

Acceptance Test pada ES-AHASS 02300 Menggunakan TAM

Wildan Wiguna

Program Studi Manajemen Informatika, AMIK BSI Tasikmalaya

e-mail: wildan.wwg@bsi.ac.id

Abstrak

Sistem pakar telah banyak digunakan oleh berbagai organisasi komersial untuk menunjang kinerja dan pelayanannya terhadap kebutuhan pelanggan. Suatu sistem pakar berisi basis pengetahuan dari para ahli yang dapat digunakan untuk layanan konsultasi. *Expert System - Astra Honda Authorized Service Station (ES-AHASS) 02300* merupakan suatu sistem pakar untuk mendiagnosa kendaraan bermotor yang diimplementasikan pada salah satu bengkel resmi sepeda motor Honda di Bandung. Pada sistem pakar tersebut masih belum cukup indikasi maupun faktor-faktor penilaian terhadap penggunaannya oleh pelanggan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengukur dan menguji penggunaan sistem pakar diagnosa kendaraan bermotor yang sebenarnya menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Hasil kajian penelitian menunjukkan bahwa penilaian pelanggan mengenai antarmuka sistem pakar ternyata dapat mendukung terhadap niat penggunaan. Kemudian hasil evaluasi pelanggan dari fungsionalitas sistem pakar memberikan pengaruh yang signifikan terhadap niat penggunaan. Penelitian ini memberikan implikasi penting mengenai perilaku objektif pelanggan untuk terlibat langsung pada interaksi aktual dengan sistem pakar dalam mendiagnosa kendaraan bermotor yang telah diimplementasikan pada AHASS Barokah Motor 02300.

Kata kunci: AHASS, *human-centered*, sistem pakar, *technology acceptance model*

Abstract

Expert systems have been widely used by various commercial organizations to support their performance and service for customer needs. An expert system contains a knowledge base of experts who can be used for consulting services. Expert System - Astra Honda Authorized Service Station (ES-AHASS) 02300 is an expert system for diagnose motor vehicles that are implemented in one of Honda's authorized motorcycle machine shop in Bandung. In that expert system is still not enough indication and assessment factors to its use by customers. The purpose of this research is to measure and test the use of actual vehicle diagnostic expert system using the Technology Acceptance Model (TAM). The results of the research show that customer ratings of expert system interfaces can support the behavioral intention. Then the customer evaluation results from expert system functionality gives a significant effect on the behavioral intention. This study provides important implications regarding objective behavior of customers to be directly involved in the actual interaction with expert systems in diagnosing motor vehicles that have been implemented in AHASS Barokah Motor 02300.

Keywords: AHASS, *expert system*, *human-centered*, *technology acceptance model*

1. Pendahuluan

Sistem pakar memberikan kemampuan terhadap komputer untuk membuat saran dan fungsi seperti ahli di bidang tertentu, serta dapat membantu meningkatkan kinerja bagi pengguna pemula. Nilai unik dari sistem pakar adalah membiarkan organisasi mengambil dan menggunakan kebijaksanaan dari para ahli (Stair &

Reynolds, 2016: 26). Kemudian suatu sistem pakar memperoleh pengetahuan dari karyawan terampil dalam bentuk serangkaian aturan pada sistem perangkat lunak yang dapat digunakan oleh pihak lainnya di dalam organisasi. Sistem pakar pada umumnya melaksanakan tugas yang sangat terbatas dan dapat dikerjakan oleh para ahli seperti mendiagnosa mesin yang

mengalami malfungsi (Laudon & Laudon, 2015: 425).

Penelitian mengenai pengukuran terhadap penggunaan suatu sistem pakar masih jarang dilakukan terutama untuk diagnosa kerusakan mesin pada kendaraan bermotor. Pada penelitian ini, pendekatan yang berpusat pada manusia atau *human-centered* mencoba digunakan pada bidang sistem pakar. Menurut Lesk dan Wiederhold (1997) dalam Usmanij, et al. (2013) berpendapat bahwa sistem yang berpusat pada manusia melibatkan orang-orang yang menggunakan teknologi untuk memecahkan masalah. Menurut Khosla, Damiani, dan Grosky (2012) meskipun kebanyakan sistem dirancang dengan beberapa pertimbangan pengguna manusianya, namun hasilnya masih jauh dari konsep *human-centered*. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu evaluasi untuk menguji sistem pakar dalam mendiagnosa kerusakan mesin yang diterapkan pada suatu bengkel kendaraan bermotor.

AHASS (Astra Honda Authorized Service Station) Barokah Motor 02300 merupakan bengkel resmi sepeda motor Honda di Bandung, Jawa Barat. Bengkel resmi tersebut menghadirkan layanan untuk mempermudah pelanggan sepeda motor Honda agar tetap rutin melakukan perawatan kendaraannya. Salah satu gagasan dalam mempermudah layanan terhadap pelanggan yaitu dilakukannya implementasi suatu sistem pakar untuk mendiagnosa kerusakan kendaraan bermotor atau ES-AHASS 02300. Sistem pakar dengan metode *forward chaining* tersebut mencoba diterapkan untuk mendiagnosa kerusakan sepeda motor yang khususnya memiliki teknologi PGM-FI (*Programmed Fuel-Injection*). Kemudian pelanggan dapat menggunakan sistem pakar tersebut untuk mendiagnosa kerusakan mesin pada kendaraannya sambil menunggu antrian.

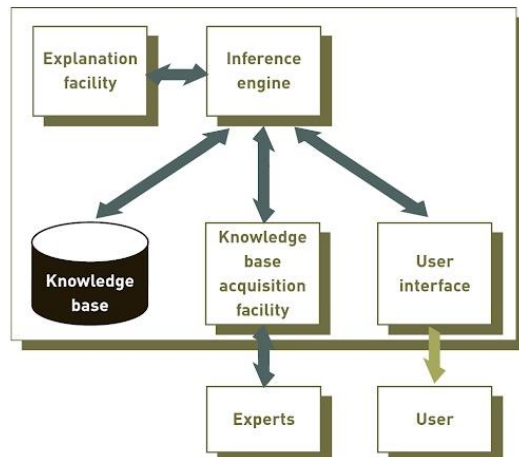
Pada AHASS Barokah Motor 02300 Bandung masih belum cukup indikasi maupun faktor-faktor pengukuran terhadap penggunaan ES-AHASS 02300. Pelanggan yang mendapatkan pelayanan atau perbaikan kendaraannya pada perusahaan

tersebut merupakan pengguna utama dari ES-AHASS 02300. Namun, bagaimanakah sistem pakar tersebut dapat memberikan kemudahan penggunaan maupun manfaat yang dinilai oleh pelanggan sebagai penggunanya. Kemudian sejauh manakah niat serta penggunaan aktual dari ES-AHASS 02300 yang ditujukan sebagai layanan tambahan bagi pelanggan. Oleh karena itu, pada penelitian ini akan ditekankan pendekatan mengenai penerimaan maupun penggunaan sistem pakar diagnosa kerusakan kendaraan bermotor bagi pelanggan AHASS Barokah Motor 02300 di Bandung.

Terdapat beberapa model teoretis yang digunakan untuk mempelajari perilaku manusia terhadap penggunaan dan penerimaan dari suatu sistem pakar. Pada penelitian Doleck, Bazalais, dan Lemay (2017) metode *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) telah bekerja di berbagai bidang untuk menyelidiki penerimaan teknologi. TAM adalah salah satu model yang paling banyak dikutip dalam penelitian sistem informasi. TAM berpendapat bahwa tujuan dari perilaku pengguna yaitu memprediksi penggunaan yang sebenarnya. Menurut Davis (1989) dalam Gokcearslan (2017) menyatakan bahwa TAM bertujuan untuk menjelaskan penerimaan teknologi oleh pengguna dengan mengarahkan dirinya pada persepsi pengguna. Oleh karena itu, pada penelitian ini dirumuskan mengenai bagaimana penerimaan dan penggunaan sistem pakar diagnosa kerusakan kendaraan bermotor menggunakan *technology acceptance model*.

2. Metode Penelitian Sistem Pakar

Sistem pakar terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak yang menyimpan pengetahuan serta membuat kesimpulan, sehingga memungkinkan seorang pemula untuk bekerja pada tingkat seorang ahli (Stair & Reynolds, 2017: 412).



Sumber: Stair dan Reynolds (2017: 314)

Gambar 1. *Components of an Expert System*

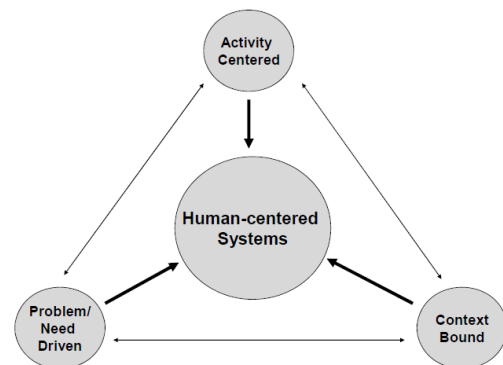
Pada gambar 1 menunjukkan komponen-komponen sistem pakar menurut Stair dan Reynolds (2017: 314-315) bahwa sistem pakar mencakup basis pengetahuan, mesin inferensi, fasilitas penjelasan, fasilitas akuisisi basis pengetahuan, dan antarmuka pengguna yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Basis pengetahuan (*knowledge base*) menyimpan semua informasi, data, aturan, kasus, dan hubungan relevan yang digunakan oleh sistem pakar.
- Mesin inferensi (*inference engine*) merupakan bagian dari sistem pakar yang mencari informasi dan hubungan dari basis pengetahuan, serta memberikan jawaban, prediksi, dan saran yang mirip dengan cara yang akan dilakukan oleh pakar manusia.
- Fasilitas penjelasan (*explanation facility*) yaitu komponen sistem pakar yang memungkinkan pengguna atau pengambil keputusan untuk memahami bagaimana sistem pakar sampai pada kesimpulan atau hasil tertentu.
- Fasilitas akuisisi pengetahuan (*knowledge acquisition facility*) merupakan bagian dari sistem pakar yang menyediakan cara yang mudah dan efisien untuk mengambil dan menyimpan semua komponen dari basis pengetahuan.
- Antarmuka pengguna (*user interface*), tujuan utama dari antarmuka pengguna adalah untuk

membuat sistem pakar lebih mudah untuk dikembangkan dan digunakan bagi pengguna maupun pengambil keputusan.

Human-Centered

Manusia adalah pusat penelitian dan perancangan dari *human-centered*. Pengembangan *human-centered* adalah tentang mencapai sinergi antara manusia dan mesin. Sinergisme ini melampaui konsep Interaksi Manusia dan Komputer (IMK) (Usmanij, et al., 2013: 59).



Sumber: Usmanij, et al. (2013)

Gambar 2. *Human-Centered Criteria*

Pada gambar 2 dapat dijelaskan dari kajian yang dilakukan oleh Usmanij, et al. (2013) mengenai adopsi tiga kriteria pengembangan sistem *human-centered* yang ditetapkan pada *National Science Foundation (NSF) Workshop* tahun 1997, antara lain:

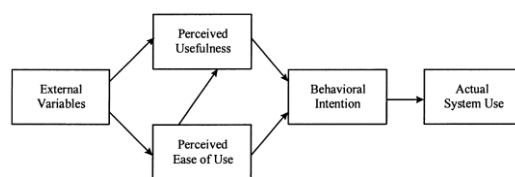
- Penelitian dan perancangan *human-centered* adalah masalah atau kebutuhan yang digerakkan (*problem/need driven*) atas dasar melawan dorongan abstraksi (walaupun bersifat tumpang tindih).
- Penelitian dan perancangan *human-centered* adalah terpusat pada aktivitas (*activity centered*).
- Perancangan penelitian *human-centered* adalah konteks yang terikat (*context bound*) (Khosla, Sethi, & Damiani, 2000: 124 dalam Usmanij, 2013: 59).

Technology Acceptance Model

Penelitian yang dilakukan oleh Al-Azawei, Parslow, dan Lundqvist (2017) mengkaji *Technology Acceptance Model (TAM)* yang

diusulkan oleh Davis (1986). Dari beberapa kajian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu bahwa TAM memiliki beberapa variabel antara lain:

- a. *Perceived usefulness* atau kegunaan yang dirasakan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang berpikir bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989: 320 dalam Hamari & Keronen, 2017: 130).
- b. *Perceived ease of use* atau kemudahan yang dirasakan didefinisikan sebagai tingkatan seseorang berpikir bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan terbebas dari usaha (Davis, 1989: 320 dalam Hamari & Keronen, 2017: 130).
- c. *Behavioral intention* atau niat perilaku didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang telah merumuskan rencana sadar untuk melakukan atau tidak melakukan beberapa perilaku tertentu di masa yang akan datang (Warshaw & Davis, 1985: 214 dalam Maruping, Bala, Venkatesh, & Brown, 2017: 624).
- d. *Actual system use* atau penggunaan yang sebenarnya adalah hasil perilaku obyektif yang diukur sebagai jumlah waktu seorang karyawan terlibat dalam interaksi langsung dengan sistem berbasis komputer (Sykes, Venkatesh, & Gosain, 2009: 380).



Sumber: Davis & Venkatesh (2004)

Gambar 3. Final Model of TAM

Pada gambar 3 dapat dijelaskan model terakhir dari TAM dengan kajian dari beberapa penelitian sebelumnya bahwa penerimaan pengguna ditentukan oleh dua faktor keyakinan utama, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989: 985 dalam Venkatesh & Goyal, 2010: 282; Davis 1989: 320 dalam Venkatesh & Morris, 2000: 116). *Perceived usefulness* diharapkan dapat dipengaruhi oleh

perceived ease of use. Hal tersebut dikarenakan semakin mudah menggunakan sistem, maka semakin bermanfaat (Venkatesh & Goyal, 2010: 282, lihat Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003). TAM berpendapat bahwa *behavioral intention* untuk menggunakan teknologi atau sistem adalah fungsi dari *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. *Intention* atau niat semacam itu dapat secara lebih spesifik disebut tujuan implementasi (yaitu berniat menggunakan sistem di tempat kerja) yang membimbing pencapaian tujuan (maksudnya untuk meningkatkan kinerja di tempat kerja) (Davis & Venkatesh, 2004: 36).

Hipotesis Penelitian

Memahami penerimaan, adopsi, dan penggunaan sistem pakar oleh pengguna merupakan prioritas tinggi bagi peneliti dan praktisi. Dari kajian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diambil hipotesis untuk penelitian adopsi sistem pakar sebagai berikut:

H1: Pengaruh *perceived ease of use* (EOU) terhadap *perceived usefulness* (U).

H2: Pengaruh *perceived usefulness* (U) secara parsial terhadap *behavioral intention* (BI).

H3: Pengaruh *perceived ease of use* (EOU) secara parsial terhadap *behavioral intention* (BI).

H4: Pengaruh *perceived usefulness* (U) dan *perceived ease of use* (EOU) secara simultan terhadap *behavioral intention* (BI).

H5: Pengaruh *behavioral intention* (BI) terhadap *actual system use* (USE).

TAM telah berulang kali diuji dalam berbagai penelitian empiris dengan hasil yang cukup konsisten menunjukkan bahwa *perceived usefulness* adalah prediktor utama dari *intention* dan *use*, serta *perceived ease of use* memiliki efek terhadap *intention* yang dimediasi oleh *perceived usefulness* (Brown, Venkatesh, & Goyal, 2014: 731, lihat juga Venkatesh, Davis, & Morris, 2007). TAM berteori bahwa persepsi pengguna tentang *usefulness* dan *ease of use* terhadap sistem target menentukan *behavioral intention* pengguna untuk menggunakan sistem. *Behavioral intention* adalah prediktor

bagi *system use* (Venkatesh & Goyal, 2010: 282; Davis, et al., 1989; Venkatesh et al., 2003).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Demografi Responden

Pada penelitian Venkatesh, Aloysius, Hoehle, dan Burton (2017) menyusun responden untuk memiliki keterwakilan dan keragaman dalam bentuk karakteristik demografi yang berbeda (seperti jenis kelamin, usia, pendapatan, ras, latar belakang pendidikan, dan pengalaman teknologi). Menurut Sekaran dan Bougie (2016) di dalam survei disarankan mengumpulkan data demografis tertentu seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat pekerjaan, departemen, dan jumlah tahun dalam organisasi, bahkan jika kerangka teoretis tidak mengharuskan memasukkan variabel-variabel tersebut.

Tabel 1. Demografi Responden

No.	Karakteristik	Kategori	Jumlah
1.	Jenis Kelamin (Venkatesh, et al., 2017)	Laki-laki	25
		Perempuan	5
2.	Usia (Venkatesh, et al., 2017)	10 – 19	4
		20 – 29	10
		30 – 39	12
		40 – 49	3
		Lainnya	1
3.	Pendidikan (Venkatesh, et al., 2017)	SMP	1
		SMA/SMK	11
		D3	4
		S1	10
		S2	1
		Lainnya	3
4.	Departemen / Biro / Fakultas (Sekaran & Bougie, 2016)	IT	2
		Konsultan	2
		SDM	1
		Kesehatan	1
		Farmasi	1
		Purchasing	1
		Service	1
		Lainnya	21
5.	Jabatan / Pekerjaan (Sekaran & Bougie, 2016)	Top Level	0
		Middle Level	1
		Low Level	1
		Karyawan	13
		Lainnya	15
6.	Pengalaman Kerja (Sekaran & Bougie, 2016)	1 - 10 tahun	12
		11 - 20 tahun	3
		21 - 30 Tahun	1
		Lainnya	14
Lainnya = <i>Uncategorized / Unknown / Null / Abstain (N/A)</i> .			

Sumber: Hasil kajian & pengolahan penulis.

Pada tabel 1 daftar responden disusun untuk memiliki keterwakilan dan keberagaman karakteristik demografi yang berbeda terhadap jajaran karyawan dan dosen. Terdapat 30 data responden yang dapat diambil dari beberapa eksemplar kuesioner yang disebar. Kategori yang dihitung menghasilkan persentase sebagai berikut:

- Jenis kelamin, kategori Laki-laki sebesar 83,33%, sedangkan Perempuan sebesar 16,67%.
- Usia, kategori 10-19 tahun sebesar 13,33%, 20-29 tahun sebesar 33,33%, 30-39 tahun sebesar 40%, 40-49 tahun sebesar 10%, dan yang lainnya sebesar 3,33%.
- Pendidikan, kategori SMP sebesar 3,33%, SMA/SMK sebesar 36,67%, D3 sebesar 13,33%, S1 sebesar 33,33%, S2 sebesar 3,33%, dan lainnya sebesar 10%.
- Divisi, IT sebesar 6,67%, konsultan sebesar 6,67%, SDM sebesar 3,33%, Kesehatan sebesar 3,33%, Farmasi sebesar 3,33%, Purchasing sebesar 3,33%, Service, sebesar 3,33% dan yang lainnya sebesar 70%.
- Jabatan, Top Level Management sebesar 0%, Middle Level Management sebesar 3,33%, Low Level Management sebesar 3,33%, Karyawan sebesar 43,33%, dan yang lainnya sebesar 50%.
- Pengalaman kerja, kategori 1-10 tahun sebesar 40%, 11-20 tahun sebesar 10%, 21-30 tahun sebesar 3,33%, dan yang lainnya sebesar 46,67%.

3.2. Pengukuran Penelitian

Semua item pernyataan diukur menggunakan tujuh poin skala *Likert* dengan titik akhir *strongly disagree* atau "sangat tidak setuju" hingga *strongly agree* "sangat setuju", kecuali jika dinyatakan sebaliknya (Brown, et al., 2014: 736; Venkatesh & Bala, 2008: 314; Davis & Venkatesh, 2004: 45). Seluruh pernyataan disajikan bagi responden yang dirangkum dalam beberapa variabel TAM beserta item-itemnya seperti terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Variabel-variabel Penelitian

No.	Variables	Items
1.	<i>Perceived Usefulness</i> (U)	U1: Kinerja (Maruping, et al., 2017; Brown, et al., 2014)
		U2: Produktifitas (Maruping, et al., 2017)
		U3: Efektifitas (Brown, et al., 2014)
		U4: Faedah (Maruping, et al., 2017)
2.	<i>Perceived Ease of Use</i> (EOU)	EOU1: Gamblang (Maruping, et al., 2017)
		EOU2: Upaya (Brown, et al., 2014)
		EOU3: Kemudahan (Maruping, et al., 2017; Brown, et al., 2014)
		EOU4: Keinginan (Brown, et al., 2014)
3.	<i>Behavioral Intention</i> (BI)	BI1: Minat (Maruping, et al., 2017; Brown, et al., 2014)
		BI2: Prediksi (Maruping, et al., 2017; Brown, et al., 2014)
4.	<i>Actual System Use</i> (USE)	USE1: Frekuensi (Venkatesh, Brown, Maruping, & Bala, 2008 dalam Maruping, et al., 2017)
		USE2: Durasi (Venkatesh, et al., 2008 dalam Maruping, et al., 2017; Brown, et al., 2014)
		USE3: Intensitas (Venkatesh, et al., 2008 dalam Maruping, et al., 2017)

Pada tabel 2 dapat dijelaskan dengan kajian penelitian menurut Venkatesh, et al. (2003) dalam Brown, et al. (2014) variabel independen *perceived usefulness* yang didefinisikan sebagai tingkat penggunaan perangkat lunak dapat meningkatkan efektifitas individu, sedangkan *perceived ease of use* didefinisikan sebagai tingkat penggunaan perangkat lunak yang relatif bebas dari usaha. Menurut Davis dan Venkatesh (2004) variabel *perceived usefulness* berhubungan dengan evaluasi pengguna mengenai fungsionalitas, sedangkan *perceived ease of use* berhubungan dengan penilaian pengguna terhadap antarmuka. Selanjutnya, Brown, et al. (2014) menyatakan bahwa *behavioral intention* memiliki riwayat yang signifikan sebagai variabel dependen dan juga prediktor penting terhadap *use* atau penggunaan sistem informasi.

Pada penelitian Venkatesh dan Morris (2000) menyatakan bahwa perilaku penggunaan aktual atau *actual usage* dioperasionalkan sebagai frekuensi penggunaan. Kemudian Venkatesh, Brown, Maruping, dan Bala (2008) dalam Maruping, et al. (2017) mendefinisikan *system use* atau penggunaan sistem diukur menggunakan tiga item seperti frekuensi, durasi, dan intensitas penggunaan. Pada penelitian Venkatesh, et al. (2008) dalam Sykes, et al. (2009) mengatakan bahwa penggunaan sistem didefinisikan sebagai frekuensi, durasi, dan intensitas dari interaksi karyawan dengan sistem tertentu.

3.3. Pengujian Hipotesis

Tujuan pengujian hipotesis adalah untuk menentukan secara akurat jika hipotesis *null* dapat ditolak sesuai dengan hipotesis alternative (Sekaran & Bougie, 2016: 301). Pengujian hipotesis memungkinkan penelitian ini untuk membuat pernyataan probabilitas mengenai parameter populasi sebagai berikut:

A. Pengujian H1

H1 : Pengaruh *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*.

Kriteria pengujian:

Nilai Sig. $t < 0,05$ maka hipotesis diterima; Nilai Sig. $t > 0,05$ maka hipotesis ditolak.

Tabel 3. Hasil EOU Terhadap U Coefficients^a

Model	Unstandardize Coefficients		Standardize Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.114	3.230		.964	.343
EOU	.901	.143	.767	6.317	.000

a. Dependent Variable: U

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa nilai Sig. untuk EOU sebesar 0,000 ($t < 0,05$). Maka hipotesis "diterima", artinya variabel *perceived ease of use* (EOU) berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness* (U) dalam penggunaan sistem pakar diagnosa kerusakan kendaraan bermotor.

B. Pengujian H2

H2: Pengaruh *perceived usefulness* secara parsial terhadap *behavioral intention*.

Kriteria pengujian:

Nilai Sig. $t < 0,05$ maka hipotesis diterima; Nilai Sig. $t > 0,05$ maka hipotesis ditolak.

Tabel 4. U Terhadap BI
Coefficients^a

Model	Unstandardize Coefficients		Standardize Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.145	1.762		-.082	.935
U	.465	.074	.763	6.239	.000

a. Dependent Variable: BI

Pada tabel 4 menunjukkan bahwa nilai Sig. untuk U sebesar 0,000 ($t < 0,05$). Maka hipotesis "diterima", artinya variabel *perceived usefulness* (U) berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* (BI) dalam penggunaan sistem pakar diagnosa kerusakan kendaraan bermotor.

C. Pengujian H3

H3: Pengaruh *perceived ease of use* secara parsial terhadap *behavioral intention*.

Kriteria pengujian:

Nilai Sig. $t < 0,05$ maka hipotesis diterima; Nilai Sig. $t > 0,05$ maka hipotesis ditolak.

Tabel 5. Hasil EOU Terhadap BI dan U Terhadap BI
Coefficients^a

Model	Unstandardize Coefficients		Standardize Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.088	2.080		-5.23	.605
EOU	.526	.092	.734	5.725	.000

a. Dependent Variable: BI

Pada tabel 5 menunjukkan bahwa nilai Sig. untuk EOU sebesar 0,000 ($t > 0,05$). Maka hipotesis "diterima", artinya variabel *perceived ease of use* (EOU) berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (BI) dalam penggunaan sistem pakar diagnosa kerusakan kendaraan bermotor.

D. Pengujian H4

H4: Pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara simultan terhadap *behavioral intention*.

Kriteria pengujian:

Nilai Sig. $F < 0,05$ maka hipotesis diterima; Nilai Sig. $F > 0,05$ maka hipotesis ditolak.

Tabel 6. Hasil EOU Terhadap U
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	154.535	2	77.267	23.591	.000 ^b
Residual	88.432	27	3.275		
Total	242.967	29			

a. Predictors: (Constant), U, EOU

b. Dependent Variable: BI

Pada tabel 6 didapatkan nilai Sig. untuk EOU dan U sebesar 0,000 ($F < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis "diterima", artinya variabel *perceived usefulness* (U) dan *perceived ease of use* (EOU) berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap *behavioral intention* (BI).

E. Pengujian H5

H5: Pengaruh *behavioral intention* terhadap *actual system use*.

Kriteria pengujian:

Nilai Sig. $t < 0,05$ maka hipotesis diterima; Nilai Sig. $t > 0,05$ maka hipotesis ditolak.

Tabel 7. Hasil BI Terhadap USE
Coefficients^a

Model	Unstandardize Coefficients		Standardize Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.386	2.016		2.175	.038
BI	.954	.183	.702	5.211	.000

a. Dependent Variable: USE

Pada tabel 7 menunjukkan bahwa nilai Sig. untuk BI sebesar 0,000 ($t < 0,05$). Maka hipotesis "diterima", artinya variabel *behavioral intention* (BI) signifikan terhadap *actual system use* (USE) dalam penggunaan sistem pakar diagnosa kerusakan kendaraan bermotor.

4. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1). *Perceived ease of use* (EOU) dari penggunaan ES-AHASS 02300 mendukung adanya suatu pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness* (U). Pengukuran ini memberikan indikasi bahwa semakin mudah menggunakan sistem pakar diagnosa kendaraan bermotor, maka

semakin dapat diketahui manfaat dari sistem tersebut bagi pelanggan AHASS Barokah Motor, (2). *Perceived usefulness* (U) secara parsial menunjukkan hasil yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* (BI) untuk menggunakan ES-AHASS 02300. Evaluasi dari pelanggan mengenai fungsionalitas sistem pakar diagnosa kendaraan bermotor dapat memicu niat untuk menggunakan sistem tersebut bagi kebutuhan pelayanan kendaraan, (3). *Perceived ease of use* (EOU) secara parsial menunjukkan terdapat pengaruh positif yang signifikan terhadap *behavioral intention* (BI) untuk menggunakan ES-AHASS 02300. Penilaian pelanggan terhadap antarmuka sistem pakar diagnosa kendaraan bermotor dapat mendukung niat pengguna. Hal tersebut dikarenakan desain antarmuka dari sistem pakar diagnosa kendaraan bermotor cukup interaktif, (4). Diantara dua Faktor keyakinan pengguna yaitu *perceived usefulness* (U) dan *perceived ease of use* (EOU) secara simultan berpengaruh positif yang signifikan terhadap *behavioral intention* (BI) untuk menggunakan ES-AHASS 02300. Kedua prediktor utama dari TAM memberikan pengaruh terhadap niat pelanggan dalam menggunakan sistem pakar diagnosa kendaraan bermotor, (5). Proses memicu minat pada variabel *behavioral intention* (BI) menghasilkan dampak yang signifikan terhadap *actual system use* (USE) dalam menggunakan ES-AHASS 02300. Niat perilaku dalam menggunakan sistem pakar diagnosa kendaraan bermotor yang merupakan probabilitas subyektif dapat memberikan prediksi dan pengaruh bagi perilaku objektif terhadap penggunaan ES-AHASS 02300 yang sebenarnya.

Referensi

- Al-Azawei, A., Parslow, P., & Lundqvist, K. (2017). Investigating the Effect of Learning Styles in a Blended E-Learning System: An Extension of the Technology Acceptance Model (TAM). *Australasian Journal of Educational Technology*, 2017, 33(2), 1-23.
- Brown, S., Venkatesh, V., & Goyal, S. (2014). Expectation Confirmation in Information Systems Research: A Test of Six Competing Models. *MIS Quarterly*, 38(3), 729-756.
- Davis, F. D., & Venkatesh, V. (2004). Toward Preprototype User Acceptance Testing of New Information Systems: Implications for Software Project Management. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 51(1), 31-46.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Doleck, T., Bazalais, P., & Lemay, D. J. (2017). Examining the Antecedents of Facebook Acceptance via Structural Equation Modeling: A Case of CEGEP Students. *Knowledge Management & E-Learning*, 9(1), 69-89.
- Gokcearslan, S. (2017). Perspectives of Students on Acceptance of Tablets and Selfdirected Learning with Technology. *Contemporary Educational Technology*, 2017, 8(1), 40-55.
- Hamari, J., & Keronen, L. (2017). Why Do People Play Games? A Meta-Analysis. *International Journal of Information Management*, 37(3), 125-141.
- Khosla, R., Damiani, E., & Grosky, W. (2012). *Human-Centered E-Business* (Paperback ed.). New York: Springer Science & Business Media.
- Khosla, R., Sethi, I. K., & Damiani, E. (2000). *Intelligent Multimedia Multi-Agent Systems: A Human-Centered Approach*. Boston: Kluwer Academic Publishers.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2015). *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital* (L. Sugito, M. R. Antika, & R.

- Sarawati, Trans.). Jakarta: Penerbit Salemba Empat (imprint Penerbit Salemba). (Original work published 2014).
- Lesk, M., & Wiederhold, G. (1997). *Serving Human Needs Through Human Centered Systems*. Paper presented at NSF Workshop on Human-Centered Systems, Arlington, VA. Retrieved from <http://www.ifp.uiuc.edu/nsfhcs/>
- Levin, R. I., Kirkpatrick, C. A., & Rubin. D. S. (1982). *Quantitative Approaches to Management* (5th ed.). New York: McGraw-Hill Inc.
- Maruping, L. M., Bala, H., Venkatesh, V., & Brown, S. A. (2017). Going Beyond Intention: Integrating Behavioral Expectation Into the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 68(3), 623–637.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Stair, R., & Reynolds, G. (2017). *Fundamentals of Information Systems* (9th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Stair, R., & Reynolds, G. (2016). *Fundamentals of Information Systems* (8th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Sykes, T. N., Venkatesh, V., & Gosain, S. (2009). Model of Acceptance with Peer Support: A Social Network Perspective to Understand Employees' System Use. *MIS Quarterly*, 33(2), 371-393.
- Usmanij, P. A., Chu, M., & Khosla, R. (2013). IAn evaluation on the use of ERP system in a tertiary education institution in Australia: lessons learned. *ASEAN Journal of Economics, Management and Accounting*, 1(2), 55-77.
- Venkatesh, V., Aloysius, J. A., Hoehle, H., & Burton, S. (2017). Design and Evaluation of Auto-ID Enabled Shopping Assistance Artifacts in Customers' Mobile Phones: Two Retail Store Laboratory Experiments. *MIS Quarterly*, 41(1), 83-113.
- Venkatesh, V., & Goyal, S. (2010). Expectation Disconfirmation and Technology Adoption: Polynomial Modeling and Response Surface Analysis. *MIS Quarterly*, 34(2), 281-303.
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315.
- Venkatesh, V., Brown, S.A., Maruping, L.M., & Bala, H. (2008). Predicting Different Conceptualizations of System Use: The Competing Roles of Behavioral Intention, Facilitating Conditions, and Behavioral Expectation. *MIS Quarterly*, 32(3), 483–502.
- Venkatesh, V., Davis, F. D., & Morris, M. G. (2007). Dead Or Alive? The Development, Trajectory And Future Of Technology Adoption Research. *Journal of the Association for Information Systems*, 8(4), 267-286.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Venkatesh, V., & Morris, M. G. (2000). Why Don't Men Ever Stop to Ask for Directions? Gender, Social Influence, and Their Role in Technology Acceptance and Usage Behavior. *MIS Quarterly*, 24(1), 115-139.
- Warshaw, P.R., & Davis, F.D. (1985). Disentangling Behavioral Intention and Behavioral Expectation. *Journal of Experimental Social Psychology*, 21(3), 213–228.