

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjauan Pustaka Dan Penelitian Terdahulu**

Berikut ini akan dijabarkan teori yang melandasi penelitian ini, diantaranya adalah ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), minat pemanfaatan (*behavioral intention*), perilaku penggunaan (*use behavior*) dan Jasa Reservasi Tiket Perjalanan *Online (E-Ticket)*.

##### **2.1.1 Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)**

Nia Auliya (2018) 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 variabel- variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi. Adapun variabel tersebut adalah:

1. Persepsi Terhadap Kegunaan (*perceived usefulness*)

Menurut Nia Auliya (2018), persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya.

2. Motivasi Ekstrinsik (*extrinsic motivation*)

Menurut Nia Auliya (2018), motivasi ekstrinsik (*extrinsic motivation*) didefinisikan sebagai persepsi yang diinginkan pemakai untuk melakukan suatu aktivitas karena dianggap sebagai alat dalam mencapai hasil-hasil bernilai yang berbeda dari aktivitas itu sendiri, semacam kinerja pekerjaan, pembayaran, dan promosi-promosi.

3. Kesesuaian Pekerjaan (*job fit*)

Menurut Nia Auliya (2018), kesesuaian pekerjaan (*job fit*) didefinisikan bagaimana kemampuan-kemampuan dari suatu sistem meningkatkan kinerja pekerjaan individual.

#### 4. Keuntungan Relatif (*relative advantage*)

Menurut Nia Auliya (2018), keuntungan relatif (*relative advantage*) didefinisikan sebagai seberapa jauh menggunakan sesuatu inovasi yang dipersepsikan akan lebih baik dibandingkan menggunakan pendahulunya.

#### 5. Ekspektasi-ekspektasi Hasil (*outcome expectations*)

Menurut Nia Auliya (2018), ekspektasi-ekspektasi hasil (*outcome expectations*) berhubungan dengan konsekuensi-konsekuensi dari perilaku. Berdasarkan pada bukti empiris, mereka dipisahkan ke dalam ekspektasi-ekspektasi kinerja (*performance expectations*) dan ekspektasi-ekspektasi personal (*personal expectations*). Pertiwi dan Ariyanto (2017) mendefinisikan kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut.

### 2.1.2 Faktor Sosial (*Social Influence*)

Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru. (Brown & Venkatesh dalam wulandari & Yadnyana, 2016) mengidentifikasi tiga varietas luas dari faktor sosial:

1. Kepatuhan adalah ketika orang tampaknya setuju dengan orang lain, namun sebenarnya tetap tidak setuju dan sesuai pendapat mereka pribadi.
2. Identifikasi adalah ketika orang dipengaruhi oleh seseorang yang disukai dan dihormati, seperti selebriti terkenal atau seorang pemain favorit.
3. Internalisasi adalah ketika orang menerima keyakinan atau perilaku dan setuju baik umum dan pribadi.

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

- a. Norma subyektif (*subjective norms*)
- b. Peran dan status
- c. 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). (Brown & Venkatesh dalam wulandari & Yadnyana, 2016) menyatakan bahwa pada lingkungan tertentu, penggunaan teknologi informasi akan meningkatkan status (*image*) seseorang di dalam sistem sosial.

Menurut (Brown & Venkatesh dalam wulandari & Yadnyana, 2016) pengaruh sosial mempunyai dampak pada perilaku individual melalui tiga mekanisme yaitu ketaatan (*compliance*), internalisasi (*internalization*), dan identifikasi (*identification*). 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 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. (Triandis dalam Nia Auliya, 2018) mendefinisikan kondisi pendukung sebagai “faktor-faktor obyektif” yang dapat mempermudah melakukan suatu tindakan.

Teori sikap dan perilaku (*theory of attitude and behavior*) dari (Triandis dalam Nia Auliya, 2018) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi oleh pekerja dipengaruhi oleh perasaan

individual (*affect*) terhadap penggunaan komputer personal, norma sosial (*social norms*) dalam tempat kerja yang memperhatikan penggunaan komputer personal, kebiasaan (*habit*) sehubungan dengan penggunaan komputer, konsekuensi individual yang diharapkan (*consequencies*) dari penggunaan komputer personal, dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dalam penggunaan teknologi informasi.

