanan taksi dan sejak itu telah memberikan beragam pilihan transportasi seperti mobil dan ojek [3].

Grab memiliki sejumlah kelebihan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Grab memiliki layanan jasa lainnya selain *Grabcar*, yaitu *Grabbike* *Grabtaxi*, dan *Grabexpress* dimana untuk memudah mengirim paket dan dokumen dengan layanan kurir.
2. Jumlah pengemudi terbesar se-Asia Tenggara termasuk Indonesia.
3. Pengemudi yang terlatih dan memiliki kerja sama dengan pihak keamanan dan pemerintah.
4. Adanya jaminan atau asuransi kecelakaan agar menjamin keselamatan pelanggan.
5. Memudahkan pembayaran baik secara tunai, kartu kredit, dan *mobile wallet*.
6. Aplikasi yang relatif mudah digunakan.
7. Menampilkan informasi lengkap (foto, nama, plat nomor hingga nomor telp pengemudi).
8. Harga tercantum saat kita order.

Grab juga memiliki beberapa kekurangan diantaranya adalah:

1. Kurangnya respon atau tanggapan dari pihak Grab apabila adanya keluhan atau masukan dari pelanggan.
2. Kadang tarif tidak sesuai dengan yang sudah di tentukan di awalpadahal sudah tercantum saat kita *order* diawal.
3. Diskon sering dijadikan sebagai “permainan harga” oleh beberapa oknum yang tidak bertanggung jawab.
4. Mesin pencarian lokasi yang kurang efektif.

### 2.1.3. Model UTAUT

UTAUT adalah salah satu model yang dapat digunakan untuk meneliti penerimaan dan perilaku pengguna terhadap implementasi sistem yang dikembangkan oleh Venkatesh et al (2003). UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance*

*and Use OF Technology*) adalah sebuah model yang bertujuan untuk menjelaskan bagaimana sikap atau perilaku seorang pengguna dalam menanggapi minatnya tersebut. Model UTAUT merupakan perkembangan dari 8 model yang ada, yaitu : TRA (*Theory of Reasoned Action*), TAM (*Technology Accpetance Model*), MM (*Motivational Model*), TPB (*Theory of Planned Behavior*), C-TAM-TPB (*Combined Tam and TPB*), MPCU (*Model of PC Utilization*), IDT (*Innovation Diffusion Theory*), SCT (*Social Cognitive Theory*). UTAUT memiliki 4 variabel utama yaitu : *Performance Expentancy*, *Effort Expentancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, satu variabel terikat yaitu : *Use Behavior*, satu variable mediasi yaitu : *Behavior Intention*, dan 4 variabel moderasi yaitu : *Age*, *Gender*, *Experience*, dan *Voluntariness of Use* [4].

#### **2.1.3.1. Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)**

Venkatesh, et al. (2003) mendefinisikan Ekspektasi Kinerja (*performance expectancy*) sebagai tingkat dimana seseorang mempercayai dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu orang tersebut untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan. Dalam konsep ini terdapat gabungan variable variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi[4].

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



### 2.1.3.2. Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

Ekspektasi usaha (*Effort expectancy*) merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya. Variabel tersebut diformulasikan berdasarkan 3 konstruk pada model atau teori sebelumnya yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use-PEOU*) dari model TAM, kompleksitas dari *model of PC utilization* (MPCU), dan kemudahan penggunaan dari teori difusi inovasi (IDT).[4]

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

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

### 2.1.3.3. Faktor Sosial (*Social Influence*)

Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru[4].

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

Adapun variabel tersebut adalah:

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

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

Menurut Venkatesh dan Davis, pengaruh sosial mempunyai dampak pada perilaku individual melalui tiga mekanisme yaitu ketaatan (*compliance*), internalisasi (*internalization*), dan identifikasi (*identification*) [4]. Dapat disimpulkan bahwa semakin banyak pengaruh yang diberikan sebuah lingkungan terhadap calon pengguna teknologi informasi untuk menggunakan suatu teknologi informasi yang baru maka semakin besar minat yang timbul dari personal calon pengguna tersebut dalam menggunakan teknologi informasi tersebut karena pengaruh yang kuat dari lingkungan sekitarnya.

#### **2.1.3.4. Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)**

Kondisi yang memfasilitasi penggunaan teknologi informasi adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem [4].

Kondisi-kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa infrastruktur organisasi dan teknikal tersedia untuk mendukung sistem.

### 2.1.3.5. Variabel Moderasi

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

Gender diprediksikan memoderasi pengaruh ekpektansi kinerja (*Performnace expectancy*), ekpektansi usaha (*Effort expectancy*) dan pengaruh sosial (*Social influence*) terhadap minat pemanfaatan (*Behavioral intention*).

#### 2. Usia (*Age*)

Usia diteorikan mempunyai peran moderasi antara ekspektansi kinerja (*Performance expectancy*), ekspektansi usaha (*Effort expectancy*) dan pengaruh sosial (*Social influence*) terhadap minat pemanfaatan (*Behavioral intention*), dan memoderasi pengaruh kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating condition*) terhadap perilaku pengguna (*Use behavioral*).

#### 3. Pengalaman (*Experience*)

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

#### 4. Kesukarelaan penggunaan (*Voluntariness of Use*)

Kesukarelaan penggunaan didefinisikan sebagai kemauan pengguna dalam menggunakan sistem yang baru (tidak karena diwajibkan).

