

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Dalam pemanfaatan sistem informasi, para *user* mempertimbangkan manfaat dan kegunaan sistem yang akan digunakan. Dalam menggunakan teknologi dapat diterapkan dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan suatu model yang menunjukkan penerimaan terhadap sebuah sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pengguna. Teori ini dipaparkan oleh Davis *et al.* (1989) dan selanjutnya dikembangkan lagi oleh para peneliti seperti Adam *et al.* (1992), Szajna (1994), Igarria *et al.* (1997), Venkatesh & Morris (2000), Venkatesh & Davis (2000), dan Sanjaya (2005). Model TAM dikembangkan oleh Davis *et al.* (1989). yang mengadopsi model ToRA atau TRA (*Theory of Reasoned Action*) dari Fishbein dan Ajzen (Fishbein, 1967) .

Perbedaan antara model TAM dengan model TRA adalah model TAM menambahkan dua konstruk utama kedalam model TRA, kedua konstruk ini adalah persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat (Davis *et al.*, 1989). Thompson *et al.* (1991) menyatakan bahwa individu akan menggunakan teknologi informasi, apabila individu tersebut memiliki pemahaman mengenai manfaat yang baik dalam menggunakannya. Kedua

dari konstruk tersebut memiliki pengaruh pada sikap terhadap penggunaan dan niat perilaku.

Sanjaya (2005) mengemukakan bahwa TAM di gunakan untuk melihat pemahaman seseorang yang secara terus menerus memanfaatkan teknologi informasi dalam aktifitasnya. Tingginya tingkat penggunaan terhadap suatu sistem informasi menandakan bahwa sistem informasi tersebut dinilai bermanfaat dan mudah, dimana seseorang akan memanfaatkan sebuah sistem informasi karena mereka menganggap pemanfaatan sistem itu dapat memberikan manfaat bagi dirinya dalam pekerjaannya.

TAM bertujuan untuk dapat memaparkan aspek-aspek penting dalam perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan oleh para pengguna teknologi informasi itu sendiri. Model ini menggambarkan bahwa variabel manfaat dan variabel kemudahan penggunaan akan mempengaruhi pengguna sistem informasi, dimana keduanya memiliki pembatas yang tinggi dan validitas yang telah terjamin secara empiris. TAM mempercayai bahwa dengan memanfaatkan suatu sistem informasi akan meningkatkan kinerja seseorang maupun suatu organisasi, disamping itu dalam menggunakan sistem informasi tergolong tidak sulit dan hanya memerlukan sedikit usaha untuk memakainya.

2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi kemudahan penggunaan dijelaskan sebagai sejauh mana seorang pengguna mempercayai dengan menggunakan suatu teknologi akan bebas dari suatu usaha (Davis, 1989), atau dengan menggunakan teknologi si pengguna akan lebih dimudahkan dalam kegiatannya. Jadi dapat kita tarik sebuah kesimpulan apabila calon pengguna sebuah teknologi telah memiliki kepercayaan bahwa teknologi tersebut mudah dalam penggunaannya maka dia akan menggunakannya. Pada banyak penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi persepsi kemanfaatan, sikap dan niat berperilaku untuk menggunakan. Pada konstruk persepsi kemudahan penggunaan Davis (1989), menggunakan 6 pondasi untuk membentuk konstruk ini, dimana keenam pondasi tersebut meliputi mudah dipelajari, dapat dikontrol, jelas dan dapat dipahami, fleksibel, mudah untuk dikuasai, dan mudah untuk digunakan.

a. Mudah dipelajari

Suatu sistem dikatakan baik jika sistem tersebut mudah untuk dipelajari. Jika sebuah sistem terlalu rumit untuk dapat dipelajari oleh calon penggunanya, maka calon pengguna tersebut akan melakukan penolakan untuk menggunakan sistem tersebut. Dimana apabila sebuah teknologi mudah untuk dipelajari maka teknologi tersebut akan mudah dalam pemakaiannya

b. Dapat dikontrol

Sistem dapat dikatakan mudah jika dapat dikontrol oleh penggunanya sesuai keinginan mereka dan pengguna dapat dengan mudah menemukan apa yang ingin mereka lakukan.