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

1. Kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*)
2. Faktor obyektif
3. Penggunaan sistem

#### **2.1.4 Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*)**

Minat pemanfaatan teknologi informasi (*behavioral intention*) didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap informasi. Seorang akan berminat menggunakan suatu teknologi informasi yang baru apabila si pengguna tersebut meyakini dengan menggunakan teknologi informasi tersebut akan meningkatkan kinerjanya, menggunakan teknologi informasi dapat dilakukan dengan mudah, dan si pengguna tersebut mendapatkan pengaruh lingkungan sekitarnya dalam menggunakan teknologi informasi tersebut.

#### **2.1.5 Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*)**

Perilaku penggunaan teknologi informasi (*use behavior*) didefinisikan sebagai intensitas dan atau frekuensi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi. Perilaku penggunaan teknologi informasi sangat bergantung pada evaluasi pengguna dari sistem tersebut. Suatu teknologi informasi akan digunakan apabila pemakai teknologi

informasi tersebut berminat dalam menggunakan teknologi informasi tersebut karena keyakinan bahwa menggunakan teknologi informasi tersebut dapat meningkatkan kinerjanya, menggunakan teknologi informasi dapat dilakukan dengan mudah, dan pengaruh lingkungan sekitarnya dalam menggunakan teknologi informasi tersebut. Selain itu, perilaku penggunaan teknologi informasi juga dipengaruhi oleh kondisi yang memfasilitasi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi tersebut karena apabila teknologi informasi tersebut tidak didukung oleh peralatan-peralatan, dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan maka penggunaan teknologi informasi tersebut tidak dapat terlaksana.

#### **2.1.6 Tiket *Online***

Reservasi tiket perjalanan melalui sistem *online* adalah sebuah layanan jasa yang dikeluarkan oleh suatu biro perjalanan atau *travel agency*. Tiket *online* merupakan contoh dari *e-commerce*. *E-Commerce* adalah perdagangan elektronik (penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa) melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi, *www*, atau jaringan komputer lainnya ([id.wikipedia.org/perdagangan\\_elektronik](http://id.wikipedia.org/perdagangan_elektronik)). *E-Commerce* diperkenalkan pertama kali pada tahun 1994 ketika *e-banner* dipakai untuk tujuan promosi dan periklanan di suatu *website*.

Beberapa aplikasi umum yang berhubungan dengan *e-commerce* adalah: *Content Management Systems*, Informasi pengiriman dan pemesanan, Sistem pembayaran domestik dan internasional, *Online Shopping*, *Online Banking/Internet*, dan lainnya. Dan beberapa faktor kunci sukses dalam menjalankan *e-commerce* diantaranya adalah:

- a. Menyediakan harga kompetitif.
- b. Menyediakan jasa pembelian yang tanggap, cepat, dan ramah.
- c. Menyediakan informasi barang dan jasa yang lengkap dan jelas.
- d. Menyediakan banyak bonus seperti kupon, penawaran istimewa, dan diskon.

- e. Memberikan perhatian khusus seperti usulan pembelian.
- f. Mempermudah kegiatan perdagangan.

Sedangkan *e-ticket* yang berarti sebuah tiket dalam bentuk digital ([id.wikipedia.org/tiket\\_elektronik](http://id.wikipedia.org/tiket_elektronik)), digunakan semenjak 1 Juni 2009, ketika Asosiasi Transportasi Udara Internasional / IATA (*International Air Transport Association*) memberikan mandat kepada semua anggotanya agar menggunakan *e- ticket* dalam segala bentuk transaksi. Melalui *e-ticket* pelanggan dapat mendokumentasikan proses penjualan dari aktivitas perjalanan mereka tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik. Semua informasi mengenai *e-ticket* disimpan secara digital dalam sistem komputer milik perusahaan penerbangan. Sebagai bukti pengeluaran *e-ticket*, pelanggan akan diberikan *Itinerary Receipt* yang hanya berlaku sebagai alat untuk masuk ke dalam bandara.

