

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

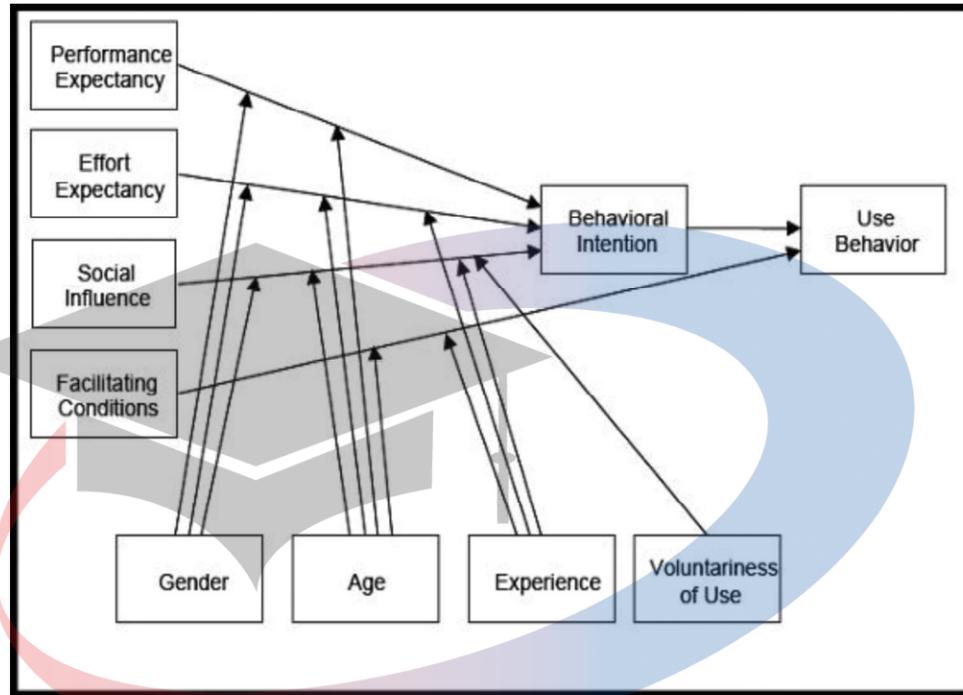
2.1.1 E-Commerce

E-commerce adalah pembelian (*buying*), penjualan (*selling*) dan pemasaran (*marketing*) barang serta jasa melalui sistem elektronik. Seperti televisi, radio dan jaringan komputer ataupun internet. E-commerce meliputi transfer dana secara elektronik, pertukaran dan pengumpulan data. Semua disatukan dalam sistem manajemen penyimpanan otomatis. Perdagangan elektronik sudah masuk dalam kategori industri teknologi informasi. Karena semua jenis usahanya melibatkan aplikasi penerapan sistem IT. Pengertian e-commerce menurut Van Ketel dan Tim Nelson adalah pembelian dan penjualan barang dan jasa atau pengiriman uang/dana ataupun data melalui jalur elektronik [4].

Dalam praktiknya, e-commerce dikelompokkan dalam dua segmen, yaitu *business to business* (B2B) dan *business to consumer* (B2C). B2B e-commerce merupakan bentuk transaksi perdagangan dengan internet sebagai medianya yang dilakukan oleh dua atau lebih perusahaan, sedangkan B2C *e-commerce* merupakan transaksi perdagangan dengan internet sebagai medianya yang dilakukan antara penjual dengan konsumen (*end user*) [5].

2.1.2 Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and use of Technology)

Dari beberapa model mengenai penerimaan user terhadap sebuah teknologi yang ada, model UTAUT merupakan salah satu model penerimaan teknologi terkini yang dikembangkan oleh Venkatesh, dkk. UTAUT menggabungkan fitur-fitur yang sukses dari delapan teori penerimaan teknologi terkemuka menjadi satu teori. Kedelapan teori terkemuka yang disatukan di dalam UTAUT adalah *theory of reasoned action* (TRA), *technology acceptance model* (TAM), *motivational model* (MM), *theory of planned behavior* (TPB), *combined TAM and TPB*, *model of PC utilization* (MPTU), *innovation diffusion theory* (IDT), dan *social cognitive theory* (SCT). UTAUT terbukti lebih berhasil dibandingkan kedelapan teori yang lain dalam menjelaskan hingga 70% varian pengguna [6].



Gambar 2.1 Model UTAUT versi 2003

Setelah mengevaluasi kedelapan model, Venkatesh, dkk. menemukan tujuh konstruk yang tampak menjadi determinan langsung yang signifikan terhadap *behavioral intention* atau *use behavior* dalam satu atau lebih di masing-masing model. Konstruk-konstruk tersebut adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *attitude toward using technology*, dan *self-efficacy*. Setelah melalui pengujian lebih lanjut, ditemukan empat konstruk utama yang memainkan peran penting sebagai determinan langsung dari *behavioral intention* dan *use behavior* yaitu, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Sedangkan yang lain tidak signifikan sebagai determinan langsung dari *behavioral intention*. Disamping itu terdapat pula empat moderator: *gender*, *age*, *voluntariness*, dan *experience* yang diposisikan untuk memoderasi dampak dari empat konstruk utama pada *behavioral intention* dan *use behavior*.

2.1.3 Ekspektasi Kinerja (Performance Expectancy)

Performance Expectancy atau ekspektasi kinerja dapat didefinisikan menjadi sejauh manakah seseorang mempercayai bahwa dengan menggunakan sebuah sistem akan dapat membantu dalam mendapatkan sebuah keuntungan dalam pekerjaan. Konsep ini menggambarkan gabungan dari beberapa variabel-variabel yang diperoleh dari penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi. Adapun variabel tersebut adalah:

1. Persepsi Kegunaan (*perceived usefulness*)

Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya.

2. Motivasi Ekstrinsik (*extrinsic motivation*)

Motivasi ekstrinsik didefinisikan sebagai persepsi yang diinginkan pemakai untuk melakukan suatu aktivitas karena dianggap sebagai alat dalam mencapai hasil yang berbeda dari aktivitas itu sendiri.

3. Kesesuaian Tugas (*job fit*)

Kesesuaian tugas didefinisikan bagaimana kemampuan-kemampuan dari suatu sistem meningkatkan pekerjaan individual.

4. Keuntungan Relatif (*relative advantage*)

Keuntungan relative didefinisikan sebagai seberapa jauh tingkatan seseorang dalam menggunakan sesuatu inovasi yang dipersepsikan akan lebih baik dibandingkan pengguna sebelumnya.

5. Ekspektasi Hasil (*outcome expectations*)

Ekspektasi hasil berhubungan dengan konsekuensi-konsekuensi dari perilaku [6].

2.1.4 Ekspektasi Usaha (Effort Expectancy)

Effort Expectancy atau ekspektasi usaha dapat didefinisikan sebagai tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya individu dalam melakukan aktivitasnya. Konsep ini diformulasikan berdasarkan 3 konstruk pada model atau teori sebelumnya yaitu persepsi kemudahan penggunaan dari model TAM, kompleksitas dari model MPCU, dan kemudahan penggunaan dari model IDT [6].

2.1.5 Faktor Sosial (Social Influence)

Social Influence atau faktor sosial dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu merasa bahwa orang-orang disekelilingnya yang di anggap penting menyarankan dia harus menggunakan sistem baru [6]. Pengaruh sosial dapat mempengaruhi komitmen seseorang untuk menggunakan sistem informasi [7]. Pengaruh sosial memainkan peran penting dalam menentukan penerimaan dan penggunaan suatu teknologi informasi baru [8]. Konsep ini diformulasikan dari beberapa gabungan variabel-variabel yang diperoleh dari model atau teori sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi [6]. Adapun variabel tersebut adalah:

1. Norma subyektif (*subjective norms*)

Norma subyektif didefinisikan sebagai persepsi seseorang dimana kebanyakan orang yang penting baginya berpikir bahwa dia harus atau tidak melakukan perilaku yang bersangkutan.

2. Faktor sosial (*social factors*)

Faktor sosial didefinisikan sebagai pengaruh dari seseorang yang penting baginya sehingga membuat dia berpikir akan melakukan atau tidak melakukan perilaku.

3. Gambaran (*image*)

Gambaran didefinisikan sebagai tingkat dimana penggunaan suatu inovasi dapat meningkatkan citra seseorang dari dalam status sosial seseorang.

2.1.6 Kondisi yang Memfasilitasi (Facilitating Conditions)

Facilitating Condition atau kondisi yang memfasilitasi dapat didefinisikan sebagai tingkat dimana suatu individu percaya bahwa organisasi dan infrastruktur teknis ada untuk mendukung penggunaan sebuah sistem [6]. Infrastruktur jaringan, perangkat keras komputer dan perangkat lunak diperlukan untuk memanfaatkan suatu sistem informasi. Pengaruh *Facilitating Conditions* pada penggunaan akan dimoderatori oleh usia, beban bulanan, dan pengalaman dalam mendukung para pekerja yang lebih tua dengan meningkatkan pengalaman [6]. Dalam konsep ini terdapat gabungan dari beberapa variabel-variabel yang diperoleh dari model atau teori dari

penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi. Adapun variabel tersebut adalah:

1. Kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*)
2. Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*)
3. Kompatibilitas (*compatibility*)

2.1.7 Minat Perilaku (Behavioral Intention)

Behavioral Intention atau minat perilaku dapat didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat dari pengguna untuk menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap informasi. Pengguna akan berminat menggunakan suatu teknologi informasi yang baru apabila dia meyakini dengan adanya fungsi teknologi informasi tersebut akan mempermudah dan meningkatkan kinerjanya [6].

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dibuat dengan mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu, dan pada bagian ini akan terlihat hubungan antara variabel dengan hasil penelitian terdahulu.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul & Tahun Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Venkatesh, <i>et al</i> [6]	User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View Tahun:2003	Variabel Independen: <i>Performance expectancy, Effort expectancy, Social influence, facilitating conditions, Computer self efficacy, Computer anxiety,</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan positif signifikan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial terhadap minat pemanfaatan sistem informasi, serta adanya hubungan positif

			<p><i>Attitude toward using technology</i></p> <p>Variabel</p> <p>Dependen:</p> <p><i>Behavioral Intention, Use Behavior</i></p>	<p>signifikan minat pemanfaatan dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai terhadap penggunaan sistem informasi.</p>
2.	Trie Handayani, Sudiana [9]	<p>Analisis Penerapan Model UTAUT (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY) Terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Pada STTNAS Yogyakarta)</p> <p>Tahun: 2015</p>	<p>Variabel</p> <p>Independen:</p> <p><i>Performance expectancy, Effort expectancy, Social influence, Facilitating conditions</i></p> <p>Variabel</p> <p>Dependen:</p> <p><i>Behavioral Intention to Use The System(BIUS)</i></p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <p>(1) Ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan dan penggunaan SIAKAD. (2) Ekspektasi usaha tidak mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan dan penggunaan SIAKAD. (3) Faktor sosial mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan dan penggunaan SIAKAD. (4) Kondisi yang</p>

				memfasilitasi mempunyai pengaruh positif terhadap perilaku pemanfaatan dan penggunaan SIAKAD.
3.	Atika Putriana, Citra Ayudiati, Surifah [10]	Analisis Minat Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan Model UTAUT pada KANTOR POS di Wilayah Bantul Tahun: 2015	Variabel Independen: <i>Ekspektasi kinerja, Ekspektasi usaha, Faktor sosial, Kondisi yang memfasilitasi</i> Variabel Dependen: <i>Minat penggunaan (Behavioral Intention)</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap minat penggunaan sistem informasi. (2) Ekspektasi usaha tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan sistem informasi. (3) Faktor sosial berpengaruh terhadap minat penggunaan sistem informasi. (4) Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap minat penggunaan sistem informasi.
4.	R. Kristoforus Jawa Bendi, Sri Andayani [11]	Penerapan Model UTAUT untuk Memahami Perilaku	Variabel Independen: <i>Performance expectancy, Effort expectancy, Social</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh yang signifikan