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian mengenai tingkat penerimaan teknologi menggunakan dasar teori UTAUT yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
1.	Kurniabudi, Setiawan Assegaffl [5]	2016	Analisis Perilaku Penerimaan EDMODO pada Perkuliahan	Independent Variable: - <i>Performance Expectancy</i> - <i>Effort Expectancy</i>	1. <i>Performance expectancy</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>behavioral</i>

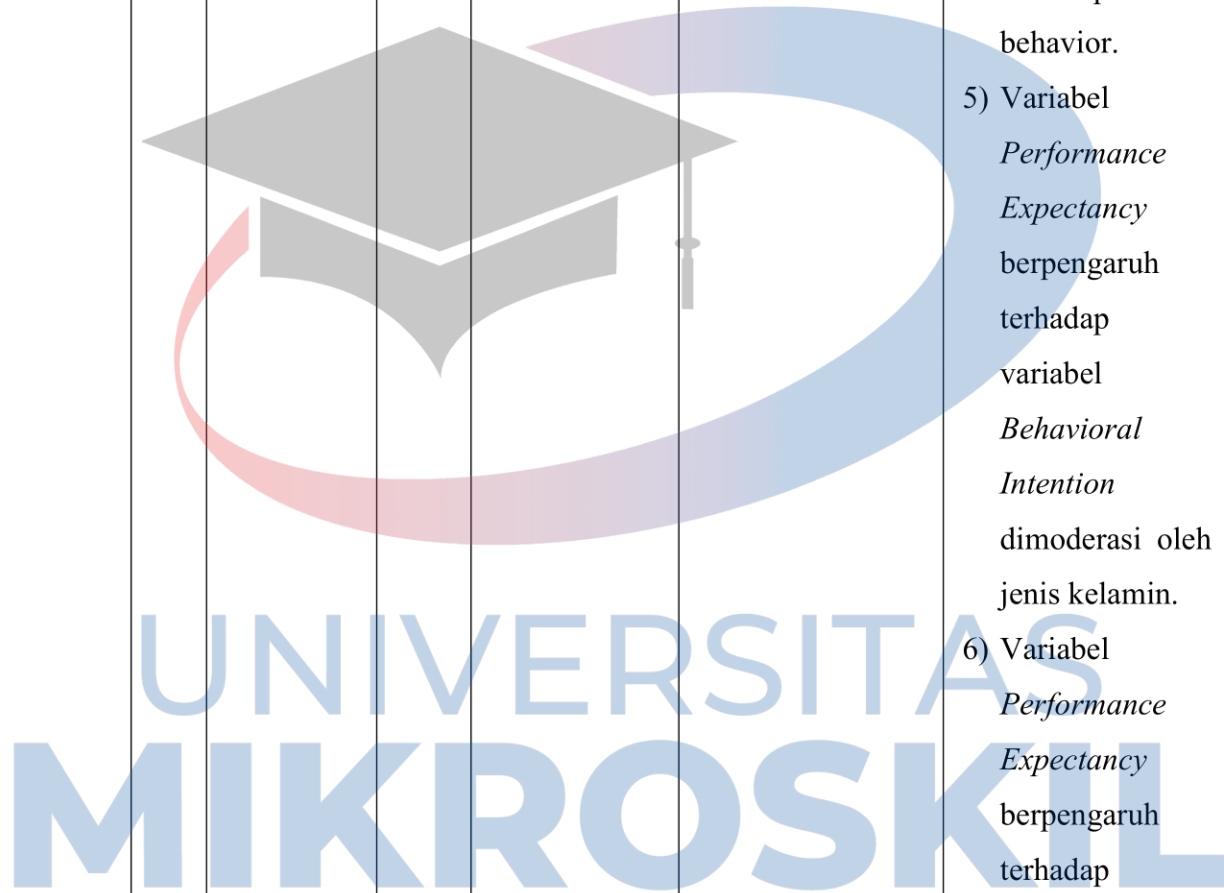
			dengan Model UTAUT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Social Influence</i></li> <li>- <i>Facilitating Conditions</i></li> </ul> Dependent Variable: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Behavioral Intention</i></li> </ul>	<p><i>intention.</i></p> <p><b>Diterima.</b></p> <p>2. <i>Effort expectancy</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>behavioral intention.</i></p> <p><b>Ditolak</b></p> <p>3. <i>Social Influence</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>behavioral intention.</i></p> <p><b>Ditolak.</b></p> <p>4. <i>Facilitating Conditions</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>behavioral intention.</i></p> <p><b>Ditolak</b></p>
2.	Yulia Rahmi, Bambang Soedijono, Hanif Al Fatta	2017	Analisis Penerapan Sistem Informasi Dosen dan Karyawan	Independent Variable: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Performance Expectancy</i></li> <li>- <i>Effort Expectancy</i></li> </ul>	1) Ekspektasi Kinerja ( <i>performance expectancy</i> ), berpengaruh terhadap Minat



	[6]	(SIMDOSKA R) Menggunakan Model <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT) Terhadap Perilaku Pengguna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Social Influence</i></li> <li>- <i>Facilitating Conditions</i></li> </ul> Dependent Variable: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Behavioral Intention</i></li> <li>- <i>Use Behavior</i></li> </ul>	Pemanfaatan ( <i>Behavior Intention</i> ). <b>Ditolak</b> 2) Ekspektasi Usaha ( <i>Effort expectancy</i> ), berpengaruh terhadap Minat Pemanfaatan ( <i>Behavior Intention</i> ). <b>Ditolak</b> 3) Pengaruh Sosial ( <i>Social Influence</i> ), berpengaruh terhadap Minat Pemanfaatan ( <i>Behavior Intention</i> ). <b>Diterima</b> 4) Kondisi Pemfasilitasi ( <i>facilitating conditions</i> ) berpengaruh terhadap Perilaku Pengguna ( <i>Use behavior</i> ).
--	-----	---	--	--

					<p><b>Diterima.</b></p> <p>5) Minat Pemnfaatan (<i>Behavior Intention</i>) berpengaruh terhadap Perilaku Pengguna (<i>Use Behavior</i>).</p> <p><b>Ditolak.</b></p>
3.	<p>Islamuh Fahmi Sandria, Slamet, Rudi Santoso [7]</p>	2018	<p>Pola Penerimaan Ujian Nasional Berbasis Komputer (UNBK) Terhadap Siswa SMK Prapanca dengan Menggunakan Metode <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT)</p>	<p>Independent Variable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Performance Expectancy</i></li> <li>- <i>Effort Expectancy</i></li> <li>- <i>Social Influence</i></li> <li>- <i>Facilitating Conditions</i></li> </ul> <p>Dependent Variable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Behavioral Intention</i></li> </ul> <p>Moderating Variable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Gender</i></li> <li>- <i>Age</i></li> <li>- <i>Experience</i></li> </ul>	<p>1) <i>Performance Expectancy</i> tidak mempunyai pengaruh terhadap <i>Behavioral Intention</i>.</p> <p>2) <i>Effort Expectancy</i> mempunyai pengaruh terhadap <i>Behavioral Intention</i>.</p> <p>3) <i>Social Influence</i> mempunyai pengaruh terhadap <i>Behavioral</i></p>

					<p>Intention.</p> <p>4) <i>Facilitating Conditions</i> tidak mempunyai pengaruh terhadap Use behavior.</p> <p>5) Variabel <i>Performance Expectancy</i> berpengaruh terhadap variabel <i>Behavioral Intention</i> dimoderasi oleh jenis kelamin.</p> <p>6) Variabel <i>Performance Expectancy</i> berpengaruh terhadap variabel <i>Behavioral Intention</i> dimoderasi oleh Umur.</p> <p>7) Variabel <i>Effort Expectancy</i> berpengaruh</p>
--	--	--	--	--	---



					<p>terhadap variabel <i>Behavioral Intention</i> dimoderasi oleh jenis kelamin.</p> <p>8) Variabel <i>Effort Expectancy</i> berpengaruh terhadap variabel <i>Behavioral Intention</i> dimoderasi oleh Umur.</p> <p>9) Variabel <i>Effort Expectancy</i> berpengaruh terhadap variabel <i>Behavioral Intention</i> dimoderasi oleh Pengalaman.</p> <p>10) Variabel <i>Social Influence</i> berpengaruh terhadap variabel <i>Behavioral Intention</i></p>
--	--	--	--	--	---



					<p>dimoderasi oleh jenis kelamin.</p> <p>11) Variabel <i>Social Influence</i> berpengaruh terhadap variabel <i>Behavioral Intention</i> dimoderasi oleh Umur.</p> <p>12) Variabel <i>Social Influence</i> berpengaruh terhadap variabel <i>Behavioral Intention</i> dimoderasi oleh Pengalaman.</p> <p>13) Variabel <i>Facilitating Conditions</i> berpengaruh terhadap variabel <i>Use Behavior</i> dimoderasi oleh Umur.</p> <p>14) Variabel <i>Facilitating Conditions</i></p>
--	--	--	--	--	---

					berpengaruh terhadap variabel <i>Use Behavior</i> dimoderasi oleh Pengalaman.
4.	Suci Indah Kemala Dewi,Deny Kurniadi, TitiSriwahyuni [8]	20 18	Analisis Tingkat Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Evaluasi PBM Menggunakan Model UTAUT ( <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> ) yang Diperluas di Univesitas Negeri Padang.	Independent Variable : - <i>Performance Expectancy</i> - <i>Effort Expectancy</i> - <i>Social Influence</i> - <i>Facilitating Conditions</i>  Dependent Variable: - <i>Behavioral Intention</i>	1) Variabel <i>performance expectancy</i> mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan. <b>Diterima</b> 2) Variabel <i>effort expectancy</i> mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan. <b>Diterima</b> 3) Variabel <i>social influence</i> mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan. <b>Diterima.</b> 4) Variabel <i>facilitating conditions</i>

					mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemfaatan. <b>Ditolak.</b>
5.	Sintia Prasiska, Denny Kurniadi, Muhammad Anwar [9]	2018	Analisis Perilaku Penggunaan Aplikasi Ujian Sekolah Berbasis Komputer Menggunakan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) di SMK Negeri 1 Batipuh	Independen : - Ekspetansi Kinerja ( <i>Performance Expectancy</i> ) - Ekspektansi Usaha ( <i>Effort Expectancy</i> ) - Pengaruh Sosial ( <i>Social Influence</i> ) - Kondisi yang memfasilitasi ( <i>Facilitating Conditions</i> ) Dependen : - Minat Pemanfaatan ( <i>Behavioral Intention</i> )	1) Variabel <i>performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions</i> dan secara bersama sama berpengaruh signifikan sebesar 61,9% terhadap minat perilaku penggunaan aplikasi USBK di SMK Negeri 1 Batipuh. 2) Variabel <i>performance expectancy</i> tingkat capaian respondennya adalah sebesar 81,65% dan

					<p>masuk dalam kategori sangat kuat.</p> <p>3) Variabel <i>effort expectancy</i> tingkat capaian respondennya adalah sebesar 79,46% dan termasuk dalam kategori kuat.</p> <p>4) Variabel <i>social influence</i> tingkat capaian respondennya adalah sebesar 80,77% dan masuk pada kategori kuat.</p> <p>5) Variabel <i>facilitating conditions</i> tingkat capaian respondennya adalah sebesar 78,54% dan masuk dalam kategori kuat.</p>
6.	Yusi Tyroni Mursityo,	20 19	Analisis Penerimaan Pengguna	Variabel Independent: - Ekpektansi	1. Hasil pengujian hipotesis menyatakan



<p>M.Chandra Saputra, Admaja Dwi Herlambang [10]</p>		<p>Aplikasi SIAKAD Desktop Universitas Brawijaya Menggunakan UTAUT</p>	<p>Kinerja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ekpektansi Usaha</li> <li>- Pengaruh Sosial</li> <li>- Kondisi yang memfasilitasi</li> </ul> <p>Variabel Dependent</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minat Pemanfaatan</li> <li>- Perilaku Pengguna</li> </ul>	<p>bahwa <i>performance expectancy</i> (PE) tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> (BI).</p> <p>2. Hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa <i>effort expectancy</i> (EE) berpengaruh negatif terhadap <i>behavioral intention</i> (BI).</p> <p>3. Hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa <i>social influence</i> (SI) berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention</i> (BI).</p> <p>4. Hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa</p>
--	--	--	---	---

					<p><i>facilitating condition</i> (FC) berpengaruh positif terhadap <i>use behavior</i> (UB).</p> <p>5. Hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa <i>behavioral intention</i> (BI) tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>use behavior</i> (UB).</p>
7.	Yesni Malau [11]	20 16	<p>Penerapan Metode UTAUT Untuk Memahami Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Transportasi Online (Studi Kasus : Wilayah Jabodetabek)</p>	<p>Variabel Independent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ekpektansi Kinerja</li> <li>- Ekpektansi Usaha</li> <li>- Pengaruh Sosial</li> <li>- Kondisi yang memfasilitasi</li> </ul> <p>Variabel Dependent</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minat Pemnafaatan</li> </ul>	<p>1. Ekspektansi usaha (<i>Effort expectancy</i>) dan pengaruh sosial (<i>Social Influence</i>) secara bersama-sama mempengaruhi niat pemanfaatan (<i>Behavioral Intention</i>)</p> <p>2. Koefisien</p>

				- Perilaku Pengguna	<p>regresi variabel <i>performance expectancy</i> ( <math>X_1</math> ) sebesar 0,084, artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan <i>performance expectancy</i> mengalami kenaikan satu satuan nilai maka <i>behavioral intention</i> akan mengalami kenaikan sebesar 0,084. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara <i>performance expectancy</i> dan <i>behavioral intention</i>, jika nilai <i>performance</i></p>
--	--	--	--	---------------------	---

					<p><i>expectancy</i> semakin besar maka semakin besar pula nilai <i>behavioral intention</i>.</p> <p>3. Koefisien regresi variabel <i>effort expectancy</i> (X2) sebesar 0,035 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan <i>effort expectancy</i> mengalami kenaikan satu satuan maka <i>behavioral intention</i> akan mengalami kenaikan sebesar 0,035. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara <i>effort</i></p>
--	--	--	--	--	--



					<p><i>expectancy</i> dan <i>behavioral intention</i>, Jika nilai <i>effort expectancy</i> semakin besar maka semakin besar pula nilai <i>behavioral intention</i>.</p> <p>4. Koefisien regresi <i>social influence</i> (<math>X_3</math>) sebesar 0,135 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan <i>social influence</i> mengalami kenaikan satu satuan nilai maka <i>behavioral intention</i> akan mengalami kenaikan sebesar 0,135. Koefisien bernilai positif</p>
--	--	--	--	--	--

					artinya terjadi hubungan positif antara <i>social influence</i> dan <i>behavioral intention</i> , semakin besar nilai <i>social influence</i> maka semakin besar pula nilai <i>behavioral intention</i> .
8.	Ni Wayan Dewi Mas Yogi Pertiwi Dodik Ariyanto [12]	20 17	Penerapan Model UTAUT Untuk Menjelaskan Minat dan Perilaku Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Di Kota Denpasar	Variabel Independent: - Ekpektansi Kinerja - Ekpektansi Usaha - Pengaruh Sosial - Kondisi yang memfasilitasi Variabel Dependent - Minat Pemnafaata - Perilaku Pengguna	1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif pada minat penggunaan mobile banking. 2. Ekspektasi kinerja, faktor social tidak berpengaruh pada minat penggunaan mobile banking 3. Serta kondisi

					yang memfasilitasi tidak berpengaruh pada perilaku penggunaan mobile banking.
9.	Siska Iriani, M. Suyanto, Armadyah Amborow at [13]	2014	Pengujian Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah Berbasis Web Kabupaten Pacitan	Variabel Independent: - Ekpektansi Kinerja - Ekpektansi Usaha - Pengaruh Sosial - Kondisi yang memfasilitasi - Perilaku Pengguna	1. Ekspektasi kinerja ( <i>Performance Expectancy</i> ) diperoleh hasil besarnya penerimaan sebesar 3, 87 atau 4. Dari hasil tersebut dikatakan bahwa penerimaan terhadap aplikasi sistem pengelolaan keuangan daerah di kabupaten Pacitan ditinjau dari variabel Ekspektasi kinerja ( <i>Performance</i>

					<p><i>Expectancy</i>) mengatakan setuju atau diterima atau berpengaruh.</p> <p>2. Tingkat penerimaan variabel <i>Effort Expectancy</i> terhadap penerimaan aplikasi sistem pengelolaan keuangan daerah (SIPKD) adalah diterima atau berpengaruh.</p> <p>3. Tingkat penerimaan responden bahwa variabel <i>Sosial Influence</i> terhadap penerimaan aplikasi sistem pengelolaan keuangan daerah (SIPKD) diterima atau berpengaruh.</p>
--	--	--	--	--	---