*E-Ticketing* adalah peluang untuk meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan *customer*. *E-Ticketing* mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan formulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas pelanggan dan agen perjalanan dalam membuat perubahan-perubahan dalam jadwal perjalanan. Beberapa keuntungan yang didapatkan dalam penggunaan aplikasi *e- ticket* adalah:

1. Proses reservasi/*booking* dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja.
2. Data yang transparan langsung dari *airline*.
3. Proses reservasi langsung dilakukan dari sistem *airline*.
4. Dapat mencetak tiket sendiri dan dapat langsung digunakan.
5. Pembayaran melalui transfer bank, sehingga lebih cepat dan akurat.
6. Tiket dapat dijual kembali kepada orang lain dengan harga pasar.

Namun terdapat juga beberapa kelemahan dari *e-ticket* diantaranya adalah:

1. Tidak semua orang mengerti tentang internet, artinya belum bisa mengoperasikan internet itu sendiri.
2. Keterbatasan pihak maskapai penerbangan dalam memasarkan tiketnya secara *online*.
3. Belum semua orang mengetahui tentang bagaimana caranya memesan tiket secara *online*.
4. Belum semua orang mengetahui dan paham betul tentang *e-ticket*.

Oleh karena beberapa hal di atas, maka pada era sekarang semakin banyak biro perjalanan atau *travel agency* yang melengkapi layanannya dengan memberikan dukungan berupa sistem *online* untuk pemesanan tiket perjalanan oleh para calon penumpang.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk mengadakan penelitian, tidak terlepas dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan tujuan untuk memperkuat hasil dari penelitian yang sedang dilakukan, selain itu juga bertujuan untuk membandingkan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya. Berikut ringkasan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti selama melakukan penelitian :

### 1. Irawan (2018)

Melakukan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi Akseptasi *Electronic Ticketing*.

**Tabel 2.1**

**Rujukan Penelitian Untuk Variabel Pemanfaatan Penggunaan**

Judul	Akseptasi Electronic Ticketing ( Studi pada penumpang pesawat di provinsi Lampung ).
Penulis	Irawan, Jurnal Ilmiah ESAI, Vol. 12 No. 1, Januari 2018

Variabel	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Perceived Usefulness</i> (X1)</li> <li>2. <i>Perceived Ease of use</i> (X2)</li> <li>3. <i>Attitude Toward Using</i> (X3)</li> <li>4. <i>Behavioral Intention</i> (Y1)</li> <li>5. <i>Actual Use</i> (Y2)</li> </ol>
Teknis Analisis	Analisis Regresi Yang Digunakan Pada Penelitian Ini Adalah Analisis Regresi Linear Berganda.
Hasil Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara Simultan, <i>Perceived Usefulness</i>, <i>Perceived Ease of Use</i>, <i>Attitude Toward Using</i> Berpengaruh Secara Positif dan Signifikan Terhadap Perilaku Menggunakan (<i>Use Behavior</i>) <i>e-ticket</i>.</li> <li>2. Secara Parsial, Hanya Faktor <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> yang Memiliki Pengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Perilaku Menggunakan (<i>Use Behavior</i>) <i>e-ticket</i>. Sementara Faktor <i>Attitude Toward Using</i> Tidak Memiliki Pengaruh yang Positif dan Signifikan Terhadap Perilaku Menggunakan (<i>Use Behavior</i>) <i>e-ticket</i>.</li> </ol>
Hubungan Dengan Penelitian	Dari Kesimpulan Jurnal Terdahulu Terdapat Variabel Yang Sejalan Yaitu <i>Variable Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Ease of Use</i> , <i>Attitude Toward Using</i> Berpengaruh Terhadap <i>Behavioral Intention</i> dan <i>Actual Use</i> .

*Sumber : Jurnal yang di publikasikan tahun 2018*

## 2. Indah dan Agustin (2019)

Penelitian ini dilakukan untuk memahami niat dan perilaku aktual pengguna Go-Pay di Kota Padang menggunakan model UTAUT.

**Tabel 2.2**

**Rujukan Penelitian Untuk Variabel Ekspetasi Kinerja (*Performance Expectancy*)**

Judul	Penerapan Model UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Untuk Memahami Niat dan Perilaku Aktual Pengguna Go-Pay Di Kota Padang
Penulis	Indah dan Agustin, Jurnal Eksplorasi Akuntansi, Vol. 1, No. 4, November 2019
Variabel	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Harapan Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) (X1) <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Efektifitas</li> <li>b. Kecepatan</li> <li>c. Kenyamanan</li> </ol> </li> <li>2. Harapan Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) (X2)</li> <li>3. Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) (X3)</li> <li>4. Kondisi Pemfasilitasi (<i>Facilitating Condition</i>) (X4)</li> <li>5. Niat Menggunakan (<i>Behavioural Intention</i>) (Y)</li> </ol>
Teknik Analisis	Analisis Data Dalam Penelitian Ini Menggunakan Pendekatan Partial Least Square (PLS). Analisis Data Dilakukan Terhadap 2 Hal Yaitu Outer Model Dan Inner Model. Uji Outer Model Terdiri Dari Uji Validitas dan Reliabilitas. Uji Validitas Terdiri Dari Uji Validitas Konvergen dan

	Validitas Diskriminan. Reliabilitas Diukur Dari Nilai Composite Reliability. Sedangkan Uji Untuk Inner Model Digunakan Untuk Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ) dan Path Coefficient (Uji Hipotesis).
Hasil Penelitian	<p>Hasil Penelitian Mengenai Penerapan Model UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Untuk Memahami Niat dan Perilaku Aktual Pengguna Go-Pay Di Kota Padang Dapat Disimpulkan Dalam Uraian Berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel Harapan Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) (X1) Berpengaruh Positif Terhadap Niat Menggunakan (Behavioural Intention) Pada Pengguna Go-Pay Di Kota Padang Dengan Nilai Tstatistik 3,662 &gt; 1,96. Artinya Hipotesis 1 Penelitian Ini Diterima.</li> <li>2. Variabel Harapan Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) (X2) Tidak Berpengaruh Terhadap Niat Menggunakan (Behavioural Intention) Pada Pengguna Go-Pay Di Kota Padang. Hasil Tersebut Terlihat Dari Nilai T-Statistik 0,116 &lt; 1,96. Artinya, Hipotesis 2 Penelitian Ini Ditolak.</li> <li>3. Variabel Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) (X3) Berpengaruh Positif Terhadap Niat Menggunakan (Behavioural Intention) Pada Pengguna Go-Pay Di Kota</li> </ol>

	<p>Padang Dengan Nilai Tstatistik 6,289 &gt; 1,96. Artinya Hipotesis 3 Penelitian Ini Diterima.</p> <p>4. Variabel Memfasilitasi Kondisi (<i>Facilitating Condition</i>) (X4) Berpengaruh Positif Terhadap Perilaku Aktual Pengguna (<i>Use Behaviour</i>) Pada Pengguna Go-Pay Di Kota Padang Dengan Nilai T-Statistik 2,842 &gt; 1,96. Artinya Hipotesis 4 Penelitian Ini Diterima.</p> <p>5. Variabel Niat Menggunakan (<i>Behavioural Intention</i>) (X5) Berpengaruh Positif Terhadap Perilaku Aktual Pengguna (<i>Use Behaviour</i>) Pada Pengguna Go-Pay Di Kota Padang Dengan Nilai T-Statistik 8,302 &gt; 1,96. Artinya Hipotesis 5 Penelitian Ini Diterima.</p>
<p>Hubungan Dengan Penelitian</p>	<p>Dari Kesimpulan Jurnal Terdahulu Terdapat Variable Yang Sama Dengan Penelitian Penulis Yaitu Pada <i>Performance Expectancy</i>, <i>Effort Expectancy</i> dan <i>Facilitating Conditions</i> Yang Memiliki Pengaruh Terhadap <i>Behavioral Intention</i>.</p>

**Sumber : Jurnal yang di publikasikan tahun 2019**

### 3. Hidayat (2019)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tentang pengukuran penerimaan pengguna dompet elektronik berbasis server di Tangerang Selatan.

**Tabel 2.3****Rujukan Penelitian Untuk Variabel Faktor Social (*Social Influence*)**

Judul	Pengukuran Penerimaan Pengguna Dompnet Elektronik Berbasis Server di Tangerang Selatan Menggunakan UTAUT 2
Penulis	Hidayat, Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. 2019
Variabel	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Performance Expetancy</i> (X1)</li> <li>2. <i>Effort Expetancy</i> (X2)</li> <li>3. <i>Social Influence</i> (X3)</li> <li>4. <i>Perceived Trust</i> (X4)</li> <li>5. <i>Perceived Risk</i> (X5)</li> <li>6. <i>Facilitating Conditions</i> (X6)</li> <li>7. <i>Hedonic Motivation</i> (X7)</li> <li>8. <i>Price Value</i> (X8)</li> <li>9. <i>Habit</i> (X9)</li> <li>10. <i>Behavioral Intention</i> (Y1)</li> <li>11. <i>Use Behavior</i> (Y2)</li> </ol>
Teknik Analisis	Penelitian Ini Menggunakan Pendekatan Kuantitatif. Pengumpulan Data Dilakukan Dengan Melakukan Survei Menggunakan Kuesioner dan Analisis Data Yang Dilakukan Secara Statistik Dengan Menggunakan Perangkat Lunak Pengolah Data Statistik.
Hasil Penelitian	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pengguna Adalah Sebagai Berikut :

	<p>1. <i>Effort Expetancy, Social Influence, Perceived Trust Expetancy, Perceived Risk Expetancy, Facilitating Conditions Expetancy</i>, dan <i>Habit</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>Behavioral Intention</i>.</p> <p>2. <i>Facilitating Conditions, Habit</i> dan <i>Behavioral Intention</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>Use Behavior</i>.</p> <p>Sedangkan Faktor – Faktor Yang Tidak Mempengaruhi Penerimaan Pengguna Adalah :</p> <p>1. <i>Performance Expetancy</i> Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>Behavioral Intention</i>.</p> <p>2. <i>Hedonic Motivation</i> Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>Behavioral Intention</i>.</p> <p>3. <i>Price Value</i> Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>Behavioral Intention</i>.</p>
<p>Hubungan Dengan Penelitian</p>	<p>Dari Kesimpulan Jurnal Terdahulu Terdapat Variable Yang Sama Dengan Penelitian Penulis Yaitu Pada Variable <i>Effort Expectancy</i> dan <i>Facilitating Conditions</i> Memiliki Pengaruh Terhadap <i>Behavioral Intention</i></p>

**Sumber : Skripsi yang di publikasikan tahun 2019**

#### **4. Pamugar, dkk (2014)**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi

kesuksesan sistem informasi dan penerimaan pengguna pada lembaga diklat pemerintah.

**Tabel 2.4**  
**Rujukan Penelitian Untuk Variabel Kondisi yang memfasilitasi**  
**(Facilitating Conditions)**

Judul	Model Evaluasi Kesuksesan dan Penerimaan Sistem Informasi <i>E-Learning</i> pada Lembaga Diklat Pemerintah
Penulis	Pamugar, dkk. <i>Scientific Journal of Informatics</i> , Vol. 1, No. 1, Mei 2014
Variabel	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Faktor Manusia (Human) (X1) <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Harapan Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)</li> <li>b. Harapan Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)</li> <li>c. Pengaruh Rekan Kerja (<i>Partners Influence</i>)</li> </ol> </li> <li>2. Faktor Organisasi (Organization) (X2) <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kondisi Fasilitas (<i>Facilitating Conditions</i>)</li> <li>b. Dukungan Pimpinan (<i>Top Management Support</i>)</li> <li>c. Dukungan Organisasi (<i>Organization Support</i>)</li> </ol> </li> <li>3. Faktor Technology (<i>Technology</i>) (X3) <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)</li> <li>b. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)</li> <li>c. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)</li> </ol> </li> <li>4. Niat Pengguna (<i>Behavioral Intention</i>) (Y) <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Niat Keperilakuan</li> <li>b. Respon dan Umpan Balik</li> </ol> </li> </ol>

	c. Dampak Penggunaan
Teknik Analisis	Penelitian Ini Menggunakan Pendekatan Kuantitatif. Pengumpulan Data Dilakukan Dengan Melakukan Survei Menggunakan Kuesioner Yang Disebar Kepada Responden.
Hasil Penelitian	Model Evaluasi Kesuksesan Dan Penerimaan SI E-Learning Pada Lembaga Diklat Pemerintah Dapat Menggambarkan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Sistem Informasi dan Penerimaan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Serta Dapat Menggambarkan Kesesuaian Antara Manusia (Pegawai), Teknologi (SI <i>Elearning</i> ) Dan Organisasi (Instansi Pemerintah). Untuk Tahap Lebih Lanjut, Dalam Rangka Untuk Lebih Memvalidasi Model Ini, Dapat Dilakukan Pengujian Secara Kuantitatif Menggunakan Model Ini Dengan Menyebarkan Kuesioner Kepada Responden Pengguna SI <i>E-Learning</i> .
Hubungan Dengan Penelitian	Dari Kesimpulan Penelitian Terdahulu Terlihat Bahwa Ada Hubungan Yang Menjelaskan Tentang <i>Performance Expectancy</i> , <i>Effort Expectancy</i> dan <i>Facilitating Conditions</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i> .

**Sumber : Jurnal yang di publikasikan tahun 2014**

##### **5. Atika Putiana & Surifah (2015)**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Analisis Minat Penggunaan System Informasi Dengan Pendekatan Model Utaut Pada Kantor Pos di Wilayah Bantul.

**Tabel 2.5**  
**Rujukan Penelitian Untuk Variabel Pemanfaatan Penggunaan**

Judul	Analisis Minat Penggunaan Sistem Informasi Dengan Pendekatan Model Utaut Pada Kantor Pos Di Wilayah Bantul.
Penulis	Atika Putriana & Surifah, 2015
Variabel	Independen : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ekspetasi Kinerja</li> <li>2. Ekspetasi Usaha</li> <li>3. Faktor Sosial Budaya</li> <li>4. Kondisi Yang Memfasilitasi</li> </ol> Dependen : Minat Penggunaan Sistem Informasi
Teknik Analisis	Penelitian Ini Menggunakan Pendekatan Kuantitatif. Pengumpulan Data Dilakukan Dengan Melakukan Survei Menggunakan Kuesioner Yang Disebar Kepada Responden.
Hasil Penelitian	Ekspetasi kinerja, factor social, kondisi yang mmfasilitasi berpengaruh terhadap minat penggunaan system informasi sedangkan Ekspetasi usaha tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan system informasi.
Hubungan Dengan Penelitian	Dari Kesimpulan Penelitian Terdahulu Terlihat Bahwa Ada Hubungan Yang Menjelaskan Tentang Ekspetasi kinerja, factor social, kondisi yang mmfasilitasi berpengaruh terhadap minat penggunaan system informasi.

*Sumber : Jurnal yang di publikasikan tahun 2015*

### 2.3 Hipotesis

Sugiono (2012: 64) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang di berikan baru di dasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang di peroleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian belum jawaban empirik. Dalam penelitian ini, hipotesis dikemukakan dengan tujuan untuk mengarahkan serta memberi pedoman bagi penelitian yang akan dilakukan. Apabila ternyata hipotesis tidak terbukti dan berarti salah, maka masalah dapat dipecahkan dengan kebenaran yang ditentukan dari keputusan yang berhasil dijalankan selama ini. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mengajukan beberapa hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>: Ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh positif terhadap minat penggunaan teknologi informasi.**

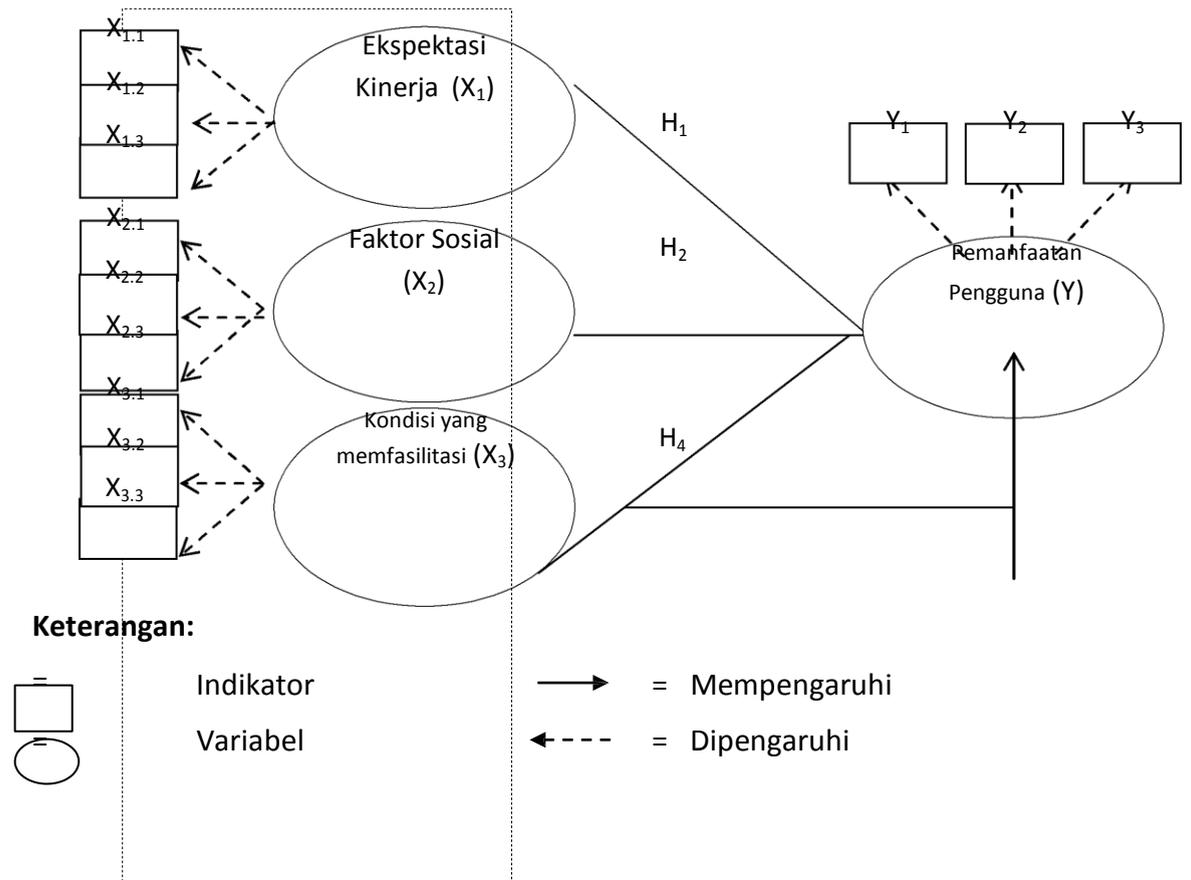
**H<sub>2</sub>: Faktor sosial mempunyai pengaruh positif terhadap pemanfaatan penggunaan teknologi informasi.**

**H<sub>3</sub>: Kondisi yang memfasilitasi mempunyai pengaruh positif terhadap pemanfaatan penggunaan teknologi informasi.**

**H<sub>4</sub>: faktor ekspektasi kinerja, faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pemanfaatan penggunaan teknologi informasi e-ticket**

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori yang telah dikemukakan di atas maka pengembangan kerangka pikir dapat dilihat seperti gambar di bawah ini:



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

H = Hipotesis

X1 = **Ekspektasi kinerja** (Triandis dalam Nia Auliya, 2018)

X1.1 = Persepsi Terhadap Penggunaan

X1.2 = Motivasi Ekstrinsik

X1.3 = Kesesuaian Pekerjaan

**X2 = Faktor Sosial** (Brown & Venkatesh dalam wulandari & Yadnyana, 2016)

X2.1 = Norma Subyektif

X2.2 = Peran dan Status

X2.3 = Gambaran

**X3 = Kondisi yang Memfasilitasi** (Triandis dalam Nia Auliya, 2018)

X3.1 = Kontrol Perilaku Persepsian

X3.2 = Faktor Obyektif

X3.3 = Penggunaan Sistem

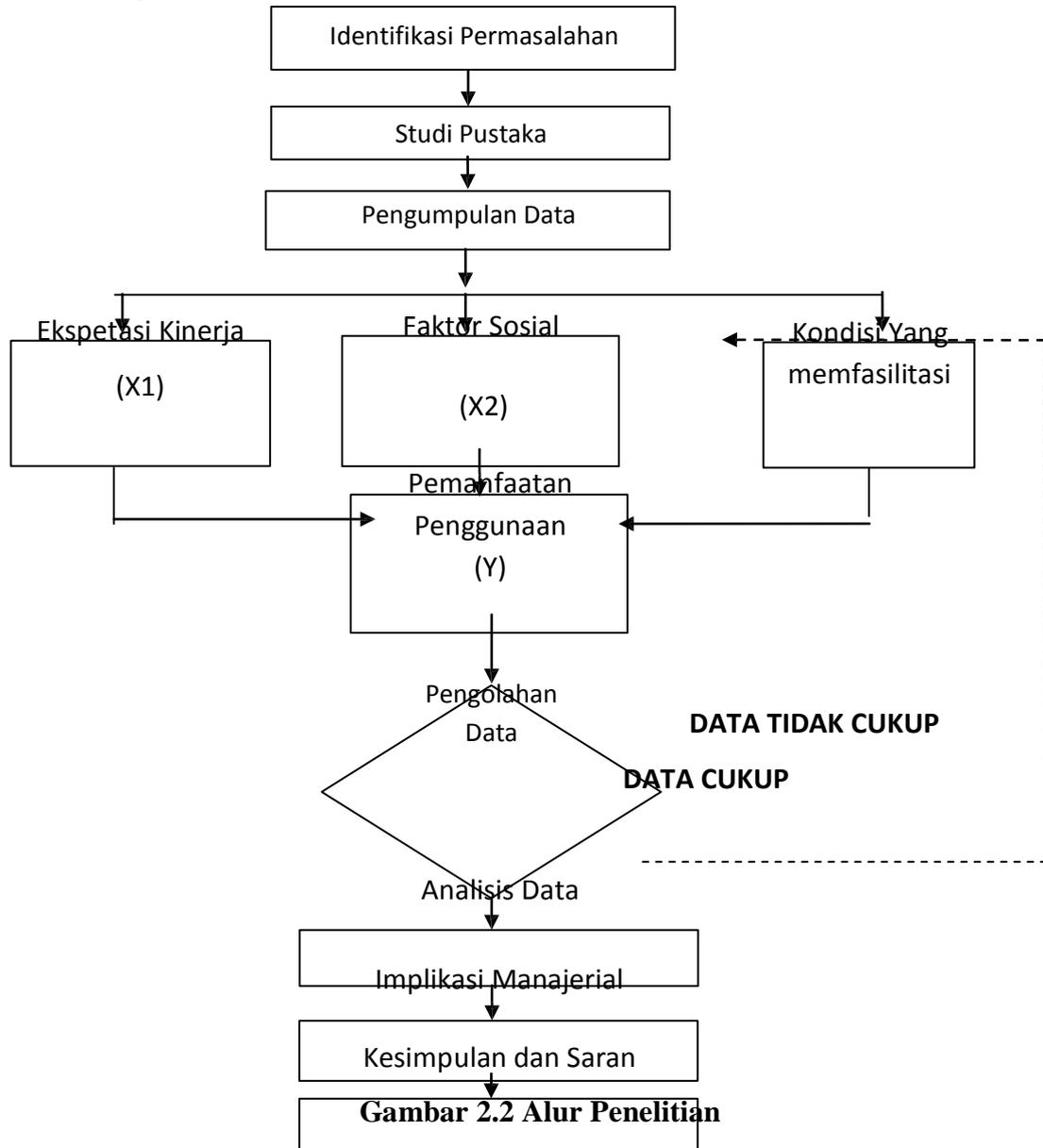
**Y = Pemanfaatan Penggunaan** (Triandis dalam Nia Auliya, 2018)

Y1 = Minat Pemanfaatan

Y2 = Frekuensi Penggunaan

Y3 = Jenis – jenis perangkat lunak yang digunakan

## 2.5 Diagram Alur Pemikiran



Keterangan :

————> : Langkah Penyusunan Skripsi

-----> : Terjadi kekurangan data maka melakukan pengumpulan data kembali