		Pengguna Sistem Informasi Akademik Tahun: 2013	<i>influence, Facilitating conditions</i> Variabel Dependen: <i>Behavioral Intention</i>	terhadap minat perilaku. (2) Ekspektasi usaha mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat perilaku. (3) Faktor sosial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat perilaku. (4) Kondisi yang memfasilitasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat perilaku.
5.	Nugroho Jatmiko Jati [12]	Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem E-Ticket (Studi Empiris pada Biro Perjalanan di Kota Semarang) Tahun: 2012	Variabel Independen: <i>Ekspektasi kinerja, Ekspektasi usaha, Faktor sosial, Kondisi yang memfasilitasi</i> Variabel Dependen: <i>Behavioral Intention, Use Behavior</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi. (2) Ekspektasi usaha mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi. (3) Faktor sosial tidak mempunyai

				<p>pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi.</p> <p>(4) Kondisi yang memfasilitasi mempunyai pengaruh positif terhadap perilaku penggunaan teknologi informasi.</p> <p>(5) Minat pemanfaatan teknologi informasi mempunyai pengaruh positif terhadap perilaku penggunaan teknologi informasi.</p>
6.	Rini Handayani [13]	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di	<p>Variabel Independen: <i>Ekspektasi kinerja, Ekspektasi usaha, Faktor sosial dan Kondisi yang memfasilitasi</i></p> <p>Variabel Dependen: <i>Behavioral Intention, Use Behavior</i></p>	<p>Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa:</p> <p>(1) Ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pemanfaatan SI. (2) Ekspektasi Usaha mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat pemanfaatan SI. (3) Faktor Sosial mempunyai pengaruh</p>

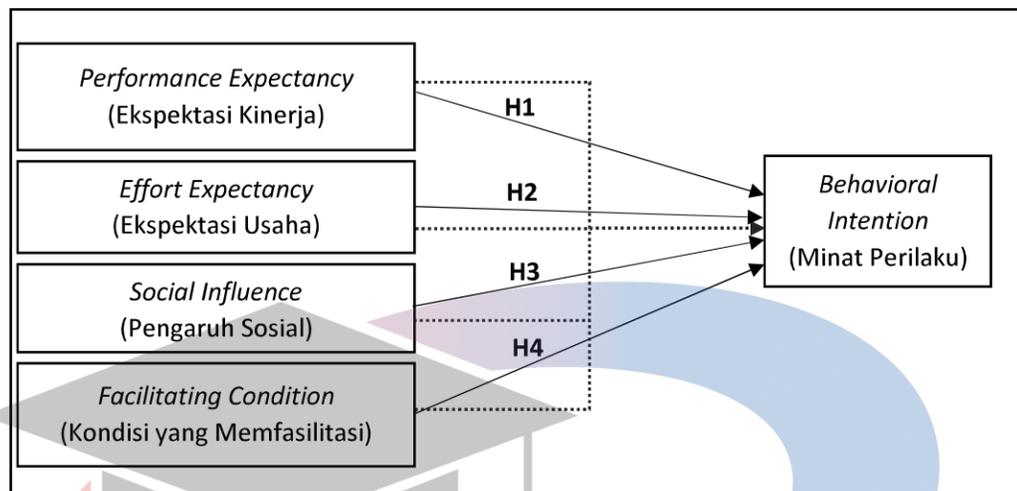
		Bursa Efek Jakarta) Tahun: 2007		positif tetapi tidak signifikan terhadap minat pemanfaatan SI. (4) Kondisi yang memfasilitasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan SI. (5) Minat Pemanfaatan SI berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan SI.
--	--	--	--	--