c. Jelas dan dapat dipahami

Salah satu hal yang mempengaruhi kemudahan dalam sebuah sistem adalah apabila sistem tersebut memiliki kejelasan tatap muka (*interface*) dan juga menu-menu yang diberikan didalam sistem tersebut sehingga pengguna lebih mudah dalam berinteraksi dengan sistem yang digunakannya, termasuk pada teknologi computer.

d. Fleksibel

Pengguna akan lebih memilih menggunakan sistem yang fleksibel karena dengan menggunakan sistem yang lebih fleksibel maka sistem tersebut dapat disesuaikan dengan kebutuhannya ataupun kebutuhan tempatnya bekerja.

e. Mudah untuk dikuasai

Ketika pengguna sudah mahir dalam menggunakan sebuah sistem dalam waktu singkat, maka si pengguna tersebut akan menilai kalau sistem yang digunakannya merupakan sistem yang mudah digunakan. Hal ini dapat diamati dari kurun waktu yang dibutuhkan oleh pengguna agar dapat mahir menggunakan program yang berkaitan dengan bidang pekerjaan si pengguna teknologi tersebut.

f. Mudah untuk digunakan

Suatu sistem dikatakan mudah jika pengguna dari sistem tersebut tidak membutuhkan *effort* yang terlalu banyak dalam penggunaan sistem tersebut dan berlaku sebaliknya apabila pengguna dari sistem tersebut harus menggunakan *effort* yang keras berarti sistem tersebut tidak tergolong mudah. Maka dari itu jika teknologi mampu memenuhi kriteria tersebut maka pengguna akan memanfaatkan teknologi yang mudah tersebut.

3. Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi kemanfaatan diartikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini jika mereka menggunakan suatu teknologi maka secara otomatis akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Davis 1993), dengan demikian ketika suatu individu telah meyakini bahwa sistem informasi tersebut memberi manfaat maka dia akan memakainya. Beberapa penelitian terdahulu mengindikasikan bahwa persepsi kemanfaatan merupakan konstruk yang memiliki tingkat signifikan yang tinggi dan penting dalam mempengaruhi sikap, minat, serta perilaku didalam memanfaatkan sebuah teknologi dibandingkan dengan konstruk lainnya.

Davis (1989) juga menjelaskan dalam konstruk ini terdapat 6 pilar yang membentuknya, diantaranya yaitu mempercepat pekerjaan, meningkatkan performa kerja, meningkatkan produktifitas, keefektifitasan, mempermudah pekerjaan, dan bermanfaat.

a. Mempercepat pekerjaan

Jika sistem yang digunakan dapat mempercepat pekerjaan yang dilakukan oleh penggunanya, maka sistem tersebut dapat dikatakan bermanfaat. Dimana pengguna dari teknologi tersebut akan melakukan penilaian terhadap teknologi yang digunakannya tergolong bermanfaat apabila mampu mempercepat pekerjaan yang ada.

b. Meningkatkan performa kerja

Jika suatu sistem dapat meningkatkan performa penggunanya dalam pekerjaannya maka sistem tersebut dapat dikatakan bermanfaat. Pengguna juga dapat memberikan kualitas pekerjaan yang lebih baik. Dimana ketika melakukan suatu pekerjaan secara manual lebih memungkinkan adanya kesalahan, dengan menggunakan teknologi maka kesalahan yang dilakukan ketika melakukan pekerjaannya secara manual akan dapat diminimalisir karena segala sesuatunya sudah berjalan secara otomatis.

c. Meningkatkan produktifitas

Dalam pemanfaatan sistem teknologi yang baru tersebut pengguna berharap dapat meningkatkan produktifitasnya. Disaat yang bersamaan, pengguna dapat menghasilkan sesuatu lebih banyak dari sebelum menggunakan teknologi tersebut (dikerjakan secara manual).