					<p>4. Variabel <i>Facilitating condition</i> terhadap penerimaan aplikasi sistem pengelolaan keuangan daerah (SIPKD) adalah kurang tidak berpengaruh.</p> <p>5. Variabel <i>Use Behaviour</i> terhadap penerimaan aplikasi SIPKD adalah baik atau berpengaruh.</p>
10.	Aulia Maharani Putri, Tan Amelia Rudi Santoso [14]	20 16	Pola Penerimaan Mahasiswa Terhadap Presensi RFID STIKOM Surabaya Menggunakan UTAUT	<p>Variabel Independent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ekpektansi Kinerja</li> <li>- Ekpektansi Usaha</li> <li>- Pengaruh Sosial</li> <li>- Kondisi yang memfasilitasi</li> </ul> <p>Variabel Dependent</p>	<p>1. Performance <i>Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence</i> memiliki pengaruh yang positif terhadap <i>Behavioral Intention</i> dalam pemanfaatan presensi RFID.</p>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Minat Pemanfaatan</li> <li>- Perilaku Pengguna</li> </ul>	<p>2. <i>Facilitating Condition</i> dan <i>Behavioral Intention</i> memiliki pengaruh yang positif terhadap <i>Use Behavioral</i> dalam pemanfaatan presensi RFID.</p> <p>3. Variabel <i>facilitating condition</i> tidak berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention</i> dalam pemanfaatan RFID.</p>
11.	Rina Yulius, Paulus Insap Santosa, Rudy Hartanto [16]	2016	Efek Moderasi Kesukarelaan Terhadap Pembelajaran Online Pada Universitas Sahid Surakarta	<p>Variabel Independent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ekpektansi Kinerja</li> <li>- Ekpektansi Usaha</li> <li>- Pengaruh Sosial</li> <li>- Kondisi yang memfasilitasi</li> </ul> <p>Variabel</p>	<p>1. <i>Performance expectancy</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>behavioral intention</i>. <b>Diterima.</b></p> <p>2. <i>Effort expectancy</i> berpengaruh</p>

				Dependent - Minat Pemanfaatan - Perilaku Pengguna Variabel Moderasi - <i>Voluntariness</i>	signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> . <b>Diterima</b> 3. <i>Social Influence</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> . <b>Ditolak.</b> 4. <i>Facilitating Conditions</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> . <b>Ditolak</b> 5. <i>Behavioral Intention</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Use Behavior</i> . <b>Diterima.</b> 6. <i>Voluntariness</i> memoderasi hubungan antara
--	--	--	--	--	--



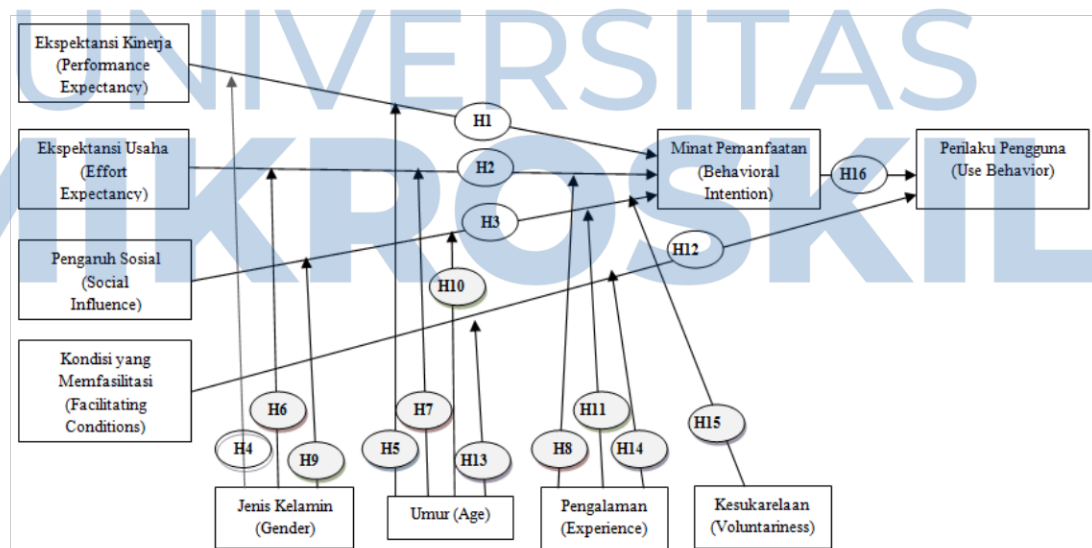
					Pengaruh Sosial dengan Minat Pemanfaatan. <b>Ditolak</b>
--	--	--	--	--	---

