

PENERAPAN MODEL UTAUT UNTUK PERILAKU PENGGUNA “PAYLATER” DI DALAM TRAVELOKA

Amirul Mukminin¹, Rizal Rachman², Hery Wahyudi³

Universitas Bina Sarana Informatika¹, STMIK Nusa Mandiri², STMIK Mardira Indonesia³
amir.amirulmukminin@gmail.com¹, rizalkhaizuran@gmail.com², herypoenya22@gmail.com³

Abstrack

The development of E-commerce makes "PayLater" at Traveloka become popular among Indonesians. "PayLater" at Traveloka has proven to have great benefits for the community because it provides convenience in the affairs of use at Traveloka it self. The purpose of this study is to find out and explain the influence of performance expectations, effort expectations, social influences, and facilitating conditions on behavioral intentions using the UTAUT model with a test descriptive, validity, reliability, classical assumptions and multiple linear regression. The population in this study were "PayLater" users at Traveloka who were in the Bandung City area, and determined 100 members as the study sample. From the results of multiple linear regression analysis it can be concluded that the variable performance expectancy has a significant positive effect on behavioral intention, the effort expectancy variable has a positive significant effect on behavioral intention, social influence has a positive significant effect on behavioral intention, and facilitating conditions have a positive significant effect on behavioral intention with an influence (coefficient of determination) of 51.1% and correlation value (R) that is equal to 0.639 which is categorized as very strong.

Keyword : UTAUT, PayLater, Performance Expectancy, Effort Expectancy

Abstrak

Perkembangan *E-commerce* membuat “PayLater” di Traveloka menjadi populer di kalangan masyarakat Indonesia. “PayLater” di Traveloka ini terbukti memiliki manfaat yang besar bagi masyarakat karena memberikan kemudahan dalam urusan penggunaan di Traveloka itu sendiri. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap niat pengguna (*behavioral intention*) menggunakan model UTAUT dengan uji deskriptif, validitas, reliabilitas, asumsi klasik dan regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna “PayLater” di Traveloka yang berada di wilayah Kota Bandung, dan ditentukan 100 member sebagai sampel penelitian. Dari hasil analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh signifikan positif terhadap niat pengguna (*behavioral intention*), variabel ekspektasi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh signifikan positif terhadap niat pengguna (*behavioral intention*), variabel pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh signifikan positif terhadap niat pengguna (*behavioral intention*), dan variabel kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh signifikan positif terhadap niat pengguna (*behavioral intention*) dengan pengaruh (koefisien determinasi) sebesar 51,1% dan nilai korelasi (R) yaitu sebesar 0,639 yang dikategorikan sangat kuat.

Kata Kunci : UTAUT, PayLater, Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telekomunikasi dan *computer* menyebabkan terjadinya perubahan kultur dan kebiasaan kita sehari-hari. *Internet* juga ternyata membawa perubahan yang besar bagi segala aspek terutama dalam perkembangan dunia bisnis dan pemasaran. Data hasil survey Asosiasi Penyelenggara Jasa *Internet* Indonesia (APJII) mengungkapkan bahwa jumlah pengguna *internet* pada tahun 2014 mencapai 107 juta pengguna kemudian di tahun 2015 pengguna *internet* di Indonesia naik hingga 50

persen dari total populasi sekitar 139 juta pengguna. Sejalan dengan peningkatan pengguna *internet* setiap tahunnya di Indonesia, hal ini turut berperan dalam perkembangan *e-commerce* di Indonesia (Anggraeni & Madiawati, 2016). *Electronic commerce (e-commerce)*. Perubahan proses bisnis dari manual ke elektronik dapat dilakukan melalui aplikasi *e-commerce* baik yang sudah tersedia maupun yang terhubung dengan *internet* secara online. Melalui aplikasi *e-commerce*, pelaku usaha dapat

mengelektronikkan beberapa proses bisnis yang dilakukannya, antara lain promosi /pemasaran, transaksi, pembukuan, inventori.(Hakim & Nurkamid, 2017). Semakin pesat perkembangan teknologi akan banyak sekali perusahaan-perusahaan yang memanfaatkan peluang tersebut, sehingga melahirkan produk atau jasa yang di jual melalui media internet. Produk dan jasa tersebut misalnya produk pakaian, produk kecantikan, barang bekas, jasa ojek online, dan lain-lain. Selain itu, ada sebuah situs yang menjual tiket pesawat secara moderen dengan memesan secara online(Megantara & Suryani, 2016).

PT Traveloka Indonesia didirikan pada tahun 2012 oleh Fery Unardi. PT Traveloka Indonesia adalah perusahaan yang menyediakan layanan pemesanan tiket pesawat dan hotel dalam perjalanan domestik di Indonesia. Dengan melakukan promosi melalui media *Twitter*, diharapkan dapat menambah volume penjualan dan para *followers* dapat mengambil keputusan untuk membeli jasa melalui travel Traveloka. Data promosi yang akan diteliti oleh penulis adalah promosi yang dilakukan pada Oktober sampai Desember 2015. (Magdalena, Lestari, & Sylvie, 2016).