d. Keefektifitasan

Seiring dengan penerapan sistem yang baru tersebut akan mampu meningkatkan efektifitas kerja si pengguna. Serta keberhasilan ketika melakukan suatu pekerjaan akan meningkat dengan memanfaatkan teknologi tersebut.

e. Mempermudah pekerjaan

Salah satu tujuan dalam memanfaatkan sistem baru tersebut diharapkan dapat mempermudah pekerjaan si pengguna. Apabila dengan menggunakan sistem baru tersebut justru akan menghambat atau bahkan mempersulit dalam pekerjaannya, maka dapat dikatakan bahwa sistem yang digunakan tidak berguna. Definisi dari teknologi yang bermanfaat adalah ketika pekerjaan yang pada awalnya sulit untuk diselesaikan menjadi lebih mudah dengan adanya teknologi tersebut.

f. Bermanfaat

Dengan adanya sistem yang sangat membantu dalam pekerjaannya, pengguna akan menilai bahwa sistem yang digunakannya secara menyeluruh sangat bermanfaat. Dengan adanya teknologi tersebut pengguna merasa pekerjaan sehari-harinya sangat terbantu dan secara otomatis pengguna akan menganggap kalau teknologi tersebut sangat bermanfaat.

4. Sikap Menggunakan (*Attitude Toward Using*)

Davis *et al.* (1989) mendefinisikan sikap menggunakan sebagai suatu perasaan positif maupun negatif dari seseorang jika harus melakukan sebuah perilaku yang akan ditentukan. Kemudian Davis (1993) melanjutkan penjelasan bahwa sikap terhadap penggunaan dalam metode TAM dikonsepsikan sebagai sebuah sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan oleh *user* sebagai dampak ketika seseorang menggunakan teknologi dalam pekerjaannya. Definisi tersebut menguatkan definisi sikap terhadap penggunaan menurut Mathieson (1991) yaitu sebagai sebuah evaluasi pemakaian tentang ketertarikan/keinginannya menggunakan sebuah sistem.

Pada beberapa studi terdahulu menunjukkan indikasi bahwa sikap tersebut mempengaruhi niat perilaku secara positif. Namun, menurut Ajzen dalam Jogiyanto (2008), terdapat banyak tingkah laku yang dilakukan oleh manusia di luar kemauan kontrolnya. Dimana tingkah laku seperti itu dinamakan perilaku kewajiban (*mandatory behavior*), perilaku ini adalah perilaku yang bukan atas kehendak dari manusia itu sendiri tetapi karena memang tuntutan atau kewajiban dari pekerjaannya. Jadi dapat kita tarik kesimpulan dari beberapa definisi sikap terhadap penggunaan sebagai suatu sikap dalam menggunakan sebuah teknologi yang berbentuk penerimaan atau penolakan dalam menggunakannya, akan tetapi bentuk penerimaan atau penolakan tersebut juga dipengaruhi oleh perilaku kewajiban dimana *user*

tidak dapat melakukan sebuah perilaku menurut kehendaknya sendiri melainkan mengikuti ketetapan/ kewajiban dan tuntutan dari pekerjaannya. Akan tetapi sikap terhadap penggunaan secara garis besar berkonsep sebagai sikap terhadap penggunaan sebuah teknologi yang berbentuk penerimaan maupun penolakan sebagai dampak dari menggunakan teknologi tersebut. Sikap terhadap penggunaan teknologi dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator (Davis *et al*, 1993), diantaranya yaitu :

- a. Teknologi menyenangkan untuk digunakan
- b. Menggunakan teknologi merupakan ide yang bagus
- c. Menggunakan teknologi tersebut dinilai perlu
- d. Mengajak semua orang untuk menggunakan teknologi tersebut
- e. Menggunakan teknologi tersebut merupakan ide yang bijaksana