Berdasarkan kesebelas review penelitian terdahulu yang telah dikaji pada tabel diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerimaan dan penggunaan sistem dengan menggunakan model UTAUT memperoleh hasil yang beragam. Suci Indah Kemala Dewi, Denny Kurniadi, Titi Sriwahyuni (2018) [8], menyatakan bahwa hubungan yang dihasilkan yaitu Variabel *Performance expectancy* memberikan kontribusi yang signifikan terhadap minat penerimaan dan penggunaan sebesar 20,98%, variabel *Effort expectancy* memberikan kontribusi terhadap minat penerimaan dan penggunaan sebesar 37,33%, variabel *Social influence* memberikan kontribusi terhadap minat penerimaan dan penggunaan sebesar 33,75%, variabel *Facilitating conditions* memberikan kontribusi terhadap minat penerimaan dan penggunaan sebesar 3,42% dalam penerimaan dan penggunaan sistem evaluasi pembelajaran *online*. Hasil yang berbeda yang ditemukan oleh Yusi Tyroni Mursityo, M.Chandra Saputra, Admaja Dwi Herlambang (2019)[10] menyatakan bahwa *performance expectancy* (PE) tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* (BI). Meskipun terdapat peningkatan kinerja, *effort expectancy* (EE) berpengaruh negatif terhadap *behavioral intention* (BI), sehingga hipotesis ditolak, *social influence* (SI) berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (BI), sehingga hipotesis diterima, *facilitating condition* (FC) berpengaruh positif terhadap *use behavior* (UB), sehingga hipotesis diterima. *Behavioral intention* (BI) tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* (UB), sehingga hipotesis ditolak. Aulia Maharani Putri, Tan Amelia Rudi Santoso [14] dalam penelitiannya menyatakan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* memiliki pengaruh yang positif terhadap *Behavioral Intention* dalam pemanfaatan presensi RFID. Sedangkan *Facilitating Condition*, *Habit*, dan *Behavioral Intention* memiliki pengaruh yang positif terhadap *Use Behavioral* dalam pemanfaatan presensi RFID. Pada variabel *facilitating condition* tidak berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* dalam pemanfaatan RFID. Peneliti menduga tidak stabilnya

jaringan internet atau *wifi* yang terdapat di Stikom Surabaya dapat mempengaruhi penggunaan presensi RFID. Pada penelitian ini menemukan besar prosentasi pengaruh variabel independen secara bersama-sama masih tergolong kurang kuat, hal ini dapat dibuktikan dari besar nilai  $R^2$  adalah 18,9%. Sehingga 81,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

### 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*), satu variabel intervening (*Behavioral Intention*) dan satu variabel dependen (*Use Behavior*) disertai dengan empat variabel moderasi (*age, gender, experience* dan *voluntariness*) terhadap tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi Grab dengan menerapkan model UTAUT. Adapun gambar kerangkanya adalah sebagai berikut:



**Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual**

Keterangan :

- H1 : Pengaruh Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) (PE) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*) (BI)
- H2 : Pengaruh Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) (EE) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*) (BI)
- H3 : Pengaruh Pengaruh Sosial (*Social Influence*) (SI) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*) (BI)
- H4 : Moderasi Jenis Kelamin Laki-laki Pada Pengaruh Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*)
- H5 : Moderasi Usia Lebih Muda Pada Pengaruh Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*)
- H6 : Moderasi Jenis Kelamin Perempuan Pada Pengaruh Ekpektansi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*)
- H7 : Moderasi Usia Lebih Tua Pada Pengaruh Ekpektansi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*)
- H8 : Moderasi Pengalaman Sedikit Pada Pengaruh Ekpektansi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*)
- H9 : Moderasi Jenis Kelamin Perempuan Pada Pengaruh Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*)
- H10 : Moderasi Usia Lebih Tua Pada Pengaruh Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*)
- H11 : Moderasi Pengalaman Sedikit Pada Pengaruh Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*)
- H12 : Moderasi Sukarela Pada Pengaruh Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*)
- H13 : Pengaruh Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*)
- H14 : Moderasi Usia Lebih Tua Pada Pengaruh Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*)
- H15 : Moderasi Pengalaman Lama Pada Pengaruh Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi

(*Facilitating Conditions*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*)

H16 : Pengaruh Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*)

## 2.4. Pengembangan Hipotesis

### 2.4.1. Pengaruh Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) (PE) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*) (BI)

Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) sebagai tingkat dimana seseorang mempercayai dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu orang tersebut untuk memperoleh keuntungan keuntungan kinerja pada pekerjaan[4].

Dari hasil penelitian sebelumnya memberikan bukti bahwa Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*) [5][6][8][9][12][14].

Berdasarkan uraian diatas peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

**H1 : Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*)(PE)berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*)(BI).**

### 2.4.2. Pengaruh Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) (EE) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*) (BI)

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya. Apabila sistem yang digunakan tidak sulit maka usaha yang dilakukan tidak terlalu tinggi, sebaliknya apabila sistem yang digunakan sulit maka dibutuhkan usaha yang lebih untuk menggunakan sistem tersebut[4]. Dari hasil penelitian sebelumnya memberikan bukti bahwa Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*) [6][7][9][14].

Berdasarkan uraian diatas peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

**H2 : Ekspektansi Usaha (*Effort Performance*)(EP)berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*)(BI).**



### 2.4.3. Pengaruh Pengaruh Sosial (*Social Influence*) (SI) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*) (BI)

Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru[4]. Dari hasil penelitian sebelumnya memberikan bukti bahwa Pengaruh Sosial (*Social Influence*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*)[6][7][9][10][14]. Konstruk yang digunakan dalam pengaruh sosial adalah norma subyektif (*subjective norm*), faktor-faktor sosial (*social factors*) dan *image*.

Berdasarkan uraian diatas peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

***H3 : Pengaruh Sosial (Social Influence) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pemanfaatan (Behavioral Intention).***

### 2.4.4. Moderasi Gender Pada Pengaruh Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*)

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Venkatesh and Morris (2000) *gender* yang berperan sebagai pemoderasi pengaruh Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*). Menunjukkan bahwa *gender* pria cenderung lebih tinggi mengandalkan ekpektansi kinerja ketika memutuskan apakah hendak menggunakan sitem tersebut atau tidak. [4]. Dari hasil penelitian sebelumnya memberikan bukti bahwa *Gender* memoderasi pengaruh Ekspektansi Kinerja (*Performa Expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*)[7].

Berdasarkan uraian diatas peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

***H4 : Gender memoderasi pengaruh Ekspektansi Kinerja (Performa Expectancy) terhadap Minat Pemanfaatan (Behavior Intention) aplikasi Grab dengan efek yang lebih kuat didapati pada laki-laki.***

#### **2.4.5. Moderasi *Age* Pada Pengaruh Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*)**

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Venkatesh and Morris (2000) *age* yang berperan sebagai pemoderasi pengaruh Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*). Menunjukkan bahwa moderasi *age* pada pekerja-pekerja lebih muda akan lebih cenderung mengandalkan ekspektansi kinerja menentukan apakah akan menggunakan sistem atau tidak [4]. Dari hasil penelitian sebelumnya memberikan bukti bahwa *age* memoderasi pengaruh Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*) [7].

Berdasarkan uraian diatas peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

***H5 : Age memoderasi pengaruh Ekspektansi Kinerja (Performance Expectancy) terhadap Minat Pemanfaatan (Behavior Intention) aplikasi Grab dengan efek yang lebih kuat didapati pada pekerja lebih muda.***

#### **2.4.6. Moderasi *Gender* Pada Pengaruh Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*)**

Venkatesh dan Morris dalam penelitian sebelumnya menyatakan bahwa gender wanita lebih menonjol dibandingkan pria dalam ekspektansi usaha [4]. Hal tersebut juga dibuktikan oleh peneliti lain yang menunjukkan pengaruh ekspektansi usaha terhadap minat pemanfaatan lebih besar wanita dibanding pria. Dengan demikian pada penelitian ini peneliti mengharapkan bahwa *gender* akan memoderasi hubungan pengaruh ekspektansi usaha (*Effort Expectancy*) dengan minat pemanfaatan (*Behavior Intention*) [6].

Berdasarkan uraian diatas peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

***H6 : Gender memoderasi pengaruh ekspektansi usaha (effort expectancy) dengan minat pemanfaatan (behavior intention) aplikasi Grab dengan efek yang lebih kuat didapati pada perempuan.***

#### **2.4.7. Moderasi *Age* Pada Pengaruh Ekpektansi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*)**

Venkatesh dan Morris dalam penelitian sebelumnya menyatakan bahwa untuk *age* ekspektansi usaha (*Effort Expectancy*) akan menentukan minat individual pada pekerja yang lebih tua. Mengingat kecenderungan mereka menghindari hal yang kompleks pekerja yang lebih tua cenderung mengandalkan ekpektansi usaha (*Effort Expectancy*) ketika akan menentukan apakah menggunakan sistem atau tidak [4].

Pada penelitian sebelumnya *age* tidak memoderasi hubungan pengaruh ekpektansi usaha dengan minat pemanfaatan [7]. Dengan demikian pada penelitian ini peneliti mengharapkan bahwa *age* akan memoderasi hubungan pengaruh ekpektansi usaha (*Effort Expectancy*) dengan minat pemanfaatan (*Behavior Intention*).

***H7 : Age memoderasi pengaruh ekpektansi usaha (effort expectancy) dengan minat pemanfaatan (behavior intention) aplikasi Grab dengan efek yang lebih kuat didapati pada pekerja lebih tua***

#### **2.4.8 Moderasi *Experience* Pada Pengaruh Ekpektansi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*)**

Venkatesh dan Morris dalam penelitian sebelumnya menyatakan bahwa untuk pengalaman (*Experience*) akan cenderung pada pekerja-pekerja yang memiliki sedikit pengalaman dalam menggunakan sistem[4]. Dengan demikian pada penelitian ini peneliti mengharapkan bahwa *experience* akan memoderasi hubungan pengaruh ekpektansi usaha (*Effort Expectancy*) dengan minat pemanfaatan (*Behavior Intention*)[7].

***H8 : Experience memoderasi pengaruh ekpektansi usaha (effort expectancy) dengan minat pemanfaatan (behavior intention) aplikasi Grab dengan efek yang lebih kuat didapati pada pekerja yang kurang berpengalaman.***



#### **2.4.9. Moderasi Gender Pada Pengaruh Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*)**

Penelitian Venkatesh et al menyatakan bahwa *gender* wanita akan lebih cenderung memperhatikan pendapat dan kepercayaan orang lain yang digunakan sebagai kesempatan dimana hal ini dipercaya dapat meningkatkan kemampuan pengambilan keputusan mereka. Sedangkan *gender* pria cenderung mengabaikan pendapat orang lain[4]. Sehingga dalam hal ini *gender* wanita akan lebih kuat pengaruhnya dalam minat menggunakan sistem[4].

Dengan demikian pada penelitian ini peneliti mengharapkan bahwa *gender* akan memoderasi hubungan pengaruh pengaruh sosial (*social influence*) dengan minat pemanfaatan (*Behavior Intention*)[7].

Berdasarkan uraian diatas peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

***H9 : Gender memoderasi pengaruh Pengaruh Sosial (social influence) dengan minat pemanfaatan (behavior intention) aplikasi Grab dengan efek yang lebih kuat didapati pada perempuan.***

#### **2.4.10. Moderasi Age Pada Pengaruh Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*)**

Penelitian Venkatesh et al menyatakan bahwa *age* pada pekerja-pekerja lebih tua akan lebih mengandalkan pengaruh sosial (*Social Influence*) ketika akan menentukan akan menggunakan sistem atau tidak[4]. Dengan demikian pada penelitian ini peneliti mengharapkan bahwa *age* akan memoderasi hubungan pengaruh pengaruh sosial (*social influence*) dengan minat pemanfaatan (*Behavior Intention*)[7].