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*.(Handayani & Sudiana, 2015).

Pada dasarnya traveloka merupakan pemesanan secara online adalah salah satu produk *e-commerce* yang sudah menerapkan jasa penjualan tiket pesawat dan pemesanan hotel dari berbagai maskapai dan hotel yang tercepat, termurah, dan terlengkap. Dengan semakin majunya persaingan teknologi pemesanan secara online di dunia *internet* melalui aplikasi Traveloka sehingga dapat membantu masyarakat untuk mencari tiket pesawat dan kamar hotel untuk mendapatkan akomodasi liburan mereka. Traveloka mengikuti perkembangan dengan menambahkan fitur terbarunya yaitu "PayLater". "PayLater" merupakan alat

pembayaran baru di traveloka yang membuat seseorang bisa mendunda pembayaran di dalam Traveloka, dan seseorang pun dan melakukan pengajuan pinjaman untuk bisa membayarkan apa saja yang disediakan dalam fitur akomodasi di Traveloka.

2. Penelitian Terakit

Pada sub bab ini akan membahas mengenai penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dimana penelitian tersebut berkaitan dengan penelitian yang dilakukan dan dijadikan acuan oleh penulis dalam melakukan penelitian kali ini.

Penelitian dari (Nurus Sa'idah, 2017) yang berjudul Analisis penggunaan sistem Pendaftaran Online (*E-Health*) Berdasarkan *unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT). Dengan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden yang berpengaruh terhadap penggunaan *E-Health* adalah pengalaman, pengetahuan dan kemampuan IT. Sedangkan faktor yang berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan pendaftaran online adalah *performance expectancy*. Sehingga responden menganggap bahwa dengan menggunakan pendaftaran online mampu meningkatkan kepuasan, keuntungan dan penghematan waktu tunggu.

Penelitian (Nur Ali Farabi, 2016) yang berjudul Analisis Penerapan Sistem Informasi ZISW Dengan Menggunakan Model UTAUT. Dengan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Performance expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition* dan variabel *Moderating* dengan Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*). Sedangkan variabel *Effort Expectancy* tidak berpengaruh secara signifikan pada Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*).

Penelitian dari (Slamet Enggo Widodo, Silmi Fauziati, & Hanung Adi Nugroho, 2015) yang berjudul Evaluasi Penerimaan Masyarakat Terhadap Program Mobil Pusat Layanan *Internet* Kecamatan. Dengan hasil dari penelitian adalah tingkat penerimaan pengguna dan perilaku untuk menggunakan M-PLIK terbukti dipengaruhi secara signifikan oleh tiga variabel, yaitu *performance expectancy*, *facilitating condition* dan *experience*. Sementara, variabel *effort expectancy*, *social influence* dan *voluntariness of use* tidak memberi pengaruh secara signifikan terhadap penerimaan dan perilaku menggunakan M-PLIK

Penelitian dari (Islam F Fahmi Sandria, Slamet, & Rudi Santoso, 2018) yang berjudul

Pola Penerimaan Ujian Nasional Berbasis Komputer (UNBK) Terhadap Siswa Smk Prapanca Dengan Menggunakan Metode *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT). Dengan hasil dari penelitian ini terdapat satu variabel dari model UTAUT yang memiliki hasil analisis data yang paling berpengaruh positif melalui nilai koefisien regresi (original sample) 0.199 dan yang berpengaruh signifikan melalui nilai T-statistik sebesar 1.071. Maka *Performance Expectancy* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Use Behavior. Interpretasinya adalah jika kinerja sistem UNBK dapat memenuhi harapan dari penggunanya dalam hal ini (siswa kelas 3 SMK Prapanca Surabaya), maka ada kecenderungan bagi pengguna memiliki perilaku untuk mengerjakan soal ujian nasional dengan menggunakan sistem UNBK.

Penelitian dari (Dwi Yuli Prasetyo, 2017) yang berjudul Penerapan Metode Utaut (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*) Variabel *Performance Expectancy* (PE) menunjukkan t hitung sebesar 2.257 yang nilainya lebih kecil daripada t tabel yaitu $2.257 < 1,680$ sehingga Hipotesis diterima. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara *Performance Expectancy* (PE) terhadap BIUS (*Behavioral Intention to Use System*). Oleh karena itu, website LPPM UNISI membantu kinerja mahasiswa dalam mendaftar dan mendapatkan informasi seputar mata kuliah KKN sehingga secara tidak langsung mahasiswa terbantu dalam menggunakan website tersebut

Penelitian dari (Lovianevy Firtian Soebali Putri, & Irfan Mahendra, 2017) yang berjudul Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Go-Jek Menggunakan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT). Secara simultan, faktor *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*) Aplikasi Go-jek.

Penelitian dari (Trie Handayani, & Sudiana, 2015) yang berjudul 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). Dengan hasil penelitian adalah berdasarkan analisis, diketahui bahwa variabel *Performance Expectancy* (PE), *Social Influence* (SI) dan *Facilitating Condition* (FC) berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention*,

sedangkan variabel *Effort Expectancy* (EE) memberikan hasil yang tidak signifikan.

Penelitian dari (Donny Ananda, Fitroh, Suci Ratnawati, 2014) yang berjudul Evaluasi Penerimaan Pengguna Sistem Otomatis Tulis Pada Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Dengan Menggunakan Metode UTAUT. Dengan hasil penelitian Faktor-faktor penerimaan pengguna sistem otomasi TULIS pada Pusat Perpustakaan dengan menggunakan metode UTAUT menjelaskan bahwa variabel *Effort Expectancy* dan *Facilitating Conditions* secara positif mempengaruhi penerimaan pengguna, sedangkan *Performance Expectancy* dan *Social Influence* tidak mempengaruhi penerimaan pengguna. Variabel *Effort Expectancy* terbukti signifikan karena tampilan menu sistem otomasi TULIS dapat menonjolkan fungsinya sebagai katalog online sehingga memudahkan pengguna untuk memanfaatkan sistem otomasi TULIS. Lalu pada variabel *Facilitating Conditions* juga terbukti signifikan karena Pusat Perpustakaan memfasilitasi sistem otomasi TULIS secara LAN (*Local Access Network*) dan *internet* yang dapat diakses dimana dan kapan saja. Sedangkan pada variabel *Performance Expectancy* tidak signifikan karena kelemahan pada proses *update* data. Pada *Social Influence* menunjukkan hasil yang tidak signifikan. karena Pusat Perpustakaan kurang mensosialisasikan cara penggunaan terhadap sistem otomasi TULIS terhadap mahasiswa-mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

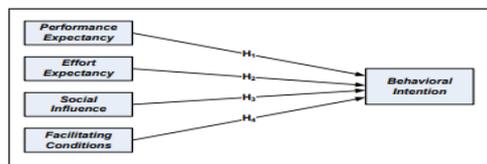
Penelitian dari (Luzi Dwi Oktaviana, Zanu Rifa'i, & Kurnia Utami, 2017) yang berjudul Analisis Penerapan Sistem KRS Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa STMIK Amikom Purwokerto Menggunakan Metode UTAUT. Hasil dari penelitian adalah, Secara parsial *Performance Exptectancy*, *effort exptectancy*, *social influence*, *facilitating conditions* berpengaruh negatif dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan sistem KRS Online sebesar 26,0% sedangkan 74,0% Kepuasan Mahasiswa dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Artinya semakin menurun *facilitating conditions* maka semakin menurunnya tingkat Kepuasan Mahasiswa.

Penelitian dari (Aris Puji Widodo, & Rahmat Gernowo, 2017) yang berjudul Hubungan Faktor Penerimaan Aplikasi Ujian Sekolah Berbasis Komputermenggunakan Model UTAUT. Dengan hasil penelitian berdasarkan analisis deskriptif dapat digambarkan bahwa sebagian besar responden

memiliki nilai level PE, EE, SI, FC, dan BIUB yang tergolong tinggi, sehingga dapat digambarkan bahwa aplikasi USBK dapat diterima oleh guru dan siswa dalam rangka mendukung aktifitas pembelajaran. Hasil penelitian ini juga diperoleh bahwa variabel PE, SI, dan FC memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel BIUB, sedangkan variabel EE tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap BIUB

3. Hipotesis

Menurut "Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan yang bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah sehingga harus diuji secara empiris untuk menghasilkan suatu keputusan menerima atau menolak hipotesis tersebut. (Misbahuddin & Hasan, 2013). Rumusan hipotesis yang diuji pada penelitian ini adalah:



Gambar I.1.
Rumusan Hipotesis

Berdasarkan kerangka berfikir diatas, maka dapatlah hipotesis tindakan sebagai berikut:

- H1: Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif terhadap minat dalam menggunakan dan penggunaan "PayLater" di dalam Traveloka (*behavioral intention to Use The System*).
- H2: Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan dan penggunaan "PayLater" di dalam Traveloka. (*behavioral intention to Use The System*).
- H3: Pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan dan penggunaan "PayLater" di dalam Traveloka. (*behavioral intention to Use The System*).
- H4: Kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) mempunyai pengaruh positif perilaku pemanfaatan dan penggunaan "PayLater" di dalam Traveloka (*behavioral intention to Use The System*).

4. Tinjauan Pustaka

Penelitian Adalah suatu penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan, juga merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban. pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. (Josi, 2017). Karena itu penelitian ilmiah memerlukan tahap-tahap yang sistematis, dalam arti menurut aturan tertentu, logis dalam arti sesuai penalaran.

5. Model Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology (UTAUT)

Model *Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology* (UTAUT) menjelaskan bagaimana pengaruh perbedaan individu dalam menggunakan teknologi namun belum menghubungkan ke hasil-hasil pemakaian. Mengkaji teori-teori tentang penerimaan teknologi oleh pemakai-pemakai sistem, model UTAUT dikembangkan menjadi sebuah model baru terintegrasi yang merupakan teori gabungan dari delapan teori yang dikaji yaitu *Theory of Reasoned Action/TRA*, *Technology Acceptance Model/TAM*, *Motivational Model/MM*, *Theory of Planned Behavior/TPB*, *TAM + TPB*, *Model of PC Utilization/MPCU*, *Innovation Diffusion Theory/IDT* dan *Sosial Cognitive Theory/SCT*. (Yuliasari, 2014). Setelah mengevaluasi atau mengkaji kedelapan model diatas Pada model UTAUT terdapat empat konstruk/variabel yang menjadi faktor penentu langsung yang bersifat signifikan terhadap perilaku penerimaan maupun penggunaan teknologi. (Bernanda, Yohanes, Seputro, & Andry, 2019).

6. E-commerce

E-commerce adalah interaksi antara sistem komunikasi, sistem manajemen data dan keamanan yang oleh karena itu pertukaran informasi komersial dalam kaitannya dengan penjualan produk atau layanan jasa akan tersedia, jadi definisinya komponen utama perdagangan elektronik adalah sistem komunikasi, sistem manajemen data dan keamanan (Brenda, Lapien, & Pandowo, 2017).

Menurut (Chairunnisa & Irwansyah, 2016) *E-commerce* memiliki beberapa kelebihan diantaranya:

1. Para pembeli tidak perlu datang kepada penjualnya karena toko bisa diakses dengan *smartphone* atau internet menggunakan komputer.
2. Menghindari risiko kecelakaan karena pembeli tidak perlu meninggalkan rumah untuk membeli barang.

3. Pembeli bisa membandingkan harga dengan took lain.
4. Pembeli bisa memahami barang yang akan dibeli karena spesifikasi yang jelas.
5. Pelayanan 24 jam

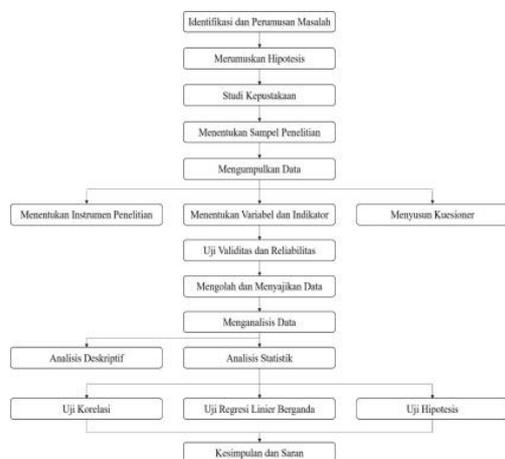
7. Instrumen Penelitian

Penelitian ilmiah adalah menyusun alat ukur (*instrumen*) penelitian sebagai pedoman untuk mengukur variabel-variabel penelitian. Alat ukur tersebut harus valid dan reliabel. Valid adalah ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur, sedangkan reliabel adalah konsistensi alat pengumpul data penelitian (Riduwan, 2012).

Instrumen merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif dan kualitatif tentang variasi karakteristik variabel penelitian secara objektif. Dalam penelitian ini menggunakan skala bertingkat. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena social (Sugiyono, 2013).

8. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu, sebagai berikut:



Gambar III.1.
Langkah-langkah Penelitian

Berdasarkan hasil tahapan-tahapan yang digambarkan dan agar penulis lebih mudah memahami, maka dilakukan rincian penjelasan langkah-langkah yaitu:

1. Mengidentifikasi dan Merumuskan Masalah
Mengidentifikasi serta merumuskan masalah dengan bentuk pertanyaan yang dijawab untuk maksud penelitian. Hal-hal yang

menjadi permasalahan dalam penelitian adalah peluang. Pendefinisian harus jelas dan baik.

2. Merumuskan Hipotesis

Hipotesis ini berguna untuk membantu menentukan jalan pikiran agar mencapai hasil penelitiannya. Membuat dugaan sementara tentang fenomena yang akan diselidiki. Yang dihipotesiskan adalah pertanyaan yang ada pada perumusan masalah.

3. Studi Kepustakaan

Melakukan studi kepustakaan untuk mendapatkan teori-teori yang diperlukan dari berbagai jurnal dan buku.

4. Menentukan sampel penelitian

Sampel digunakan untuk mewakili dari keseluruhan populasi yang ada. Sampel yang digunakan oleh penulis adalah pengguna "Paylater" di Traveloka yang berada di Bandung, sebanyak 100 orang.

5. Mengumpulkan Data

Mengumpulkan data untuk informasi yang harus dicari. Dalam hal ini penulis melakukan pengumpulan data melalui metode survei, dan penulis memperoleh data primer dengan cara menyebarkan kuesioner yang berisikan pertanyaan kepada pengguna "Paylater" di Traveloka.

6. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apa yang hendak diukur, dan mengukur tingkat ketepatan instrumen penelitian yang digunakan. Secara umum ada dua rumus atau cara uji validitas yaitu dengan korelasi Bevariate Pearson dan *Correlated Item- Total Correlation*. Korelasi Bevariate Pearson adalah salah satu rumus yang dapat digunakan untuk melakukan uji validitas data dengan program SPSS. Menurut (Widiyanto, 2012) koefisien korelasi dalam uji validitas dapat dilakukan dengan rumus pearson dengan angka kasar sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2] [n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

r = koefisien korelasi *product moment*

X = skor tiap pertanyaan/item

Y = skor total

n = jumlah responden

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah:

- a. Jika nilai rhitung > rtabel, maka item pertanyaan atau pertanyaan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total (artinya item angket dinyatakan valid).
- b. Jika nilai rhitung < rtabel, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam angket

tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (artinya item angket dinyatakan tidak valid).

Sedangkan uji reliabilitas dilakukan penulis untuk mengukur instrumen yang digunakan secara berkali-kali menghasilkan data yang sama (konsisten). Reliabilitas mempunyai berbagai makna lain seperti kepercayaan, keteladanan, atau stabil. Dalam program SPSS metode yang sering digunakan adalah dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{na^2 - M(n - M)}{a^2(n - 1)}$$

r = reliabilitas tes

n = banyak soal dalam tes itu

α = standar deviasi dari nilai total masing-masing item

M = rata-rata hitung dari nilai total masing-masing item

Uji signifikansi dilakukan pada taraf $\alpha = 0,05$. Instrumen dapat dikatakan reliabel bila nilai Alpha lebih besar dari r tabel.

7. Mengelola dan Menyajikan Data

Mengelola dan menyajikan data sehingga informasi atau data yang tersaji lebih mudah diinterpretasikan dan analisis lebih lanjut.

8. Menganalisis Data

Hasil olahan dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan alat-alat analisis yang sesuai dengan tujuan riset agar menghasilkan kajian yang cukup tajam, mendalam, dan luas. Alat-alat yang digunakan untuk melakukan analisis yaitu analisis deskriptif dan analisis statistik yaitu analisis korelasi dan analisis regresi linier berganda. .

9. Kesimpulan Dan Saran

Setelah dilakukan analisis, penulis membuat generalisasi penemuannya berdasarkan batasan penelitian yang ada, serta membuat kesimpulan yang sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Saran disajikan karena penelitian yang dibuat memiliki keterbatasan-keterbatasan ataupun asumsi-asumsi

9. Variabel Penelitian

Variabel adalah konstruk yang sifat diberi nilai dalam bentuk bilangan atau konsep yang mempunyai dua nilai atau lebih pada suatu kontinum. Nilai suatu variabel bisa dinyatakan dengan angka atau kata-kata (Misbahudin & Hasan, 2013).

Menurut (Sugiyono, 2013), variabel-variabel dalam penelitian ini meliputi:

1. Variabel Bebas (variabel independen)

Suatu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya, dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu, ekspektansi kinerja (*Performance Expectancy*) (X1), ekspektansi usaha (*Effort Expectancy*)(X2), dan pengaruh sosial (*Social Influence*)(X3) dan kondisi-kondisi pemfasilitasi (*Facilitating Condition*)(X4).

2. Variabel Terikat (variabel dependen)

Suatu variabel yang keberadaannya dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah niat penggunaan sistem (*Behavioral Intention*)(Y).

10. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian

Metode pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

11. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Survei dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah (Misbahuddin & Hasan, 2013).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari responden berupa data opini dan kuesioner yang disebar. Kuesioner berisi daftar pertanyaan yang terstruktur dan materinya berhubungan dengan "PayLater" di Traveloka pada pengguna.

a. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diciptakan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2012:80). Populasi adalah keseluruhan objek penelitian (Arikunto 2013). Berdasarkan kedua pendapat diatas bisa disimpulkan jika populasi adalah sekelompok orang, kejadian, hal minat atau objek yang ingin peneliti pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

b. Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna "PayLater" di Traveloka . Jumlah ukuran sampel sebanyak 100 responden. Jumlah ini memenuhi minimum kriteria pengambilan sampel berdasarkan teori Green (Koentjoro & Subagio, 2013) yaitu $50+8n$, dimana n adalah

jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 4 variabel. Sehingga jumlah sampel pada penelitian ini adalah $50+8(4) = 82$, namun ditetapkan menjadi 100 orang untuk mengurangi kesalahan.

C. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum agar hasil perhitungan statistik deskriptif responden berupa angka presentase dapat ditafsirkan atau dimaknai (Sugiyono, 2013)

Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner terhadap pengguna "PayLater" di Traveloka diolah secara statistik deskriptif untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kepuasan penggunaan "PayLater" di Traveloka. Tanggapan responden tersebut dikategorikan kedalam 5 (lima) tingkatan yang terdiri "Sangat Tidak Baik", "Tidak Baik", "Netral", "Baik" dan "Sangat Baik"

2. Analisis Statistik

Analisis statistik (verikatif) digunakan untuk membahas data kuantitatif. Pengujian statistik yang digunakan adalah dengan uji asumsi klasik. Untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan, maka harus terlebih dahulu memenuhi uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas, analisa korelasi dan regresi linier berganda

12. Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan hasil dari perumusan masalah, perumusan hipotesis dan pengumpulan data berdasarkan hasil literatur, metode-metode dan analisis data yang dilakukan pada suatu objek penelitian dengan tujuan mencari titik permasalahan yang diteliti sehingga mencapai sebuah kesimpulan dan pengambilan keputusan yang dapat dibuktikan kebenarannya.

A. Profil Responden Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 100 orang responden menggunakan metode survei yaitu dengan menyebarkan kuesioner secara *online* yang melibatkan secara langsung terhadap pengguna "PayLater" di Traveloka di Bandung. Berikut gambaran umum mengenai profil responden yang diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan .

A. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari total 100 orang responden, 51 orang (51%) berjenis kelamin laki-laki dan 49 orang (49%) berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa pengguna "PayLater" di Traveloka banyak digunakan oleh pengguna yang berjenis kelamin laki-laki.

B. Responden Berdasarkan Umur

Dari total 100 orang responden, kelompok responden yang berusia 17-25 tahun berjumlah 86 orang (86%), kelompok responden yang berusia ≥ 25 tahun berjumlah 14 orang (14%). Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa pengguna "PayLater" di Traveloka lebih banyak digunakan oleh responden yang berusia 17-25 tahun.

C. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari total 100 orang responden, kelompok responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebesar 34 orang (34%), guru/dosen 4 orang (4%), PNS 4 orang (4%), BUMN 6 Orang (6%), pegawai swasta 37 orang (37%), wiraswasta 14 orang (14%), dan lain-lain 1 orang (1%). Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa pengguna "PayLater" di Traveloka lebih banyak digunakan oleh responden yang bekerja sebagai pegawai swasta.

13. Hasil Analisis Data

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, berikut data yang dianalisis oleh penulis terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik regresi, menguji pengaruh antar variabel yaitu dengan menggunakan analisis regresi berganda, dan uji hipotesis

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan angket dalam mengumpulkan data. Item angket dalam uji validitas dikatakan valid jika harga r hitung $>$ r tabel pada nilai signifikansi 5%. Sebaliknya item dikatakan tidak valid jika harga r hitung $<$ r tabel pada nilai signifikansi 5%. Adapun ringkasan hasil uji validitas dalam penelitian ini. Dari hasil pengolahan uji validitas diatas semua *item* pertanyaan dinyatakan valid, karena nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel (0,1966) maka dengan demikian terbukti bahwa kuesioner digunakan dalam penelitian ini semuanya valid dan layak digunakan untuk pengambilan data dalam penelitian ini

B. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan dengan menggunakan rumus alpha. Uji signifikan dilakukan dengan taraf $\alpha = 0,005$. Instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari nilai r tabel (0,1966). Hasil uji

realibilitas diatas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien alpha yang lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,1966 sehingga dapat dikatakan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal dan konsisten sehingga bisa digunakan berkali-kali.

2. Analisis Statistik

Untuk mengetahui model regresi baik atau tidak, maka penelitian menggunakan uji asumsi klasik terhadap model regresi digunakan beberapa pengujian.

A. Uji Asumsi Klasik

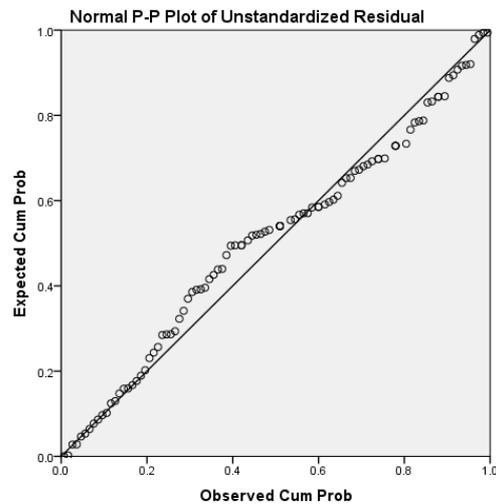
Suatu model regresi yang baik harus tidak mempunyai masalah asumsi klasik dalam modelnya. Jika masih terdapat asumsi klasik maka model regresi tersebut masih memiliki bias. Dan suatu model yang mempunyai masalah asumsi klasik, maka akan dilakukan langkah revisi model ataupun penyembuhan untuk menghilangkan masalah tersebut

1. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. uji normalitas bisa dilakukan dengan dua cara, yaitu :

a. Metode Grafik

Uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik Normal P-P Plot of regression standardized residual. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal. Berikut adalah hasil uji normalitas metode grafik pada penelitian ini



Gambar IV.1.

Grafik Normal P-P Plot

Dari grafik tersebut dapat diketahui bahwa titik-titik berada atau disekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.

b. Uji One Sample Kolmogorov Smirnov

Uji one sample kolmogorov smirnov bisa dilakukan jika ada perselisihan dalam melihat titik-titik output normal P-P Plot apakah nilai residual termasuk normal atau tidak. Dari output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp.Sig) sebesar 0,009. Karena signifikansi lebih dari 0,05 ($0,009 > 0,05$), maka nilai residual tersebut normal.

2. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah korelasi antar variabel itu sendiri, pada pengamatan yang berbeda waktu atau individu. Umumnya pada kasus ini banyak yang terjadi pada data *time series*. Gejala autokorelasi ini dapat dideteksi dengan menggunakan uji *Durbin Watson*. Berdasarkan hasil pengolahan dengan SPSS 22 diperoleh nilai statistik *Durbin-Watson* (D-W) = 1,407, maka kesimpulannya tidak terjadi autokorelasi, jika nilai DW ($du < d < 4-du$) adalah $1,758 < 1,407 < 2,242$.

1. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah keadaan di mana pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna di antara variabel bebas (korelasinya 1 atau mendekati 1). Beberapa metode uji multikolinieritas yaitu dengan melihat Inflation Factor (VIF) pada model regresi atau dengan membandingkan nilai koefisien determinasi

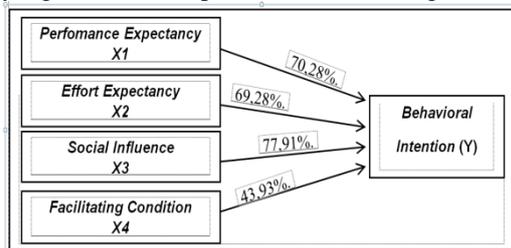
individual (r^2) dengan nilai determinasi secara serentak (R^2). Batas nilai VIF yaitu kurang dari 10. Berdasarkan nilai VIF yang diperoleh dapat diketahui bahwa nilai VIF kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan tidak terdapat mulikolineritas diantara 4 variabel bebas. Dalam arti model regresi yang dihasilkan baik karena tidak terjadi korelasi yang sempurna di antara variabel bebas

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berfungsi untuk menguji terjadinya perbedaan varian dari nilai residual pada suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lainnya. Situasi heteroskedastisitas akan menyebabkan penaksiran koefisien-koefisien regresi menjadi tidak efisien dan hasil taksiran dapat menjadi kurang atau melebihi dari yang semestisnya (tidak akurat). Berdasarkan grafik diketahui bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu. Titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas sehingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

A. Pengaruh Antar Variabel

Berikut adalah analisis pengaruh antar variable yang penulis gunakan:



Gambar IV.2.

Pengaruh Antar Variabel

a. Analisis Pengaruh *Performance Expectancy* Terhadap *Behavioral Intention* dari pengguna *PayLater* di Traveloka.

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa *Performance Expectancy* itu memiliki hubungan yang positif terhadap *Behavioral Intention* dengan tingkat hubungan $0,494^2 = 0,702851$ atau 70,28%. Dan setelah dilaksanakan pengujian hipotesis dinyatakan signifikan sehingga kesimpulannya adalah semakin baik *Performance Expectancy* maka dapat meningkat *Behavioral Intention*. Dan setelah dilaksanakan pengujian hipotesis dinyatakan signifikan sehingga kesimpulannya adalah semakin *Effort Expectancy* maka dapat meningkat *Behavioral Intention*. Dengan hasil 70,28% yang sudah dilaksanakan dengan uji hipotesis maka dinyatakan sangat berpengaruh dan memiliki

hubungan positif terhadap pengguna *paylater* di traveloka.

b. Analisis Pengaruh *Effort Expectancy* Terhadap *Behavioral Intention* dari pengguna *PayLater* di Traveloka

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa *Effort Expectancy* itu memiliki hubungan yang positif terhadap *Behavioral Intention* dengan tingkat hubungan $0,480^2 = 0,692820$ atau 69,28%. Dan setelah dilaksanakan pengujian hipotesis dinyatakan signifikan sehingga kesimpulannya adalah semakin *Effort Expectancy* maka dapat meningkat *Behavioral Intention*. Dengan hasil 69,28% yang sudah dilaksanakan dengan uji hipotesis maka dinyatakan sangat berpengaruh dan memiliki hubungan positif terhadap pengguna *paylater* di traveloka.

c. Analisis Pengaruh *Social Influence* Terhadap *Behavioral Intention* dari pengguna *PayLater* di Traveloka

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa *Effort Expectancy* itu memiliki hubungan yang positif terhadap *Behavioral Intention* dengan tingkat hubungan $0,607^2 = 0,779102$ atau 77,91%. Dan setelah dilaksanakan pengujian hipotesis dinyatakan signifikan sehingga kesimpulannya adalah semakin *Effort Expectancy* maka dapat meningkat *Behavioral Intention*. Dengan hasil 77,91% yang sudah dilaksanakan dengan uji hipotesis maka dinyatakan sangat berpengaruh berpengaruh dengan terhadap pengguna *paylater* di traveloka.

d. Analisis Pengaruh Analisis Pengaruh *Facilitating Condition* Terhadap *Behavioral Intention* dari pengguna *PayLater* di Traveloka

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa *Effort Expectancy* itu memiliki hubungan yang positif terhadap *Behavioral Intention* dengan tingkat hubungan $0,193^2 = 0,439317$ atau 43,93%. Dan setelah dilaksanakan pengujian hipotesis dinyatakan signifikan sehingga kesimpulannya adalah semakin *Effort Expectancy* maka dapat meningkat *Behavioral Intention*. Dengan hasil 43,93% yang sudah dilaksanakan dengan uji hipotesis maka dinyatakan kurang berpengaruh dan membawa hubungan negatif terhadap pengguna *paylater* di traveloka.

14. Kesimpulan

Hasil pengujian atas model yang diajukan menunjukkan hasil yang baik. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan

pada pengguna *PayLater* di Traveloka, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Performance Expectancy* (X1) secara signifikan memiliki hubungan yang positif terhadap *Behavioral Intention* (Y), maka semakin bagus kinerja *PayLater* di Traveloka akan semakin baik pengaruhnya terhadap pengguna Traveloka.
2. *Effort Expectancy* (X2) secara signifikan memiliki hubungan yang positif terhadap *Behavioral Intention* (Y), maka semakin bagus kinerja *PayLater* di Traveloka akan semakin baik pengaruhnya terhadap pengguna Traveloka.
3. *Social Influence* (X3) secara signifikan memiliki hubungan yang positif terhadap *Behavioral Intention* (Y), maka semakin bagus kinerja *PayLater* di Traveloka akan semakin baik pengaruhnya terhadap pengguna Traveloka.
4. *Facilitating Conditions* (X4) secara signifikan memiliki hubungan yang positif terhadap *Behavioral Intention* (Y), maka semakin bagus kinerja *PayLater* di Traveloka akan semakin baik pengaruhnya terhadap pengguna Traveloka.

15. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran-saran yang peneliti ajukan sebagai berikut:

1. Bagi yang ingin melakukan penelitian dengan objek yang sama mungkin bisa diganti model penelitiannya misalkan menggunakan model TAM dengan 5 konstruk atau model DeLone And McLean.
2. Penelitian ini juga dapat dikembangkan dengan menambahkan sampel.
3. Penambahan karakteristik kategori responden.

Referensi

- Anggraeni, P., & Madiawati, P. N. (2016). *PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ONLINE PADA SITUS WWW.TRAVELOKA.COM*. 3(2), 1880–1887.
- Bernanda, D. Y., Yohanes, A., Seputro, J. S., & Andry, J. F. (2019). *ANALISIS SISTEM KRS ONLINE TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS XYZ MENGGUNAKAN METODE UTAUT*. 13(2), 124–130.
- Brenda, W., Lapian, J., & Pandowo, M. (2017). *ANALYZING VIRTUAL ATMOSPHERIC OF TOKOPEDIA USING IMPORTANCE-*
- PERFORMANCE ANALYSIS ANALISA ATMOSFIR VIRTUAL PADA TOKOPEDIA MENGGUNAKAN*. 5(3), 3462–3470.
- Chairunnisa, S., & Irwansyah, L. (2016). *An Analysis of Public 's Interest in Using Lazada and Tokopedia E-commerce Services Abstract* : 2(12), 1–10.
- Hakim, M. M., & Nurkamid, M. (2017). *MODEL ADOPTSI UKM DI KUDUS TERHADAP E-COMMERCE*. 8(1), 339–344.
- Handayani, T., & Sudiana, M. (2015). *ANALISIS PENERAPAN MODEL UTAUT (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY) (STUDI KASUS : SISTEM INFORMASI AKADEMIK PADA STTNAS YOGYAKARTA)*. 165–180.
- Josi, A. (2017). *PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI E-JURNAL PADA UNIT PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT (UP2M) STMIK PRABUMULIH*. 1(2), 2–6.
- Koentjoro, E. M., & Subagio, H. (2013). *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di Coffee Bean Galaxy Mall Surabaya*. *Manajemen Pemasaran Petra*, 1-6.
- Misbahuddin, & Hasan, I. (2013). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik Edisi Ke-2*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Magdalena, F., Lestari, M. T., & Sylvie, N. (2016). *PENGARUH PROMOSI TRAVELOKA @TRAVELOKA MELALUI TWITTER TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (SURVEI TERHADAP FOLLOWERS AKUN TWITTER @TRAVELOKA)*. 15.
- Riduwan. (2012). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.