5. Minat Berperilaku (*Behavioral Intention*)

Menurut Wibowo (2006) minat berperilaku untuk menggunakan merupakan sebuah kecenderungan untuk dapat tetap menggunakan suatu teknologi. Dimana minat dari perilaku tersebut dapat dilihat dari kuota penggunaan sebuah teknologi pada seseorang sehingga dapat diprediksi dari sikap perhatiannya terhadap teknologi tersebut, semisalnya keinginan *user* untuk menambah peralatan yang mendukung teknologi tersebut, motivasi dalam menggunakan teknologi tersebut atau bahkan sampai memiliki keinginan untuk memotivasi pengguna lain. Davis dalam Tsai (2014), berpendapat bahwa ketika seseorang memiliki sikap positif dalam penggunaan

teknologi informasi baru, maka niat menggunakan teknologi tersebut juga akan semakin meningkat. Niat tersebut akan terlihat dari seberapa besar keinginan untuk mencoba dan seberapa kuat usaha yang digunakan untuk mewujudkan perilaku tersebut (Ajzen, 1991).

Seseorang akan melakukan suatu sikap/perilaku apabila mereka memiliki keinginan atau minat untuk melakukannya. Pada variabel ini menurut penelitian oleh Ghozali *et al.* (2018) dan Amoroso & Gardner (2004) terdapat 5 indikator penting dalam mengukur minat berperilaku, diantaranya yaitu:

- a. Akan selalu menggunakan dalam setiap transaksi
- b. Menggunakan sistem secara terus menerus
- c. Akan menyarankan pihak lain menggunakan sistem
- d. Penggunaan sistem untuk menyelesaikan pekerjaan
- e. Penggunaan sistem sebagai rencana pemanfaatan

B. Pengembangan Hipotesis

1. Hubungan persepsi kemudahan penggunaan pada persepsi manfaat

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan sikap dimana *user* melakukan penerimaan atau penolakan terhadap sistem teknologi yang digunakannya berdasarkan kemudahan dalam menggunakan teknologi tersebut. Semakin mudah sebuah teknologi dalam menggunakannya maka akan memberikan manfaat dalam bentuk lebih menghemat waktu

pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya. Jadi dalam konsep hubungan antara kemudahan dalam penggunaan terhadap manfaat terdapat hubungan yang positif.

Peneliti menemukan hasil dari suatu penelitian oleh Adam *et al.* (1992) yang menyajikan temuan dari dua studi yang mereplikasi penelitian sebelumnya oleh Fred Davis tentang masalah pada persepsi kemanfaatan, kemudahan penggunaan, dan kegunaan teknologi informasi. Dalam penelitian ini total 118 responden dari 10 organisasi yang berbeda disurvei untuk sikap mereka terhadap dua teknologi pesan: suara dan surat elektronik.

McCloskey (2006) yang memasukkan variabel kemudahan penggunaan dan manfaat dalam penelitiannya, dan menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan pada persepsi manfaat terhadap *e-commerce* yang digunakan oleh orangtua dengan usia 57 sampai 87 tahun di negara Amerika.

Peneliti juga menemukan adanya hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat pada penelitian yang dilakukan oleh Pavlou (2003) dimana persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat dalam transaksi menggunakan *Web retailers*. Hasil yang serupa juga ditemukan peneliti pada penelitian yang dilakukan oleh Park (2009) dimana persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat

pada penggunaan *e-learning* oleh para mahasiswa di universitas Konkuk, Korea Selatan.

Begitu juga pada penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh (2000), yang bertujuan untuk mengembangkan dan menguji ekstensi teoretis dari *technology acceptance model (TAM)*. Dengan jumlah responden sebanyak 156 responden yang dikumpulkan mengenai empat sistem yang berbeda pada empat organisasi. Temuan ini bertujuan guna memajukan teori dan berkontribusi pada fondasi untuk penelitian masa depan yang bertujuan meningkatkan pemahaman kita tentang perilaku adopsi pengguna

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu
Hubungan persepsi kemudahan penggunaan terhadap
persepsi manfaat

No.	Peneliti (tahun)	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1	Adams <i>et al.</i> (1992)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Usage</i>	Analisis SEM	Secara signifikan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap persepsi manfaat
2	McCloskey (2006)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Trust</i>	Analisis SEM	Persepsi kemudahan penggunaan berdampak signifikan terhadap persepsi manfaat

No.	Peneliti (tahun)	Variabel	Alat Analisis	Hasil
3	Pavlou (2003)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Trust, Perceived risk, Intention to transact, Actual transaction,</i>	Analisis SEM	Persepsi kemudahan penggunaan berhubungan positif terhadap persepsi manfaat
4	Park (2009)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, E-learning attitude, Intention to use, Subjective norm, E-learning self efficacy, System accessibility organizational factor</i>	Analisis SEM	Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap persepsi manfaat
5	Venkatesh (2000)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Attitude toward using, Behavioral intention,</i>	Analisis SEM	Persepsi kemudahan penggunaan akan berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat

Sumber : (Data penelitian terdahulu yang diolah 2019)

Berdasarkan temuan studi sebelumnya diatas peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H1: Persepsi Kemudahan penggunaan Berpengaruh Positif Terhadap Persepsi Manfaat Pada Reservasi Tiket *Online* (KAI Access)

2. Pengaruh Persepsi kemudahan penggunaan Terhadap Sikap Terhadap Penggunaan

Pengaruh kemudahan penggunaan adalah suatu pernyataan mengenai persepsi pengguna akan sebuah kemudahan maupun kesulitan dari

penggunaan sebuah teknologi. Dimana pada penelitian yang dilakukan oleh Shih (2003), menunjukkan hubungan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap sikap terhadap penggunaan pada penelitian yang dilakukan guna menguji model penerimaan terhadap teknologi pada sikap penerimaan internet oleh 203 karyawan kantor di Taiwan. Pada penelitian yang dilakukan di Indonesia oleh Darsono (2005), menunjukkan hubungan yang serupa pada hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan dan sikap terhadap penggunaan. Hasil yang didapat juga menunjukkan bahwa tingkat kemudahan penggunaan yang dirasakan memiliki dampak positif pada sikap dosen terhadap penggunaan internet dalam proses mengajar.

Selanjutnya peneliti juga menemukan sebuah penelitian oleh Sadee *et al.* (2007) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif pada sikap terhadap penggunaan pada model penerimaan teknologi dalam lingkungan pembelajaran multimedia. Penelitian yang dilakukan oleh Mckechnie *et al.* (2006) dalam menerapkan model penerimaan teknologi untuk ritel online layanan keuangan juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berhubungan positif terhadap sikap terhadap penggunaan. Penelitian oleh Liu *et al.* (2005) yang bertujuan menerapkan model penerimaan teknologi untuk melihat perilaku penerimaan pengguna *online e-learning*, memiliki

hubungan dimana sikap terhadap penggunaan terhubung secara positif oleh persepsi kemudahan penggunaan.

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu
Hubungan persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap terhadap penggunaan

No.	Peneliti (tahun)	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1	Shih (2003)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Attitude toward using, Perceived Performance, Relevance</i>	Analisis SEM	Persepsi kemudahan penggunaan memiliki hubungan positif terhadap sikap terhadap penggunaan
2	Darsono (2005)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Attitude toward using, Intention to use, Relevance, Terminology, Screen Design, Computer Self-Efficacy, Knowledge of Search Domain</i>	Analisis SEM	level dari persepsi kemudahan penggunaan berdampak positif pada sikap terhadap penggunaan
3	Sadee et al. (2007)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Attitude toward using, Intention to use</i>	Analisis SEM	Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif pada sikap terhadap penggunaan.
4	Mckechnie et al. (2006)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Attitude toward using, Actual Extent of Use</i>	Analisis SEM	Persepsi kemudahan penggunaan berhubungan positif dengan sikap terhadap penggunaan

No.	Peneliti (tahun)	Variabel	Alat Analisis	Hasil
5	Liu <i>et al.</i> (2005)	<i>E-learning Materials, Presentation Type, Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Attitude, Intention</i>	Analisis SEM	Persepsi kemudahan penggunaan berhubungan positif dengan sikap terhadap penggunaan

Sumber : (Data penelitian terdahulu yang diolah 2019)

Berdasarkan temuan studi sebelumnya diatas peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H2: Persepsi Kemudahan penggunaan Berpengaruh Positif Terhadap Sikap Terhadap Penggunaan Pada Reservasi Tiket *Online* (KAI Access)

3. Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Sikap Terhadap Penggunaan

Persepsi manfaat adalah sebuah pernyataan mengenai persepsi *user* terhadap kegunaan sistem teknologi itu sendiri. Apabila seseorang berasumsi bahwa teknologi tersebut dapat meningkatkan kecepatannya dalam bekerja, meningkatkan produktifitasnya dalam bekerja, meningkatkan kinerjanya, meningkatkan efektifitas tugas serta mempermudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan penggunanya, maka dapat disebut memiliki manfaat secara keseluruhan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Amoroso & Hunsinger (2009) dalam mengukur penerimaan teknologi internet oleh konsumen dan hasil yang didapat menunjukkan adanya hubungan positif signifikan antara persepsi manfaat terhadap sikap terhadap penggunaan.

Penelitian oleh Leiva *et al.* (2017) dalam meneliti penentu niat untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* juga mendapatkan efek positif antara persepsi manfaat terhadap sikap terhadap penggunaan. Hu *et al.* (1999) mendapatkan hasil yang serupa yaitu persepsi manfaat yang dirasakan signifikan pada sikap terhadap penggunaan.

Dalam penelitian Ghozali *et al.* (2018) peneliti juga menemukan persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap sikap terhadap penggunaan dalam meneliti kesediaan mengadopsi sistem pembayaran elektronik pada salah satu universitas di Indonesia. Hasil yang serupa juga ditemukan peneliti pada penelitian yang dilakukan oleh Park (2009) dimana sikap terhadap penggunaan *e-learning* oleh para mahasiswa di universitas Konkuk, Korea Selatan dipengaruhi oleh persepsi manfaat dari sistem *e-learning* tersebut.

Tabel 2.3
Penelitian Terdahulu
Hubungan persepsi manfaat terhadap sikap terhadap
penggunaan

No.	Peneliti (tahun)	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1	Amoroso & Hunsinger (2009)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Attitude toward using, Intention to use, Actual Usage, Gender, Complexity Using the Internet, Experience Using the Internet, Vountariness</i>	Analisis SEM	Persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap terhadap penggunaan
2	Leiva et al. (2017)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Attitude toward using, Intention to use, Perceived Trust, Perceived Risk, Social Image</i>	Analisis SEM	Persepsi manfaat yang memiliki efek positif pada sikap terhadap penggunaan
3	Hu et al. (1999)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Attitude toward using, Intention to use</i>	Analisis SEM	Persepsi manfaat yang dirasakan signifikan pada sikap terhadap penggunaan
4	Park (2009)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness Attitude toward using, Intention to use, Actual Use, External Variables</i>	Analisis SEM	sikap terhadap penggunaan dipengaruhi oleh persepi manfaat
5	Ghozali et al. (2018)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Attitude toward using, Intention to use, Actual Use, External Variables</i>	Analisis SEM	Persepsi manfaat memiliki pengaruh positif pada sikap terhadap penggunaan

Sumber : (Data penelitian terdahulu yang diolah 2019)

Berdasarkan temuan studi sebelumnya diatas peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H3: Persepsi Manfaat Berpengaruh Positif Terhadap Sikap Terhadap Penggunaan Pada Reservasi Tiket *Online* (KAI Access).

4. Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Minat Berperilaku

Menurut Davis (1989), persepsi manfaat adalah sebuah tingkatan mengenai bagaimana seseorang memiliki kepercayaan bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan dapat meningkatkan kinerjanya. Kemudian berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Davis (1989), ditemukan bahwa persepsi manfaat memiliki hubungan dengan minat berperilaku.

Hubungan antara kedua variabel tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Pavlou (2003), yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan terhadap penerimaan konsumen terhadap adanya *e-commerce*, dimana minat berperilaku secara positif dipengaruhi oleh persepsi manfaat. Penelitian yang dilakukan oleh Darsono (2005) yang menyatakan bahwa adanya dampak positif antara persepsi manfaat yang dirasakan pada minat berperilaku terhadap penerimaan teknologi oleh para tenaga profesional.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Sadee *et al.* (2007) juga menunjukkan bahwa persepsi manfaat memberikan efek yang kuat

terhadap minat berperilaku penggunaan teknologi internet oleh para mahasiswa universitas Concordia di Montreal, Canada. Santouridis & Kyritsi (2014) melakukan investigasi terhadap faktor apa saja yang menjadi penentu dalam mengadopsi *internet banking* di Yunani, salah satu hasil yang didapatkan yaitu persepsi manfaat secara signifikan berpengaruh terhadap minat berperilaku. Penelitian oleh Ghazali *et al.* (2018) mendapatkan hasil yang salah satunya juga menyatakan bahwa persepsi manfaat memiliki pengaruh yang positif pada minat berperilaku

Tabel 2.4
Penelitian Terdahulu
Hubungan persepsi manfaat terhadap persepsi minat berperilaku

No.	Peneliti (tahun)	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1	Santouridis & Kyritsi (2014)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Attitude toward using, Intention to use, System Use, External Variables</i>	Analisis SEM	persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat berperilaku
2	Ghazali <i>et al.</i> (2018)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Attitude toward using, Intention to use, Actual Use, External Variables</i>	Analisis SEM	Persepsi manfaat memiliki pengaruh positif pada minat berperilaku
3	Darsono (2005)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Attitude toward using, Intention to use, Relevance, Terminology, Screen Design, Computer Self-Efficacy, Knowledge of Search Domain</i>	Analisis SEM	Persepsi manfaat yang dirasakan memiliki dampak positif pada minat berperilaku

No.	Peneliti (tahun)	Variabel	Alat Analisis	Hasil
4	Sadee <i>et al.</i> (2007)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Attitude toward using, Intention to use</i>	Analisis SEM	Persepsi manfaat yang dirasakan akan memiliki efek positif yang kuat pada minat berperilaku
5	Pavlou (2003)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Trust, Perceived Risk, Intention to Transact, Actual Transaction</i>	Analisis SEM	minat berperilaku secara positif dipengaruhi oleh persepsi manfaat

Sumber : (Data penelitian terdahulu yang diolah 2019)

Berdasarkan temuan studi sebelumnya diatas peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H4: Persepsi Manfaat Berpengaruh Positif Terhadap Minat Berperilaku Pada Reservasi Tiket *Online* (KAI Access)

5. Pengaruh Sikap Terhadap Penggunaan Terhadap Minat Berperilaku

Sikap terhadap penggunaan diartikan sebagai suatu sikap pengguna terhadap penggunaan sebuah sistem teknologi yang berupa penerimaan maupun penolakan. Jadi secara garis besar sikap terhadap penggunaan adalah dimana ketika seorang pengguna akan menunjukkan penerimaan atau penolakan dalam menggunakan sebuah teknologi pasca penggunaan teknologi tersebut. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Ashraf *et al.* (2014) menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara sikap terhadap penggunaan terhadap minat berperilaku. Hasil yang sama juga didapatkan

dari penelitian yang dilakukan oleh Amoroso & Hunsinger (2009), juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan positif antara sikap terhadap penggunaan terhadap minat berperilaku. Sebuah penelitian oleh Ndubisi & Chukwunonso (2004) juga menemukan adanya hubungan signifikan antara sikap terhadap penggunaan terhadap minat berperilaku dalam niat mengadopsi sistem belajar online pada mahasiswa universitas di Malaysia.

Leiva *et al.* (2017) dalam penelitiannya untuk mengukur niat penggunaan aplikasi *mobile banking*, menemukan bahwa sikap terhadap penggunaan berpengaruh positif pada minat berperilaku. Dalam penelitian Ghazali *et al.* (2018) peneliti juga menemukan bahwa sikap terhadap penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap minat berperilaku dalam meneliti kesediaan mengadopsi sistem pembayaran elektronik oleh 261 pengguna sistem *e-payment* pada salah satu universitas di Indonesia.

Tabel 2.5
Penelitian Terdahulu
Hubungan *attitude toward using* terhadap *behavioral intention*

No	Peneliti (tahun)	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1	Ashraf <i>et al.</i> (2014)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Attitude, Intention to Shop Online, Perceived Behavioral Control, Trust</i>	Analisis SEM	sikap terhadap penggunaan memiliki efek (positif) langsung pada minat berperilaku

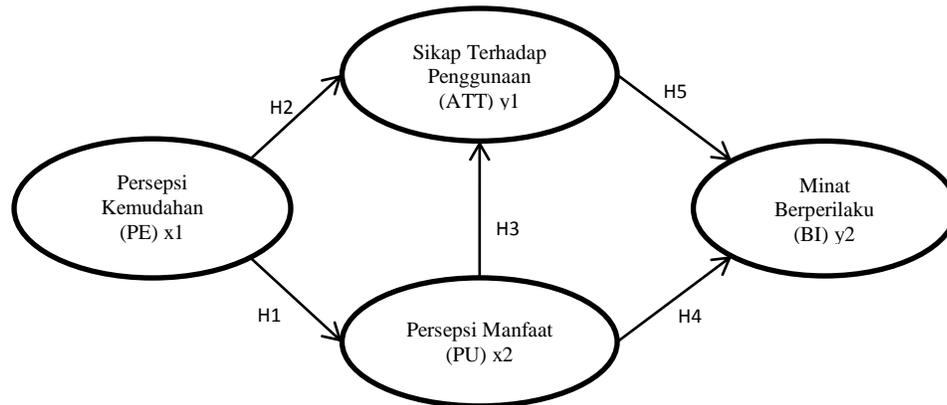
No	Peneliti (tahun)	Variabel	Alat Analisis	Hasil
2	Amoroso & Hunsinger (2009)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Attitude toward using, Intention to use, Actual Usage, Gender, Complexity Using the Internet, Experience Using the Internet, Vountariness</i>	Analisis SEM	sikap terhadap penggunaan secara signifikan positif berpengaruh pada minat berperilaku
3	Leiva et al. (2017)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Attitude toward using, Intention to use, Perceived Trust, Perceived Risk, Social Image</i>	Analisis SEM	sikap terhadap penggunaan memiliki pengaruh positif pada minat berperilaku
4	Ghozali et al. (2018)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Attitude toward using, Intention to use, Actual Use, External Variables</i>	Analisis SEM	sikap terhadap penggunaan memiliki pengaruh positif pada minat berperilaku
5	Ndubisi & Chukwunonso (2004)	<i>Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Attitude, Subjective Norm, Perceived Behavioral Control, E-Learning Adoption</i>	Analisis SEM	sikap terhadap penggunaan adalah penentu penting dan berpengaruh terhadap minat berperilaku

Sumber : (Data penelitian terdahulu yang diolah 2019)

Berdasarkan temuan studi sebelumnya diatas peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H5: Sikap Terhadap Penggunaan Berpengaruh Positif Terhadap Minat Berperilaku Pada Reservasi Tiket Online (KAI Access)

Berdasarkan kajian teori dan beberapa pengembangan hopitesis, maka dapat digambarkan model penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.1 Struktur Model

Gambar di atas adalah kerangka pemikiran yang digambarkan dengan menggunakan persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat sebagai variabel independen, sikap terhadap penggunaan sebagai variabel intervening dan minat berperilaku sebagai variabel dependen. Pada hipotesis pertama digambarkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi manfaat, kemudian pada hipotesis ke-2 juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap terhadap penggunaan, pada hipotesis ke-3 persepsi manfaat berpengaruh positif signifikan terhadap sikap terhadap penggunaan, lalu hipotesis ke-4 menggambarkan pengaruh positif signifikan antara persepsi manfaat terhadap minat berperilaku, dan yang terakhir pada hipotesis ke-5 menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan antara variabel sikap terhadap penggunaan terhadap minat berperilaku.