Berdasarkan uraian diatas peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

***H10 : Age memoderasi pengaruh Pengaruh Sosial (social influence) dengan minat pemanfaatan (behavior intention) aplikasi Grab dengan efek yang lebih kuat didapati pada pekerja lebih tua.***

#### **2.4.11. Moderasi *Experience* Pada Pengaruh Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*)**

Penelitian Venkatesh et al menyatakan bahwa *experience* akan cenderung signifikan pada pengalaman awal menggunakan sistem terutama pada sistem yang bersifat *mandatory*[4]. Dengan demikian pada penelitian ini peneliti mengharapkan bahwa *experience* akan memoderasi hubungan pengaruh pengaruh sosial (*social influence*) dengan minat pemanfaatan (*Behavior Intention*)[7].

Berdasarkan uraian diatas peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

***H11 : Experience memoderasi pengaruh Pengaruh Sosial (social influence) dengan minat pemanfaatan (behavior intention) aplikasi Grab dengan efek yang lebih kuat didapati pada pekerja yang kurang berpengalaman.***

#### **2.4.12. Moderasi *Voluntariness of Use* Pada Pengaruh Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*)**

Syaukani (Syaukani, 2013) menyatakan bahwa faktor kesukarelaan pengguna dinilai bisa memoderasi hubungan antara pengaruh sosial terhadap minat pemanfaatan[16]. Tingkat kesukarelaan pengguna dalam menggunakan sistem akan memberikan pengaruh positif terhadap faktor pengaruh sosial yang berujung pada peningkatan yang signifikan terhadap minat pemanfaatan[4]. Pada penelitian sebelumnya, kesukarelaan terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara pengaruh sosial dan minat penggunaan. Dengan kata lain, kesukarelaan tidak memoderasi relasi antara pengaruh sosial[16].

Dengan demikian pada penelitian ini peneliti mengharapkan bahwa *Voluntariness* akan memoderasi hubungan pengaruh pengaruh sosial (*Social Influence*) dengan minat pemanfaatan (*Behavior Intention*).

***H12 : Voluntariness of Use memoderasi memoderasi pengaruh Pengaruh Sosial (social influence) dengan minat pemanfaatan (behavior intention) aplikasi Grab dengan efek yang lebih kuat didapati pada yang sukarela***

#### **2.4.13. Pengaruh Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*)**

Kondisi yang memfasilitasi penggunaan teknologi informasi adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem. Konstruksi dari kondisi yang memfasilitasi adalah kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*), kondisi-kondisi pemfasilitasi, dan kompatibilitas (*compatibility*). Persepsi responden terhadap indikator tersebut diukur menggunakan skala likert 1-5[15]. Dari hasil penelitian sebelumnya memberikan bukti bahwa Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*)[10][12].

Berdasarkan uraian di atas peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

***H13 : Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*).***

#### **2.4.14. Moderasi *Age* Pada Pengaruh Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*)**

Moderasi Umur akan cenderung pada pekerja-pekerja yang lebih tua, dikarenakan usia lebih tua membutuhkan bantuan pada pekerjaannya. Hasil empiris menyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi dimodelkan langsung kepenggunaan tanpa dimediasi oleh minat pemanfaatan yang pengaruhnya akan meningkat jika dimoderasi oleh pengalaman[4]. Dari hasil penelitian sebelumnya memberikan bukti bahwa *age* akan memoderasi hubungan pengaruh Kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating conditions*) dengan perilaku pengguna (*Use behavior*)[7].

Berdasarkan uraian di atas peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

***H14 : Age memoderasi pengaruh kondisi-kondisi yang pemfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*) aplikasi Grab dengan efek yang lebih kuat didapati pada pekerja lebih tua***

#### **2.4.15. Moderasi *Experience* Pada Pengaruh Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*)**

Penelitian Venkatesh et al menyatakan bahwa ketika pengguna adalah pekerja yang lebih lama, seiring dengan meningkatnya pengalaman pengguna, maka pengaruh kondisi-kondisi yang memfasilitasi juga akan meningkat, pengalaman dalam menggunakan sistem dipengaruhi oleh kondisi lingkungan sekitar, misalnya sarana atau fasilitas lain yang mendukung dalam penggunaan sistem[4].

Dari hasil penelitian sebelumnya memberikan bukti bahwa *experience* akan memoderasi hubungan pengaruh Kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating conditions*) dengan perilaku pengguna (*Use behavior*)[7].

Berdasarkan uraian diatas peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

***H15 : Experience memoderasi pengaruh kondisi-kondisi yang pemfasilitasi (facilitating conditions) terhadap Perilaku Pengguna (Use Behavior) ) aplikasi Grab dengan efek yang lebih kuat didapati pada pekerja lebih berpengalaman.***

#### **2.4.16. Pengaruh Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*)**

Keyakinan individu terhadap manfaat suatu sistem mampu meningkatkan minat, kemudian individu tersebut akhirnya akan menggunakan sistem tertentu dalam aktivitasnya, ataupun dapat dikatakan bahwa keyakinan akan imbalan yang didapat di masa mendatang adalah suatu faktor yang dapat memengaruhi minat penggunaan terhadap perilaku penggunaannya (Thompson *et al.*,1991). Penelitian Venkatesh *et al.*(2003) menjelaskan bahwa terjadi hubungan yang langsung serta signifikan antara minat penggunaan sistem informasi terhadap perilaku penggunaannya. Hasil tersebut konsisten dengan penelitian Dhulla & Mathur (2014), Marhaeni (2014), serta Harsono & Suryana (2014)[12].

Dari hasil penelitian sebelumnya membuktikan bahwa minat pemanfaatan (*behavior intention*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pengguna (*use behavior*) [10].

Berdasarkan uraian diatas peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

***H16 : Minat Pemanfaatan (Behavior Intention) akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Pengguna (Use Behavior) dalam menggunakan sistem.***



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL