

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Selain itu, sistem juga diartikan sebagai sekelompok elemen-elemen yang saling terintegrasi dengan maksud dan tujuan yang sama untuk melaksanakan sasaran yang telah ditentukan [8]. Dengan kata lain, sistem adalah serangkaian prosedur yang saling terintegrasi yang digunakan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.2 Informasi

Informasi adalah data yang sudah diolah, dibentuk, atau dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu. Selain itu, informasi berupa data yang sudah diolah dengan cara tertentu menjadi bentuk yang sesuai dengan keperluan penggunaan informasi bersangkutan [9]. Dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang sudah mengalami pengolahan agar dapat menghasilkan suatu gambaran baik dalam pengambilan keputusan maupun dalam menjalankan proses bisnis.

2.1.3 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan. Sistem informasi juga dapat diartikan sebagai kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan (input) menjadi keluaran (informasi), guna mencapai sasaran perusahaan [8]. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang terkomputerisasi dimana sistem ini dapat membantu

perusahaan atau organisasi dalam menjalankan bisnisnya guna bersaing dengan kompetitornya dan juga untuk mencapai tujuannya.

2.1.4 Transportasi

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Banyak ahli telah merumuskan dan mengemukakan pengertian transportasi. Para ahli memiliki pandangannya masing-masing yang mempunyai perbedaan dan persamaan antara yang satu dengan lainnya [10].

Kata transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare* yang mana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkat atau membawa. Jadi transportasi adalah membawa sesuatu dari satu tempat ketempat lain. Menurut Salim (2000) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan (*movement*) dan secara fisik mengubah tempat dari barang (*comoditi*) dan penumpang ketempat lain [10].

Menurut Miro (2005) transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana ditempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Sedangkan menurut Nasution (2008) transportasi adalah sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Jadi pengertian transportasi berarti sebuah proses, yakni proses pemindahan, proses pergerakan, proses mengangkut, dan mengalihkan dimana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan [10].

Menurut Nasution (2008) terdapat unsur-unsur pengangkutan/transportasi meliputi atas:

1. Ada muatan yang diangkut
2. Tersedia kendaraan sebagai alat angkutnya
3. Jalanan/jalur yang dapat dilalui
4. Ada terminal asal dan terminal tujuan

5. Tersedianya sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut.

Masing-masing unsur tersebut tidak bisa hadir dan beroperasi sendiri-sendiri, kesemuanya harus terintegrasi secara serentak. Seandainya ada salah satu saja komponen tidak hadir, maka alat pendukung proses perpindahan (sistem transportasi) tidak dapat bekerja atau berfungsi. Transportasi bukan hanya usaha berupa gerakan manusia dan barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan gerakan secara statis akan tetapi transportasi akan mengalami perkembangan dan kemajuan dari waktu ke waktu baik sarana dan prasarannya sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi [10].

2.1.5 Ojek Online

Secara terminologi, berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989), ojek adalah sepeda atau sepeda motor yang ditambangkan dengan cara memboncengkan penumpang atau penyewanya (Pusat Bahasa, 2016). Di Indonesia, hingga saat ini ojek masih dianggap sebagai sarana transportasi informal atau dikenal dengan istilah paratransit. Paratransit merupakan pelayanan transportasi yang disediakan oleh operator dan dapat digunakan oleh setiap orang yang menyetujui suatu kondisi/perjanjian, dengan menyesuaikan keinginan dari penggunaanya [11].

Sehingga dengan demikian, dalam makna yang lebih luas ojek dapat diartikan sebagai sarana transportasi informal menggunakan sepeda motor, yang dapat digunakan untuk memindahkan atau mengangkut manusia maupun barang berdasarkan kesepakatan antara pengguna dan pengendara, sesuai dengan keinginan dari penggunaanya [11].

Berkembangnya ojek sebagai sarana transportasi umum, didorong karena adanya kekosongan dan rendahnya kualitas layanan transportasi formal yang tersedia. Menurut Adisasmita (2014), kualitas layanan transportasi harus memenuhi beberapa aspek, sebagai berikut:

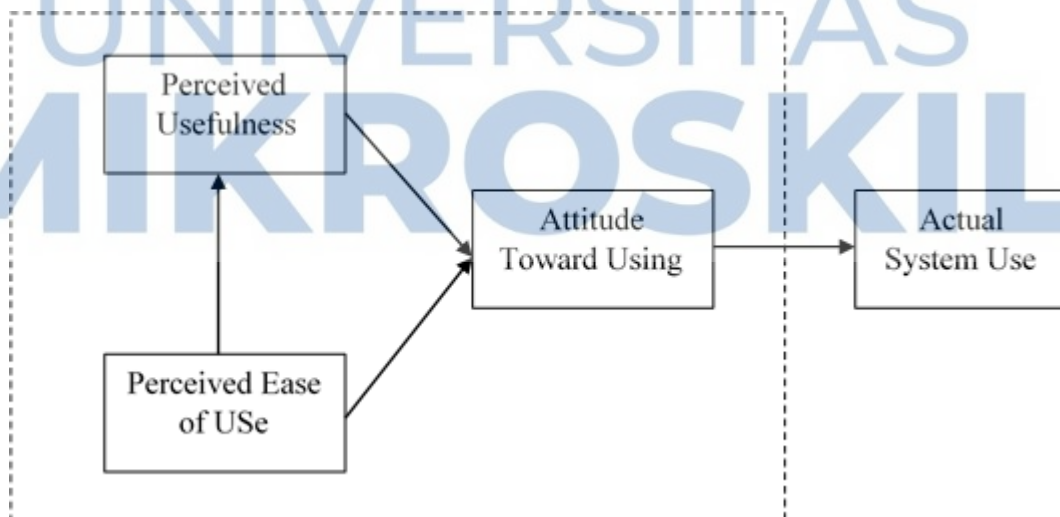
1. Cepat (*speed*);
2. Aman (*safety*);
3. Cukup (*adequacy*);
4. Frekuensi (*frequency*);

5. Teratur (*regularity*);
6. Bertanggung Jawab (*responsibility*);
7. Murah (*acceptable cost* atau *affordable price*);
8. Nyaman (*comfort* atau *convenience*).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi besar-besaran dalam industri ojek, yaitu dengan lahirnya ojek *online*. Ojek *online* merupakan sarana transportasi informal menggunakan sepeda motor yang memungkinkan penggunanya mendapatkan layanan jasa ojek secara *online* menggunakan teknologi *smartphone* [11].

2.1.6 Technology Acceptance Model (TAM)

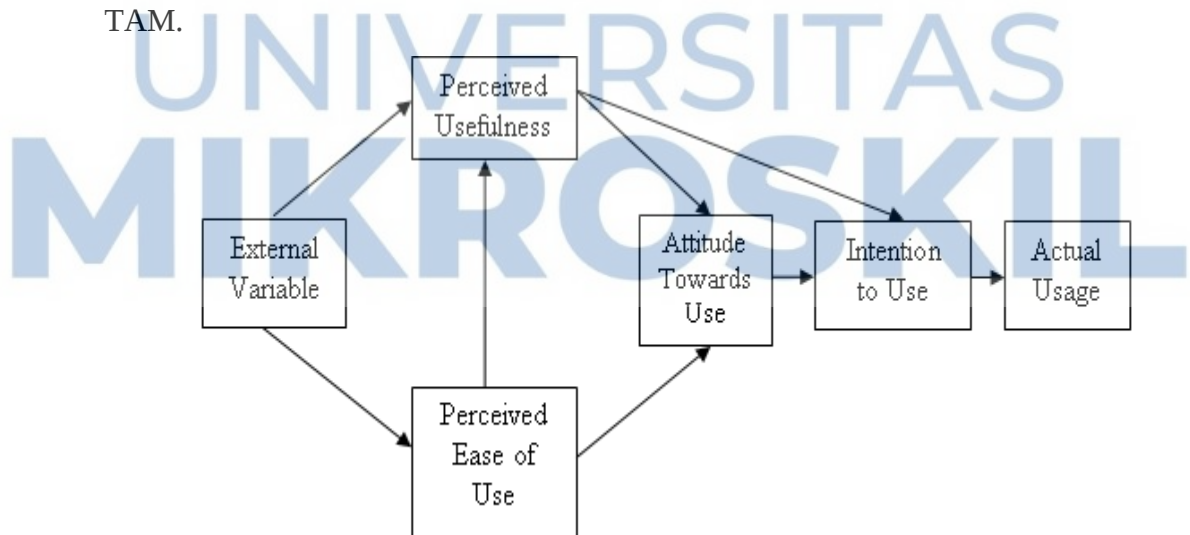
Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986 yang ditunjukkan pada Gambar 2.1. TAM merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) dan menjadi model yang banyak digunakan untuk penelitian *user acceptance* suatu teknologi informasi. Sebuah sistem aplikasi tertentu akan dianggap berguna oleh calon pengguna jika mereka percaya sistem tersebut akan meningkatkan atau memfasilitasi kinerja pekerjaan mereka dalam konteks organisasi. Sistem ini dianggap memberikan kemudahan jika calon pengguna percaya bahwa sistem akan bebas dari usaha [12].



Gambar 2. 1 Original Technology Acceptance Model (Davis,1986 [13])

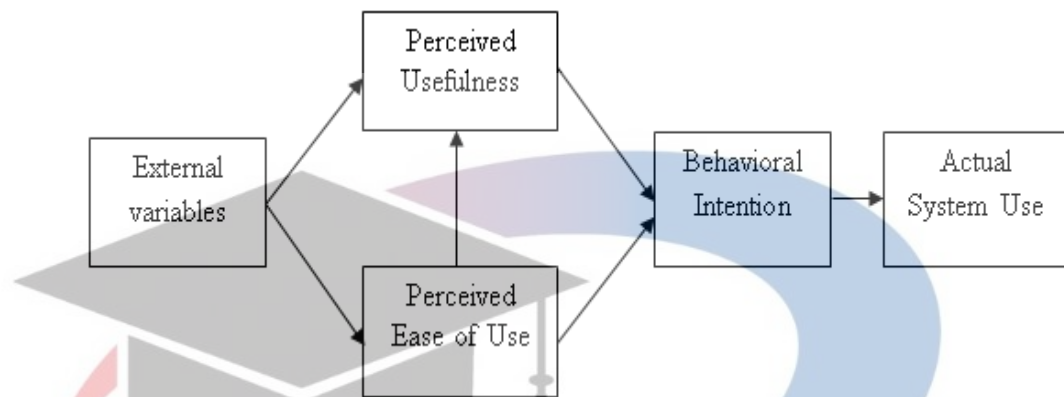
Davis menyatakan ada berbagai variabel yang dapat mempengaruhi penggunaan sistem oleh individu, namun kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah dua faktor yang paling penting. Niat individu menggunakan sistem dipengaruhi oleh keyakinan bahwa sistem akan membantu meningkatkan kinerja. Persepsi atas kegunaan teknologi adalah ketika pengguna percaya menggunakan sistem tertentu akan membantu mereka melakukan pekerjaan mereka dengan lebih baik [14].

Pada tahun 1989, Davis menggunakan TAM untuk menjelaskan perilaku penggunaan komputer seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2.2. Tujuan TAM adalah untuk menjelaskan determinan umum penerimaan komputer yang mengarah pada penjelasan perilaku pengguna pada pengguna akhir. teknologi komputasi dan populasi pengguna. Model dasar TAM yang paling spesifik untuk mengetahui kepercayaan adalah: *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEU). *Perceived Usefulness* didefinisikan sebagai kemungkinan subyektif pengguna potensial bahwa penggunaan sistem tertentu akan meningkatkan tindakannya dan *Perceived Ease of Use* mengacu pada sejauh mana calon pengguna mengharapkan target sistem menjadi mudah (Davis, 1989). Keyakinan dari pengguna terhadap suatu sistem dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang disebut sebagai variabel eksternal dalam TAM.



Gambar 2.2 First modified version of Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, Bogozzi and Warshaw, 1989 [13]).

Seiring perkembangan waktu, model TAM telah banyak mengalami modifikasi. Venkatesh dan Davis 1996 telah menyatakan eliminasi variabel sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) pada bentuk original TAM seperti pada Gambar 2.3. Serta menurut Jogiyanto konstruk sikap terhadap penggunaan ini tidak dimasukkan sebab tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap niat perilaku.



**Gambar 2. 3 Final version of Technology Accptance Model (TAM)
(Venkatesh and Davis, 1996 [13])**

Dengan begitu, alur TAM berubah menjadi kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan (*Perceived Ease of Use*) langsung mempengaruhi niat untuk menggunakan (*Behavioral Intention to Use*). Pada akhirnya menunjukkan penggunaan nyata dari sistem (*Actual System Use*).

1. *Perceived Ease of Use* (PEOU)

PEOU atau kemudahan penggunaan dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Persepsi tersebut mencerminkan bahwa usaha merupakan sumber daya yang terbatas bagi seseorang yang akan mengalokasikan untuk berbagai kegiatan [14]. Dari definisinya, diketahui bahwa *perceived ease of use* ini juga merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya, demikian juga sebaliknya. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya [15]. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan sistem informasi dan kemudahaan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai [14].

2. *Perceived Usefulness* (POU)

POU atau kegunaan teknologi didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkannya atau kinerja pekerjaannya [13]. Dari definisi ini, diketahui bahwa *Perceived Usefulness* merupakan suatu kepercayaan mengenai proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya, sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya [15]. Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan produktivitas, kinerja tugas, efektivitas, pentingnya suatu tugas dan kegunaan keseluruhan (*overall usefulness*) [14].

3. *Behavior Intention to Use* (BITU)

Dikemukakan bahwa penggunaan sistem informasi telah lama dihipotesiskan karena adanya niat perilaku untuk menggunakan (*behaviour intention to use*) [15]. Karena niat perilaku diperkirakan oleh sikap terhadap tindakan, sehingga wajar untuk memprediksi bahwa sikap yang baik akan mengarah pada perilaku yang baik [16].

4. *Actual System Usage*

Actual System Usage merupakan perilaku nyata dalam mengadopsi suatu sistem. Dalam Davis (1989: 319-339), *actual system usage* didefinisikan sebagai bentuk respon psikomotor eksternal yang diukur oleh seseorang dengan pengguna nyata. *Actual system usage* dikonsepkan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu pengguna teknologi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah suatu penelitian yang dapat dijadikan sebagai acuan oleh para peneliti untuk melakukan penelitian sejenis. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

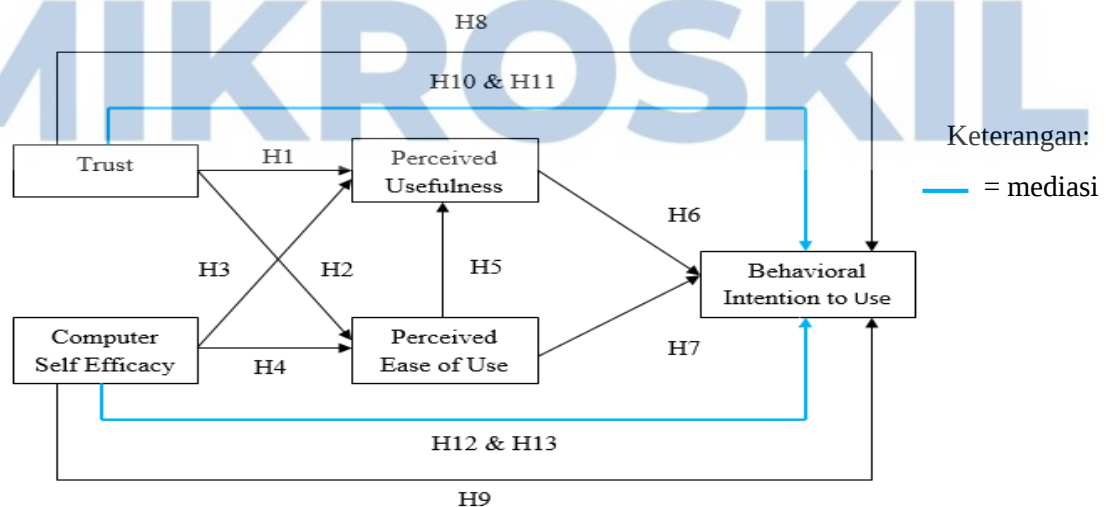
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian & Tahun	Variabel yang Digunakan	Hasil Penelitian
1.	Rinabi Tanamal [6]	Analisis Faktor yang Paling Berpengaruh Pada Keinginan Menggunakan Aplikasi Grab di Kota Surabaya Tahun : 2017	1. <i>Perceived Usefulness</i> 2. <i>Perceived Ease of Use</i> 3. <i>Trust</i> 4. <i>Computer Self Efficacy</i> 5. <i>Behavioral Intention to Use</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. <i>Perceived Usefulness</i> memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan aplikasi Grab. 2. <i>Perceived Ease of Use</i> memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap niat menggunakan aplikasi Grab. 3. <i>Trust</i> memiliki nilai tertinggi, berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan aplikasi Grab. 4. <i>Computer Self Efficacy</i> berpengaruh negatif pada pengguna aplikasi Grab dan tidak signifikan terhadap niat menggunakan aplikasi Grab.
2.	Edwin Hendrani dan Rinabi Tanamal [17]	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Aplikasi Uber Sebagai Penyedia Jasa Transportasi di Surabaya Tahun: 2017	1. <i>Perceived Usefulness</i> 2. <i>Perceived Ease of Use</i> 3. <i>Trust</i> 4. <i>Computer Self Efficacy</i> 5. <i>Behavioral Intention to Use</i>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. <i>Trust</i> mempengaruhi seseorang untuk menggunakan aplikasi Uber. 2. <i>Trust</i> tidak memiliki pengaruh langsung terhadap <i>Perceived Use</i> . 3. <i>Computer Self Efficacy</i> tidak memiliki pengaruh langsung terhadap <i>Perceived Use</i> dan tidak memiliki korelasi yang signifikan.

3.	Hafid Nur Yudha dan Jaka Isgiyarta [7]	Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Terhadap Internet Banking Adoption (Studi pada Nasabah Perbankan yang Menggunakan Internet <i>Banking</i> <i>di Kota Surakarta</i>) Tahun: 2015	1.Kemudahan 2.Kegunaan 3.Kepercayaan 4.Resiko 5.Kemampuan diri terhadap Komputer 6.Penerimaan/niat menggunakan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1.Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan/niat penggunaan <i>internet banking</i> . 2. Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan/niat penggunaan <i>internet banking</i> . 3. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan /niat penggunaan <i>internet banking</i> . 4. Resiko tidak berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan/niat penggunaan <i>internet banking</i> 5. Kemampuan diri menggunakan komputer berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan/niat penggunaan <i>internet banking</i> .
4.	Lovianevy Firtian Soebali Putri dan Irfan Mahendra [18]	Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Go-Jek Menggunakan UTAUT	1. <i>Performance</i> <i>Expectancy</i> (Ekspektansi Kerja) 2. <i>Effort</i> <i>Expectancy</i> (Ekspektansi usaha)	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. Secara simultan, faktor <i>performance expectancy, effort</i> <i>expectancy, social influence</i> , dan <i>facilitating conditions</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku

			3.Social Influence (Pengaruh Sosial)	menggunakan (<i>use behavior</i>) Aplikasi Go-jek.
			4.Facilitating Conditions (Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi)	2. Secara parsial, hanya faktor <i>performance expectancy</i> dan <i>social influence</i> yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (<i>use behavior</i>) Aplikasi Gojek. Sementara faktor <i>effort expectancy</i> dan <i>facilitating condition</i> tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (<i>use behavior</i>) Aplikasi Gojek.
			5.Use Behavior	

2.3 Kerangka/Model Konseptual

Adapun kerangka/model konseptual dalam penelitian ini meliputi kemampuan diri menggunakan komputer (*Computer Self Efficacy*), kepercayaan (*Trust*) sebagai variabel bebas, kegunaan (*Perceived Usefulness*), kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) sebagai variabel intervening. Niat/keinginan (*Behavioral Intention to Use*) merupakan variabel terikat dalam penelitian ini.