2.3 Kerangka/Model Konseptual

Pada saat ini sudah banyak masyarakat yang memanfaatkan kemajuan teknologi di bidang jual beli, dengan adanya sistem jual beli secara online ini telah banyak membantu masyarakat dalam melakukan pembelian dan penjualan. Akan tetapi pemanfaatan teknologi ini belum dilakukan secara merata oleh seluruh masyarakat khususnya di Indonesia. Masih banyak toko-toko tradisional yang belum mau membuat toko online dan masyarakat juga masih banyak yang belum berminat melakukan pembelian secara online.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan model UTAUT untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat untuk melakukan pembelian secara online dengan variabel independen yaitu ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*), ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*), faktor sosial (*Social Influence*), kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Condition*) dan variabel dependen yaitu minat perilaku (*Behavioral Intention*).

Berikut adalah kerangka kerja yang akan membantu dalam penelitian ini:



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis

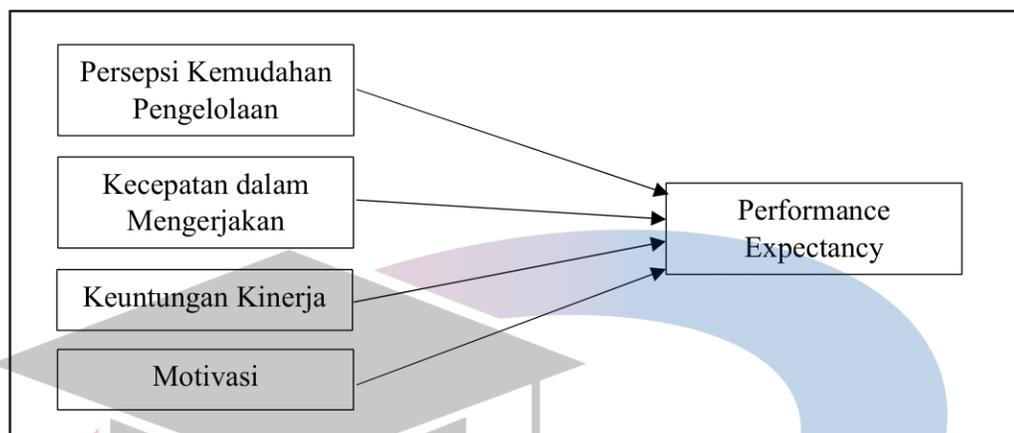
Keterangan : — (Garis putus-putus) → Uji Secara Parsial
 — (Garis solid) → Uji Secara Simultan

2.4 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian (Sugiyono, 2004). Dalam penelitian ini menggunakan *performance expectancy* (X_1), *effort expectancy* (X_2), *social influence* (X_3) dan *facilitating conditions* (X_4) serta menguji pengaruhnya terhadap variabel *behavioral intention* (Y). Berdasarkan gambar di atas maka hipotesis yang akan dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1: Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap minat perilaku (*Behavioral Intention*) (Y).
- H2: Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap minat perilaku (*Behavioral Intention*) (Y).
- H3: Faktor Sosial (*Social Influence*) (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap minat perilaku (*Behavioral Intention*) (Y).
- H4: Kondisi-Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) (X_4) berpengaruh secara signifikan terhadap minat perilaku (*Behavioral Intention*) (Y).

2.4.1 Pengaruh Ekspektasi Kinerja (Performance Expectancy) terhadap Minat Perilaku (Behavioral Intention)



Gambar 2.3 Dimensi Variabel Ekspektasi Kinerja (Performance Expectancy)

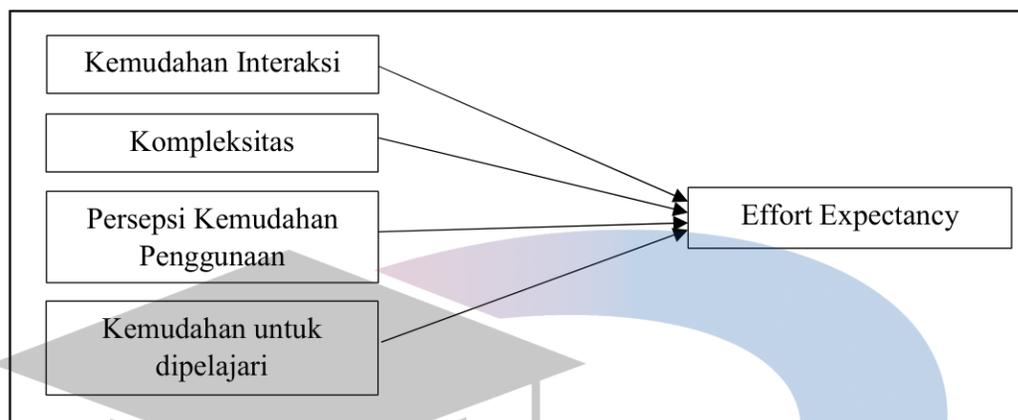
Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu meyakini bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya. Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan persepsi kemudahan pengelolaan, kecepatan dalam mengerjakan, keuntungan kinerja dan motivasi.

Penelitian yang dilakukan Venkatesh, *et al* [6], Trie Handayani dan Sudiana [9], Atika Putriana dkk [10], Kristoforus dan Sri Andayani [11], Nugroho Jatmiko dan Herry Laksito [12] dan Rini Handayani [13] menunjukkan hasil yang mendukung bahwa ekspektasi kinerja merupakan faktor penentu yang signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem. Dalam Penelitian ini, peneliti menguji apakah ekspektasi kinerja berpengaruh secara signifikan terhadap minat perilaku.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: *Performance Expextancy (X₁) berpengaruh secara signifikan terhadap Behavioral Intention (Y).*

2.4.2 Pengaruh Ekspektasi Usaha (Effort Expectancy) terhadap Minat Perilaku (Behavioral Intention)



Gambar 2.4 Dimensi Variabel Ekspektasi Usaha (Effort Expectancy)

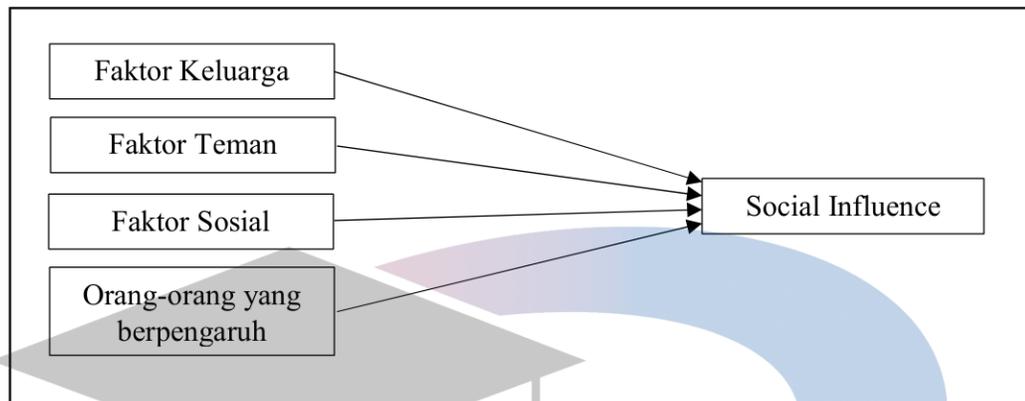
Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya. Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan kemudahan interaksi, kompleksitas, persepsi kemudahan penggunaan dan kemudahan untuk dipelajari.

Penelitian yang dilakukan Venkatesh, *et al* [6], Kristoforus dan Sri Andayani [11], Nugroho Jatmiko dan Herry Laksito [12] dan Rini Handayani [13] menunjukkan hasil yang mendukung bahwa ekspektasi usaha merupakan faktor penentu yang signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem. Sedangkan penelitian yang dilakukan Trie Handayani dan Sudiana [9] serta Atika Putriana dkk [10] menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan antara ekspektasi usaha terhadap minat pemanfaatan sistem. Dalam penelitian ini, peneliti menguji apakah ekspektasi usaha berpengaruh secara signifikan terhadap minat perilaku.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2: *Effort Expectancy (X₂) berpengaruh secara signifikan terhadap Behavioral Intention (Y).*

2.4.3 Pengaruh Faktor Sosial (Social Influence) terhadap Minat Perilaku (Behavioral Intention)



Gambar 2.5 Dimensi Variabel Faktor Sosial (Social Influence)

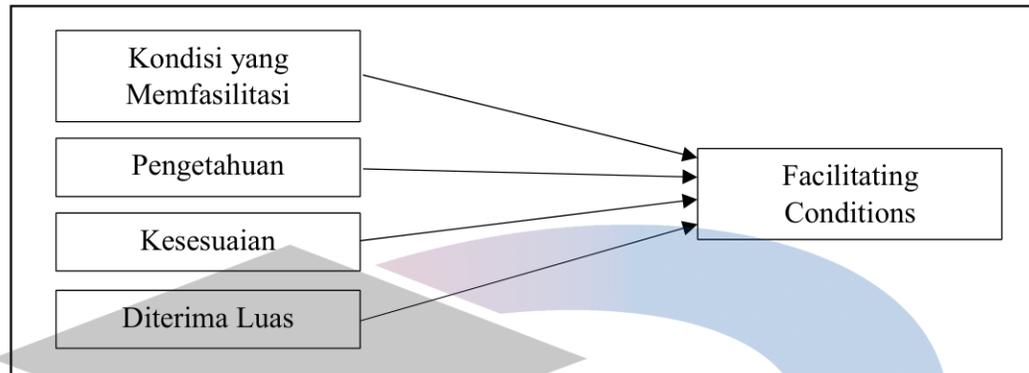
Pengaruh sosial (*Social Influence*) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu merasakan bahwa orang lain meyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru. Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan faktor keluarga, faktor teman, faktor sosial dan orang-orang yang berpengaruh.

Penelitian yang dilakukan Venkatesh, *et al* [6], Trie Handayani dan Sudiana [9] dan Atika Putriana dkk [10] menunjukkan hasil yang mendukung bahwa faktor sosial merupakan faktor penentu yang signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem. Sedangkan penelitian yang dilakukan Kristoforus dan Sri Andayani [11], Nugroho Jatmiko dan Herry Laksito [12] dan Rini Handayani [13] menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan antara faktor sosial terhadap minat pemanfaatan sistem. Dalam penelitian ini, peneliti menguji apakah faktor sosial berpengaruh secara signifikan terhadap minat perilaku.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H3: *Social Influence* (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention* (Y).

2.4.4 Pengaruh Kondisi yang memfasilitasi (Facilitating Conditions) terhadap Minat Perilaku (Behavioral Intention)



Gambar 2.6 Dimensi Variabel 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. Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan kondisi yang memfasilitasi, pengetahuan, kesesuaian dan diterima luas.

Penelitian yang dilakukan Venkatesh, *et al* [6], Nugroho Jatmiko dan Herry Laksito [12] dan Rini Handayani [13] menunjukkan hasil bahwa kondisi yang memfasilitasi mempunyai faktor yang signifikan terhadap perilaku pengguna sistem informasi. Dalam penelitian ini, peneliti menguji apakah kondisi yang memfasilitasi berpengaruh secara signifikan terhadap minat perilaku.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H4: *Facilitating Conditions (X₄) berpengaruh secara signifikan terhadap Behavioral Intention (Y).*