Gambar 2. 4 Kerangka/Model Konseptual Penelitian

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Hubungan Kepercayaan (*Trust*) dan Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Kegunaan dimaksudkan dengan sejauh mana seseorang akan percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Hal ini dapat menggambarkan kegunaan sistem dari penggunaanya yang berkaitan dengan berbagai aspek.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Nyoman Sherina Devi dan I Wayan Suartana [19] terhadap penggunaan sistem informasi di Nusa Dua Beach Hotel & Spa menunjukkan hasil bahwa bahwa kepercayaan berpengaruh positif pada kegunaan.

Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H1: Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan dalam penggunaan aplikasi Go-Jek

2.4.2 Hubungan Kepercayaan (*Trust*) dan Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Kemudahan atau *Perceived Ease of Use* didefinisikan Davis sebagai “*the degree to which a person believes that using a particular system would be free from effort*” atau “kepercayaan seseorang dengan menggunakan suatu sistem tertentu akan mempermudah usaha yang dikeluarkan”. Kemudahan yang dirasa harus mampu meyakinkan pengguna bahwa teknologi informasi yang akan digunakan mudah dan bukan merupakan beban bagi mereka. Teknologi informasi yang mudah digunakan akan terus dipakai oleh perusahaan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Nyoman Sherina Devi dan I Wayan Suartana [19] terhadap penggunaan sistem informasi di Nusa Dua Beach Hotel & Spa menunjukkan hasil bahwa bahwa kepercayaan berpengaruh positif pada kemudahan.

Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H2: Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan dalam penggunaan aplikasi Go-Jek.

2.4.3 Hubungan Kemampuan diri menggunakan Komputer (*Computer Self-efficacy*) dan Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Kemampuan diri menggunakan komputer atau *Computer Self-efficacy* (CSE) mengacu pada tingkat kepercayaan seseorang yang dimiliki pada keahlian diri sendiri. Oleh sebab itu *computer self-efficacy* mempengaruhi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). *Computer self efficacy* didefinisikan sebagai keyakinan individu tentang atau kemampuannya untuk berhasil melakukan perilaku yang diperlukan untuk menghasilkan hasil yang diinginkan

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Nyoman Sherina Devi dan I Wayan Suartana [19] terhadap penggunaan sistem informasi di Nusa Dua Beach Hotel & Spa menunjukkan hasil bahwa kemampuan diri menggunakan komputer berpengaruh positif pada kemudahan.

Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H3: Kemampuan diri menggunakan komputer berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan dalam penggunaan aplikasi Go-Jek.

2.4.4 Hubungan Kemampuan diri menggunakan Komputer (*Computer Self-efficacy*) dan Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Kemampuan diri menggunakan komputer atau *Computer Self Efficacy* dipandang sebagai salah satu variabel yang penting untuk studi perilaku individual dalam bidang teknologi informasi. Kemampuan diri menggunakan komputer merupakan *judgement* kapabilitas dan keahlian komputer seseorang untuk melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan teknologi informasi. Kemampuan dalam mengoperasikan program komputer dapat mendorong seseorang memberikan pendapat mengenai kegunaan sistem informasi yang ada.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Nyoman Sherina Devi dan I Wayan Suartana [19] terhadap penggunaan sistem informasi di Nusa Dua Beach Hotel & Spa menunjukkan hasil bahwa bahwa kemampuan diri menggunakan komputer berpengaruh positif pada kegunaan.

Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H4: Kemampuan diri menggunakan komputer dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan dalam penggunaan aplikasi Go-Jek.

2.4.5 Hubungan Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Menurut Davis perilaku menggunakan TI diawali oleh adanya persepsi mengenai kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi mengenai kemudahan menggunakan TI (*ease of use*). Menurut Davis, manfaat yang dirasa “*the degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance*” atau dapat diartikan “tingkat kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan performansi pekerjaannya”.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Irfan Mahendra [20] terhadap penerimaan pengguna sistem informasi koperasi pada koperasi karyawan Budi Setia Jakarta dengan menggunakan lima variabel yaitu: kemudahan, kegunaan, sikap menggunakan, niat menggunakan, penggunaan sesungguhnya. Penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H5: Kemudahan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan dalam penggunaan aplikasi Go-Jek.

2.4.6 Hubungan Kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan Niat/Keinginan (*Behavioral Intention to Use*)

Davis berpendapat tentang hubungan langsung yang kuat antara kegunaan dan niat. Hal ini menjelaskan bahwa konsumen berniat untuk menggunakan teknologi, karena teknologi tersebut berguna bagi mereka. Semakin orang merasa teknologi berguna maka mereka akan semakin berniat untuk melakukan sesuatu dengan teknologi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rinabi Tanamal [6] yang dilakukan pada masyarakat Surabaya pengguna Grab. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kegunaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap niat menggunakan Grab.

Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H6: Kegunaan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat/keinginan dalam penggunaan aplikasi Go-Jek.

2.4.7 Hubungan Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan Niat/Keinginan (*Behavioral Intention to Use*)

Kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi informasi mudah untuk dipahami. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

Chris Agung Pramudi, Ahmad Ashari dan Selo [21] meneliti tentang faktor-faktor penerimaan pengguna BSE. Penelitian yang menggunakan populasi guru pengguna BSE dengan sampel sebanyak 167 responden ini mendapatkan hasil bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan BSE.

Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H7: Kemudahan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat/keinginan dalam penggunaan aplikasi Go-Jek.

2.4.8 Hubungan Kepercayaan (*Trust*) dan Niat/Keinginan (*Behavioral Intention to Use*)

Behavioral Intention to Use merupakan perilaku niat dari pengguna untuk menggunakan suatu sistem informasi, sehingga akan menjadi kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan sistem informasi tersebut. Sedangkan Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertindak laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rinabi Tanamal [6] yang dilakukan pada masyarakat Surabaya pengguna Grab. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap niat menggunakan Grab.

Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H8: Kepercayaan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat/keinginan dalam penggunaan aplikasi Go-Jek.

2.4.9 Hubungan Kemampuan diri menggunakan Komputer (*Computer Self-efficacy*) dan Niat/Keinginan (*Behavioral Intention to Use*)

Computer Self Efficacy adalah kemampuan yang dirasakan untuk menggunakan komputer dan komponen teknologi lain di tempat kerja, dengan kata lain, itu bukan tentang seberapa terampil dirinya sebenarnya dengan komputer melainkan bagaimana terampil pribadi berpikir, dirinya akan dengan komputer.

Dikemukakan bahwa penggunaan sistem informasi telah lama dihipotesiskan karena adanya niat perilaku untuk menggunakan (*behavior intention to use*). Karena niat perilaku diperkirakan oleh sikap terhadap tindakan, sehingga wajar untuk memprediksi bahwa sikap yang baik akan mengarah pada perilaku yang baik.

Hafid Nur Yudha dan Jaka Isgiyarta [7] meneliti tentang Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Terhadap Internet Banking Adoption. Penelitian yang menggunakan sampel sebanyak 165 responden ini mendapatkan hasil bahwa Kemampuan diri menggunakan Komputer berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan *internet banking*.

Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H9: Kemampuan diri menggunakan Komputer dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat/keinginan dalam penggunaan aplikasi Go-Jek.

2.4.10 Hubungan Kepercayaan (*Trust*) terhadap Niat/Keinginan (*Behavioral Intention to Use*) yang dimediasi oleh Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Kegunaan sebagai variabel perantara hubungan antara Kepercayaan terhadap Niat/Keinginan. Dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti apakah Kegunaan memediasi hubungan antara Kepercayaan terhadap Niat/Keinginan. Sehingga peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

H10: Kegunaan (*Perceived Usefulness*) sebagai variabel intervening memediasi hubungan antara kepercayaan (*Trust*) terhadap niat/keinginan (*Behavioral Intention to Use*) dalam penggunaan aplikasi Go-Jek.

2.4.11 Hubungan Kemampuan diri menggunakan Komputer (*Computer Self-efficacy*) terhadap Niat/Keinginan (*Behavioral Intention to Use*) yang dimediasi oleh Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Kegunaan sebagai variabel perantara hubungan antara Kemampuan diri menggunakan Komputer terhadap Niat/Keinginan. Dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti apakah Kegunaan memediasi hubungan antara Kemampuan diri menggunakan Komputer terhadap Niat/Keinginan. Sehingga peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

H11: Kegunaan (*Perceived Usefulness*) sebagai variabel intervening memediasi hubungan antara Kemampuan diri menggunakan Komputer (*Computer Self-efficacy*) terhadap niat/keinginan (*Behavioral Intention to Use*) dalam penggunaan aplikasi Go-Jek.

2.4.12 Hubungan Kepercayaan (*Trust*) terhadap Niat/Keinginan (*Behavioral Intention to Use*) yang dimediasi oleh Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

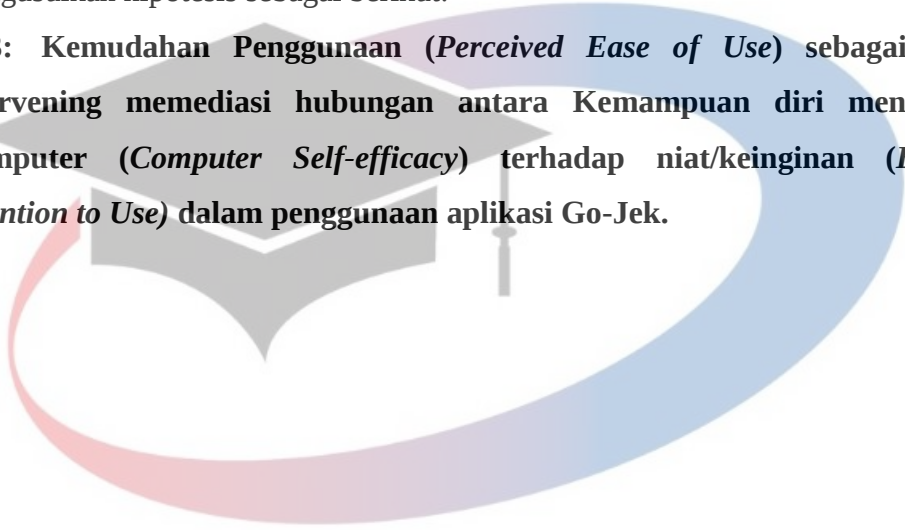
Kemudahan penggunaan sebagai variabel perantara hubungan antara Kepercayaan terhadap Niat/Keinginan. Dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti apakah Kegunaan memediasi hubungan antara Kepercayaan terhadap Niat/Keinginan. Sehingga peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

H12: Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) sebagai variabel intervening memediasi hubungan antara kepercayaan (*Trust*) terhadap niat/keinginan (*Behavioral Intention to Use*) dalam penggunaan aplikasi Go-Jek.

2.4.13 Hubungan Kemampuan diri menggunakan Komputer (*Computer Self-efficacy*) terhadap Niat/Keinginan (*Behavioral Intention to Use*) yang dimediasi Oleh Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Kemudahan penggunaan sebagai variabel perantara hubungan antara Kemampuan diri menggunakan komputer terhadap Niat/Keinginan. Dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti apakah Kegunaan memediasi hubungan antara Kemampuan diri menggunakan komputer terhadap Niat/Keinginan. Sehingga peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

H13: Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) sebagai variabel intervening memediasi hubungan antara Kemampuan diri menggunakan Komputer (*Computer Self-efficacy*) terhadap niat/keinginan (*Behavioral Intention to Use*) dalam penggunaan aplikasi Go-Jek.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL