



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
ADOPSI TEKNOLOGI PADA JASA RESERVASI  
TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI *SMARTPHONE*  
STUDI KASUS : PT GOJEK INDONESIA**

**SKRIPSI**

**RATNA HERAWATI  
NPM 1206239825**

**PROGRAM SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
2015**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
ADOPSI TEKNOLOGI PADA JASA RESERVASI  
TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI *SMARTPHONE*  
STUDI KASUS : PT GOJEK INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana**

**RATNA HERAWATI  
NPM 1206239825**

**PROGRAM SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
2015**

## **HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua  
sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya  
nyatakan dengan benar**

**Nama : Ratna Herawati**

**NPM : 1206239825**

**Tanda Tangan : **

**Tanggal : 21 Desember 2015**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh,

Nama : Ratna Herawati

NPM : 1206239825

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi  
Adopsi Teknologi pada Jasa Reservasi  
Transportasi Berbasis Aplikasi *Smartphone*.  
Studi Kasus : PT GoJek Indonesia

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Indonesia**

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr.-Ing. Amalia Suzianti, ST., M.Sc

Penguji : Ir. Boy Nurtjahyo Moch, MSIE

Penguji : Ir. Erlinda Muslim, MEE

Penguji : Maya Arlini Puspasari, ST., MT., MBA

(  )  
(  )  
(  )  
(  )

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 21 Desember 2015

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan berkat- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penelitian ini dilakukan atas dasar permasalahan yang ada terhadap perkembangan teknologi. Skripsi ini berjudul “Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Teknologi pada Jasa Reservasi Transportasi Berbasis Aplikasi *Smartphone*. Studi Kasus: PT GoJek Indonesia”. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Indonesia.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. –Ing. Amalia Suzianti S.T., M.Sc., selaku dosen pembimbing, dan kepala Laboratorium Pengembangan dan Inovasi Produk yang telah banyak membimbing dan mengarahkan penulis dari awal penelitian hingga penyelesaian skripsi ini.
2. Shabila Anjani S.T., M.B.A, selaku Pembimbing Skripsi kedua yang telah rela meluangkan waktunya dalam menjawab pertanyaan dan mengarahkan penulis ketika penulis mendapatkan kesulitan.
3. Seluruh dosen Departemen Teknik Industri UI, terutama kepada dosen penguji seminar maupun sidang skripsi atas saran dan masukannya terkait penelitian penulis.
4. Orang tua penulis, Sudibyo Utomo dan Zuraidah, yang selalu mendukung dan membantu penulis.
5. Saudara penulis, Hartiani Rahayu, Heri Prasetyo Utomo, dan Heru Budiono, yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
6. Pimpinan dan Staff PT GoJek Indonesia yang telah memperbolehkan penulis untuk menjadikan PT GoJek Indonesia sebagai objek dalam skripsi.
7. Lucky Ariadi, yang telah memberikan semangat, menemani, dan membantu penyusunan skripsi.

8. Heddy Florihotda, yang telah menjadi rekan paling setia dalam organisasi, lomba, lab, pulang ke Bekasi, curhat hingga menjadi rekan seperjuangan dalam menyusun skripsi.
9. Nisa Aziza selaku senior dan Sanditya Hardaya selaku master statistik yang selalu menyempatkan waktu untuk membantu memikirkan jalan keluar pada permasalahan yang dihadapi penulis.
10. Babi Besar Kesayanganku, Ayud, Pinkan, Heddy, Tara, Candy, Tami, Ririn, Sarah, dan Tasha, yang telah membuat penulis setidaknya dapat tertawa dibalik kesulitan saat melakukan penyusunan skripsi.
11. Seluruh responden baik pengemudi- pengemudi GoJek, terimakasih telah memberikan banyak pelajaran berharga dalam hidup maupun teman- teman selaku pengguna GoJek, terimakasih telah menyempatkan waktu membantu dalam pengisian kuesioner.
12. TIUI 2012, yang telah memberikan motivasi dan bantuan selama kuliah sampai penyusunan skripsi.
13. Seluruh asisten Laboratorium Pengembangan dan Inovasi Produk Teknik Industri UI, Abi, Alif, Haekal, Echa, Ice, Nadira, Novindra, Heddy, Candy, Tami, Darisa, Harun, Indi, Felisa, Yulia, Yoddy, Bona, dan Fafa yang telah menemani selama penyusunan skripsi.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, karena itu kritik dan saran yang membangun diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi dalam dunia pendidikan dan masyarakat.

Depok, Desember 2015

Ratna Herawati

**LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**  
**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN**  
**PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ratna Herawati  
NPM : 1206239825  
Program Studi : Teknik Industri  
Departemen : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Jenis karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Teknologi pada Jasa  
Reservasi Transportasi Berbasis Aplikasi *Smartphone*  
Studi Kasus: PT GoJek Indonesia**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Depok

Pada tanggal: 21 Desember 2015

Yang menyatakan



(Ratna Herawati)

## ABSTRAK

Nama : Ratna Herawati  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul : Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Adopsi  
Teknologi pada Jasa Reservasi Transportasi Berbasis  
Aplikasi *Smartphone*. Studi Kasus : PT Gojek Indonesia

Munculnya jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi sangat mengambil perhatian masyarakat di Jabodetabek untuk menggunakan aplikasi tersebut dan bergabung menjadi pengemudi maupun pengguna. Namun, masih banyak sekali kesulitan dalam menggunakan aplikasi yang dirasakan baik dari sisi pengemudi maupun pengguna. Sebuah penelitian terkait persepsi pengguna dan pengemudi terhadap teknologi tersebut dibutuhkan untuk terus mengembangkan jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi ini. Penelitian ini berfokus pada studi kasus PT Gojek Indonesia. Analisis faktor yang berhubungan dengan proses pengadopsian pengguna dan pengemudi terhadap produk teknologi jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi akan dilakukan menggunakan model terintegrasi *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Analisis akan dilakukan dan data akan diolah menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sisi pengemudi kesan positif yang dirasakan tergolong rendah, namun kebermanfaatan dirasakan tergolong tinggi sehingga Gojek diharapkan mampu meningkatkan kualitas aplikasi untuk meningkatkan kesan positif. Dari sisi pengguna, kesan positif dan kebermanfaatan sudah dinilai cukup tinggi sehingga Gojek diharapkan mampu mempertahankan posisi dengan memberikan beberapa inovasi agar terus dapat berkompetisi.

Kata Kunci:

*Technology Acceptance Model, Theory of Planned Behavior, Structural Equation Modelling*, aplikasi *smartphone*, jasa reservasi transportasi, teori determinasi diri

## **ABSTRACT**

Name : Ratna Herawati  
Study Program : Industrial Engineering  
Title : Analysis of Technology Adoption Affecting Factors in Transportation Reservation Applications on Smartphone. Case Study: PT Gojek Indonesia

The new service of online transportation reservation is currently popular, encouraging other people to join as a driver and as a user. However, there are still many difficulties in using the applications from both the driver's side and the user's side. A related study of users and drivers perception about technology adoption is needed to develop transportation reservation applications. This research focuses on case study of PT Gojek Indonesia. Analysis of factors related to users and drivers' technology adoption of transportation reservation applications will be done using the integrated model Technology Acceptance Model (TAM) and Theory of Planned Behavior (TPB). The analysis will be conducted and the data will be processed using the method of Structural Equation Modelling (SEM). The results showed low attitude towards behavior, yet high perceived usefulness from the driver's side so Gojek is expected to improve the quality of its application to enhance the positive impression from the driver's side. From the user side, the attitude towards behavior and perceived usefulness has been rated high enough so that Gojek is expected to maintain their current position by providing some innovation.

**Keywords:**

Technology Acceptance Model, Theory of Planned Behavior, Structural Equation Modelling, smartphone application, transportation reservation services, Self-Determination Theory

## DAFTAR ISI

|                                                       |             |
|-------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                            | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>          | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                       | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                            | <b>v</b>    |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....</b> | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                  | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                             | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                             | <b>xiii</b> |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                        | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....                     | 1           |
| 1.2. Diagram Keterkaitan Masalah .....                | 6           |
| 1.3. Rumusan Masalah .....                            | 7           |
| 1.4. Tujuan Penelitian.....                           | 8           |
| 1.5. Batasan Penelitian .....                         | 8           |
| 1.6. Metodologi Penelitian .....                      | 8           |
| 1.7. Sistematika Penulisan.....                       | 10          |
| <b>BAB 2 DASAR TEORI.....</b>                         | <b>12</b>   |
| 2.1. Aplikasi GoJek di Indonesia.....                 | 12          |
| 2.2. Model Adopsi Teknologi.....                      | 14          |
| 2.2.1. <i>Technology Acceptance Model</i> .....       | 15          |
| 2.2.2. <i>The Theory of Planned Behavior</i> .....    | 16          |
| 2.2.3. Kombinasi TAM dan TPB .....                    | 17          |
| 2.3. SEM ( <i>Structural Equation Modeling</i> )..... | 18          |
| 2.3.1. Komponen- Komponen pada SEM .....              | 19          |
| 2.3.2. Prosedur SEM .....                             | 20          |
| <b>BAB 3 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>    | <b>26</b>   |
| 3.1. Jenis dan Metode Pengumpulan Data .....          | 26          |
| 3.2. Model dan Hipotesis Penelitian.....              | 26          |
| 3.2.1. Definisi Variabel Penelitian .....             | 27          |
| 3.2.2. Hipotesis Awal Penelitian.....                 | 30          |

|                             |                                                                             |           |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.3.                        | Perancangan dan Penyebaran Kuesioner .....                                  | 30        |
| 3.3.1                       | <i>Pilot Testing</i> .....                                                  | 38        |
| 3.3.2.                      | Demografi Responden.....                                                    | 39        |
| 3.4.                        | Pengolahan Data Kuesioner .....                                             | 45        |
| 3.4.1.                      | Uji Kecukupan Sampel .....                                                  | 45        |
| 3.4.2.                      | Uji Normalitas Data .....                                                   | 45        |
| 3.5.                        | Pengolahan Data dengan <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) .....     | 48        |
| 3.5.1.                      | Spesifikasi Model.....                                                      | 48        |
| 3.5.2.                      | Identifikasi.....                                                           | 50        |
| 3.5.3.                      | <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA) .....                             | 51        |
| 3.5.4.                      | Spesifikasi dan Identifikasi Model Respesifikasi .....                      | 54        |
| 3.5.5.                      | Pengolahan Model Struktural.....                                            | 59        |
| <b>BAB 4</b>                | <b>HASIL DAN ANALISIS .....</b>                                             | <b>64</b> |
| 4.1.                        | Analisis Hubungan Kausal .....                                              | 64        |
| 4.1.1.                      | Analisis <i>t-value</i> .....                                               | 64        |
| 4.1.2.                      | Analisis Koefisien Determinansi ( <i>R</i> <sup>2</sup> ) .....             | 65        |
| 4.2.                        | Analisis Hipotesis Penelitian .....                                         | 68        |
| 4.3.                        | Perbandingan Hasil Berdasarkan Pengemudi dan Pengguna .....                 | 73        |
| 4.4.                        | Analisis Adopsi Teknologi Berdasarkan <i>Self- Determination Theory</i> ... | 74        |
| <b>BAB 5</b>                | <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                           | <b>77</b> |
| 5.1.                        | Kesimpulan.....                                                             | 77        |
| 5.2.                        | Implikasi Penelitian .....                                                  | 78        |
| 5.3.                        | Keterbatasan Penelitian .....                                               | 78        |
| 5.4.                        | Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....                                    | 79        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> ..... |                                                                             | <b>80</b> |
| <b>LAMPIRAN</b> .....       |                                                                             | <b>83</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Keseluruhan Mengenai GoJek .....                                   | 14 |
| Tabel 2.2 Parameter Uji Kecocokan Data.....                                  | 23 |
|                                                                              |    |
| Tabel 3.1 Hipotesis Penelitian .....                                         | 30 |
| Tabel 3.2 Pembagian Nilai pada Kuesioner dengan Skala Likert.....            | 31 |
| Tabel 3.3 Rancangan Kuesioner untuk Pengemudi .....                          | 32 |
| Tabel 3.4 Rancangan Kuesioner untuk Pengguna.....                            | 35 |
| Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Kuesioner.....                                    | 38 |
| Tabel 3.6 Uji Validitas Kuesioner.....                                       | 39 |
| Tabel 3.7 Skewness dan Kurtosis Variabel Teramati .....                      | 46 |
| Tabel 3.8 Idetifikasi Model SEM.....                                         | 50 |
| Tabel 3.9 Analisis Validitas Model Pengukuran.....                           | 51 |
| Tabel 3.10 Analisis Reliabilitas Model Pengukuran.....                       | 54 |
| Tabel 3.11 Idetifikasi Model SEM setelah Respesifikasi .....                 | 56 |
| Tabel 3.12 Analisis Validitas Model Pengukuran Setelah Respesifikasi .....   | 56 |
| Tabel 3.13 Analisis Reliabilitas Model Pengukuran Setelah Respesifikasi..... | 59 |
| Tabel 3.14 Analisis Uji Kecocokan Model Struktural Pengemudi .....           | 62 |
| Tabel 3.15 Analisis Uji Kecocokan Model Struktural Pengguna .....            | 63 |
|                                                                              |    |
| Tabel 4.1 t-value dan Kesimpulan Hipotesis Pengemudi .....                   | 64 |
| Tabel 4.2 t-value dan Kesimpulan Hipotesis Pengguna.....                     | 65 |
| Tabel 4.3 Nilai R <sup>2</sup> pada Pengemudi .....                          | 66 |
| Tabel 4.4 Nilai R <sup>2</sup> pada Pengguna.....                            | 66 |
| Tabel 4.5 Ringkasan Pengolahan SEM Berdasarkan Pengemudi dan Pengguna...     | 73 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1. Perbandingan Pertumbuhan Jumlah Kendaraan terhadap Luas Jalan              | 1  |
| Gambar 1.2. Pertumbuhan Pengguna Smartphone di Indonesia.....                          | 2  |
| Gambar 1.3. Pengguna Jasa Reservasi Transportasi Berbasis Aplikasi.....                | 3  |
| Gambar 1.4. Persebaran Pengguna Reservasi Transportasi Berbasis Aplikasi.....          | 4  |
| Gambar 1.5. Perkembangan GoJek.....                                                    | 4  |
| Gambar 1.6. Kesulitan Pengguna dalam Menggunakan GoJek.....                            | 5  |
| Gambar 1.7. Kesulitan Pengemudi dalam Menggunakan GoJek.....                           | 5  |
| Gambar 1.8. Diagram Keterkaitan Masalah.....                                           | 7  |
| Gambar 1.9. Metode Penelitian.....                                                     | 11 |
| <br>Gambar 2. 1. Perkembangan GoJek di Indonesia .....                                 | 13 |
| Gambar 2.2. Model TAM oleh Davis (1989).....                                           | 15 |
| Gambar 2.3. Perkembangan Model TAM oleh Wixom and Todd (2005) .....                    | 16 |
| Gambar 2.4. The Theory of Planned Behavior oleh Ajzen (1991) .....                     | 17 |
| Gambar 2.5. Kombinasi TAM dan TPB oleh Taylor dan Todd (1995).....                     | 18 |
| <br>Gambar 3. 1. Persebaran Data Pengemudi Berdasarkan Usia .....                      | 40 |
| Gambar 3.2. Persebaran Data Pengemudi Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....             | 40 |
| Gambar 3.3. Persebaran Data Pengemudi Berdasarkan Daerah Tempat Tinggal.               | 41 |
| Gambar 3.4. Persebaran Data Pengemudi Berdasarkan Lama Menjadi Pengemudi GoJek .....   | 41 |
| Gambar 3.5. Persebaran Data Pengguna Berdasarkan Jenis Kelamin .....                   | 42 |
| Gambar 3.6. Persebaran Data Pengguna Berdasarkan Usia.....                             | 42 |
| Gambar 3. 7. Persebaran Data Pengguna Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....              | 43 |
| Gambar 3.8. Persebaran Data Pengguna Berdasarkan Pekerjaan .....                       | 43 |
| Gambar 3.9. Persebaran Data Pengguna Berdasarkan Tempat Tinggal .....                  | 44 |
| Gambar 3.10. Persebaran Data Pengguna Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi GoJek..... | 44 |

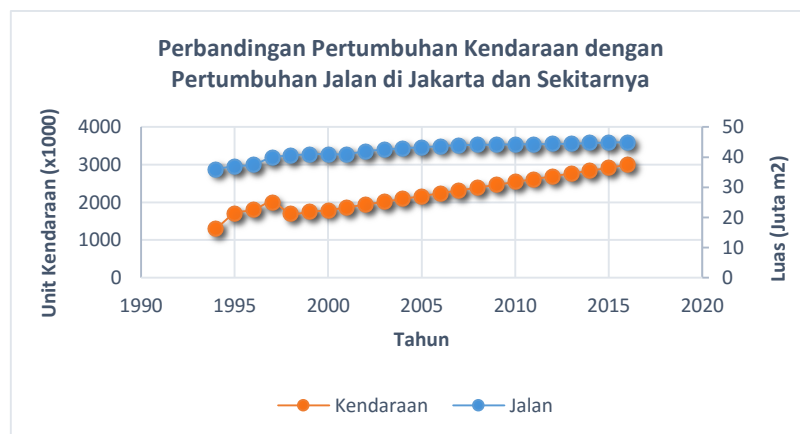
|                                                                                     |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Gambar 3.11. Persebaran Data Pengguna Berdasarkan Frekuensi Menggunakan GoJek ..... | 45     |
| Gambar 3.12. Path Diagram Model Penelitian .....                                    | 49     |
| Gambar 3.13. Path Diagram Model Penelitian Pengemudi Setelah Respesifikasi .....    | 55     |
| Gambar 3.14. Path Diagram Model Penelitian Pengguna Setelah Respesifikasi .....     | 55     |
| Gambar 3.15. Path Model Hybrid Pengemudi (t-value) .....                            | 60     |
| Gambar 3.16. Path Model Hybrid Pengguna (t-value) .....                             | 61     |
| <br>Gambar 4.1. Self-Determination Theory Grid .....                                | <br>75 |

## BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang permasalahan penelitian. Selain itu, bab ini juga membahas tentang diagram keterkaitan masalah, perumusan masalah, tujuan dan hipotesis penelitian, batasan penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Jakarta dan sekitarnya mengalami peningkatan kebutuhan kendaraan bagi masyarakat Jakarta dan sekitarnya untuk mengakses Jakarta. Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya, peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Jakarta dan sekitarnya diprediksi akan mengalami peningkatan 12% setiap tahunnya. Namun, hal tersebut tidak didukung oleh pertumbuhan jalan Jakarta yang hanya 0,01 persen per tahun. Seperti yang terlihat pada Gambar 1.1, grafik menunjukkan bahwa kapasitas jalan sudah tidak dapat membendung lagi peningkatan kendaraan bermotor di Jakarta. Hal tersebut menyebabkan kemacetan yang terjadi di Jakarta semakin rumit, yang juga menyebabkan masyarakat banyak menghabiskan waktu hanya untuk di jalan. Masyarakat Jabodetabek setidaknya menghabiskan 400 jam atau sekitar 2,5 bulan dalam setahun di jalan (Sriwijono, 2014).



**Gambar 1.1. Ilustrasi Perbandingan Pertumbuhan Jumlah Kendaraan terhadap Luas Jalan di DKI Jakarta**

Sumber: Ditlantas Polda Metro Jaya (2014)

Untuk menangani keluhan dari masyarakat di Jabodetabek terkait permasalahan kemacetan tersebut, pemerintah maupun swadaya mencari berbagai solusi untuk menangani keluhan tersebut. Berdasarkan data yang didapat dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia, pemerintah telah melakukan pembenahan kebijakan tata ruang Jakarta dan sekitarnya, perbaikan infrastruktur transportasi umum dan juga penegakkan hukum seperti penerapan insentif dan disinsentif lalu lintas terus dilakukan guna mendukung pemecahan permasalahan ini. Sedangkan dari pihak swadaya, perkembangan teknologi yang ada sangat dimanfaatkan guna menyelesaikan keluhan dari masyarakat.

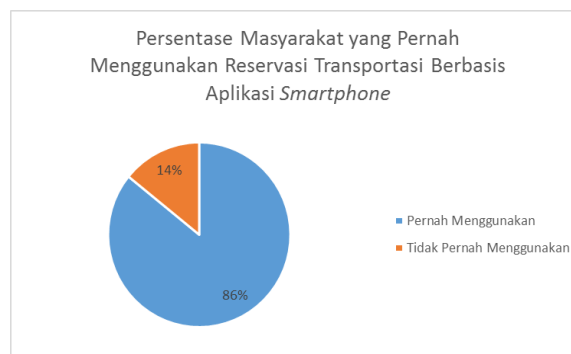
Dari berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah dan swadaya, pemanfaatan perkembangan teknologi merupakan faktor yang sangat berkembang dan dilirik oleh beberapa pihak dan menjadi sumber bisnis yang menjanjikan. Hal ini didukung dengan peningkatan pengguna *smartphone* dari tahun ke tahun. Seperti yang terlihat pada Gambar 1.2, pengguna *smartphone* di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup cepat. Indonesia diprediksi akan melampaui 100 juta pengguna *smartphone* aktif pada tahun 2018. Hal tersebut menjadikan Indonesia memiliki populasi pengguna *smartphone* terbesar keempat di dunia setelah China, India, dan Amerika Serikat dimana DKI Jakarta menjadi wilayah dengan penetrasi paling tinggi dengan 65% pengguna *smartphone* di Indonesia.



**Gambar 1.2. Pertumbuhan Pengguna Smartphone di Indonesia**

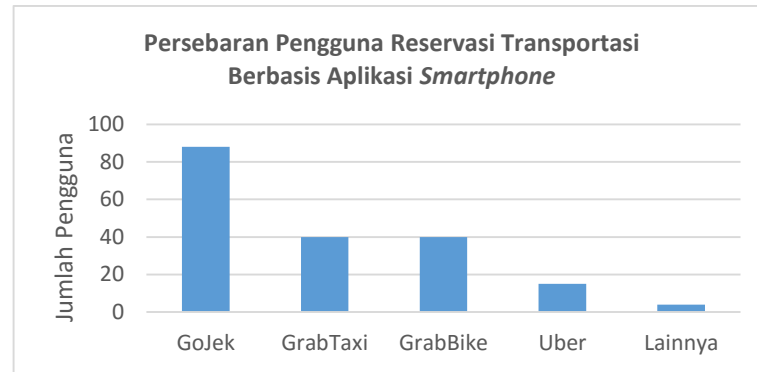
Sumber : Millward (2014)

Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi ini, beberapa pihak mulai mengubah pelayanan transportasi umum di Jakarta. Berbagai solusi ditawarkan sebagai solusi transportasi berbasis aplikasi pada *smartphone*. Pengguna jasa transportasi umum dapat dengan mudah memesan transportasi umum seperti ojek secara online dengan cepat, mudah, dan terpercaya. Berdasarkan studi pendahuluan melalui kusioner pada 113 orang responden di Jabodetabek, didapatkan data bahwa 86% masyarakat di Jabodetabek telah mencoba menggunakan aplikasi reservasi transportasi seperti yang terlihat pada Gambar 1.3. Hal tersebut sangat menjanjikan perusahaan jasa penyedia transportasi berbasis aplikasi *smartphone* untuk berkembang di Indonesia khususnya Jabodetabek.



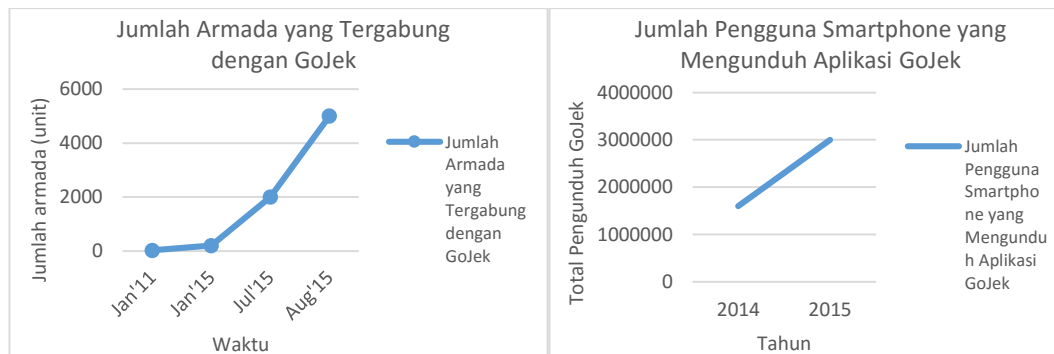
**Gambar 1.3. Pengguna Jasa Reservasi Transportasi Berbasis Aplikasi Smartphone**

Salah satu perusahaan jasa yang menyediakan reservasi transportasi umum berbasis aplikasi *smartphone* adalah PT GoJek Indonesia dengan layanan GoJek. Berdasarkan hasil studi pendahuluan, GoJek merupakan jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi ojek yang paling diminati masyarakat Jabodetabek seperti yang terlihat di Gambar 1.4. GoJek merupakan perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi ojek. Gojek bermitra dengan para pengemudi ojek berpengalaman di Jabodetabek, Bandung, Bali & Surabaya dan menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja dan berpergian di tengah kemacetan.



**Gambar 1.4. Persebaran Pengguna Reservasi Transportasi Berbasis Aplikasi**

Saat ini, GoJek terus mengalami perkembangan yang signifikan. Sejak didirikannya pada tahun 2011, total armada yang tergabung dengan GoJek terus meningkat secara signifikan. Pada awal 2011, armada yang dimiliki GoJek hanya 20 dan pada Agustus 2015 yang telah mencapai angka 5000 armada. Sistem yang digunakan oleh GoJek juga mengalami perubahan dimana pada tahun 2011 GoJek menggunakan sistem *call center* dan kemudian diubah menjadi sistem aplikasi pada tahun 2014. Pada tahun 2015, GoJek dapat menaikkan jumlah pengunduh aplikasi dari 1.600.000 pengguna menjadi 3.000 (Gambar 1.5). Kedepannya, GoJek akan terus melakukan ekspansi ke seluruh Indonesia baik dalam layanan yang diberikan, lokasi maupun jumlah armada yang ada.



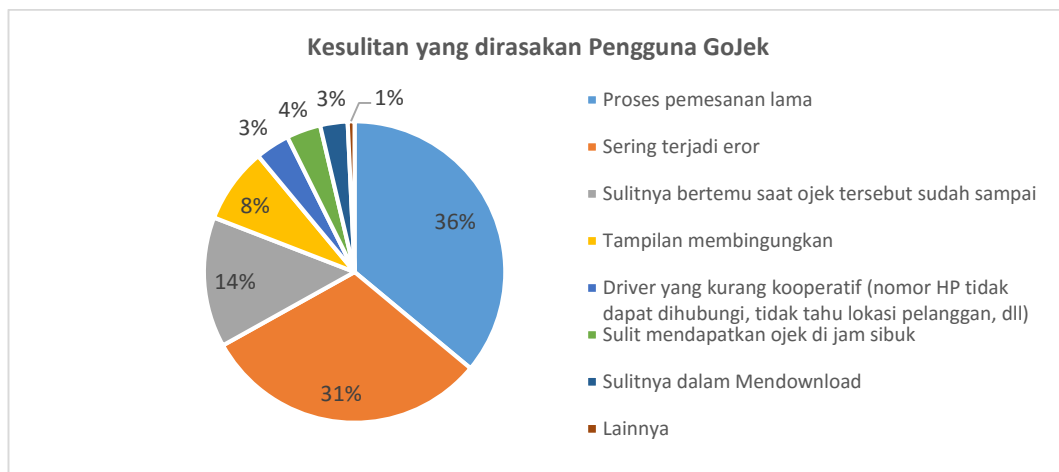
**Gambar 1.5. Perkembangan GoJek**

Sumber : PT. Gojek Indonesia (2015)

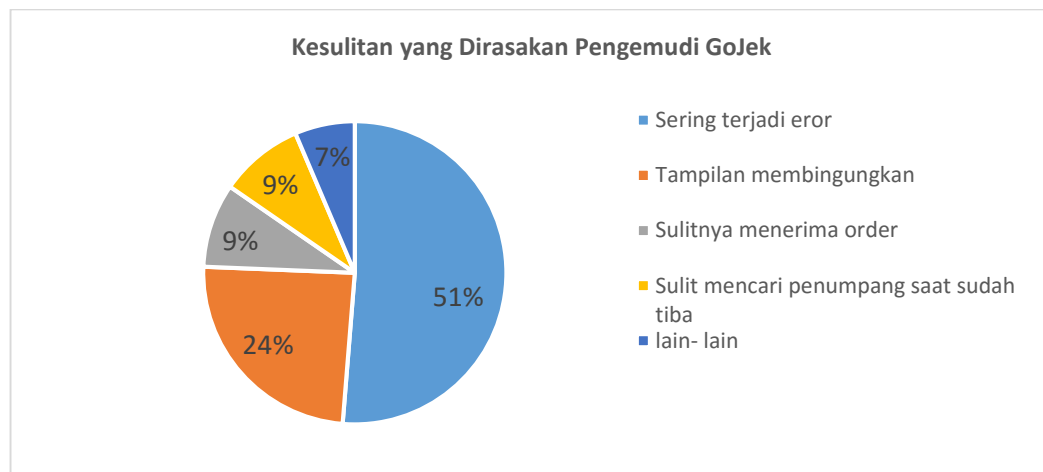
Salah satu penunjang perkembangan GoJek adalah banyaknya armada yang siap melayani. Armada GoJek berasal dari masyarakat Jabodetabek yang memilih bekerja sebagai pengemudi GoJek. Pengemudi GoJek tersebut melakukan interaksi dengan pengguna GoJek saat menggunakan jasa reservasi transportasi berbasis

aplikasi ini. Oleh karena itu, pengemudi GoJek juga menjadi pendorong utama berkembangnya GoJek di Indonesia.

Dibalik perkembangan, masih terdapat banyak kesulitan yang ditemui oleh pengguna GoJek maupun pengemudi GoJek seperti yang terlihat pada Gambar 1.6 dan 1.7 dalam menggunakan jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi ini.



**Gambar 1.6. Kesulitan Pengguna dalam Menggunakan GoJek**



**Gambar 1.7. Kesulitan Pengemudi dalam Menggunakan GoJek**

Tantangan terbesar dalam penelitian terkait teknologi informasi maupun sistem informasi adalah mengerti mengapa masyarakat menerima atau menolak suatu teknologi informasi baru (Al-hujran, 1998). Model adopsi teknologi merupakan kerangka yang banyak digunakan para peneliti dalam mengungkap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat adopsi sebuah teknologi. Selain itu,

investigasi terhadap sikap penggunaan informasi teknologi dengan model adopsi teknologi membantu para desainer perangkat lunak untuk lebih memahami pengguna dan interaksi dengan perangkat lunak (Lopez, 2013).

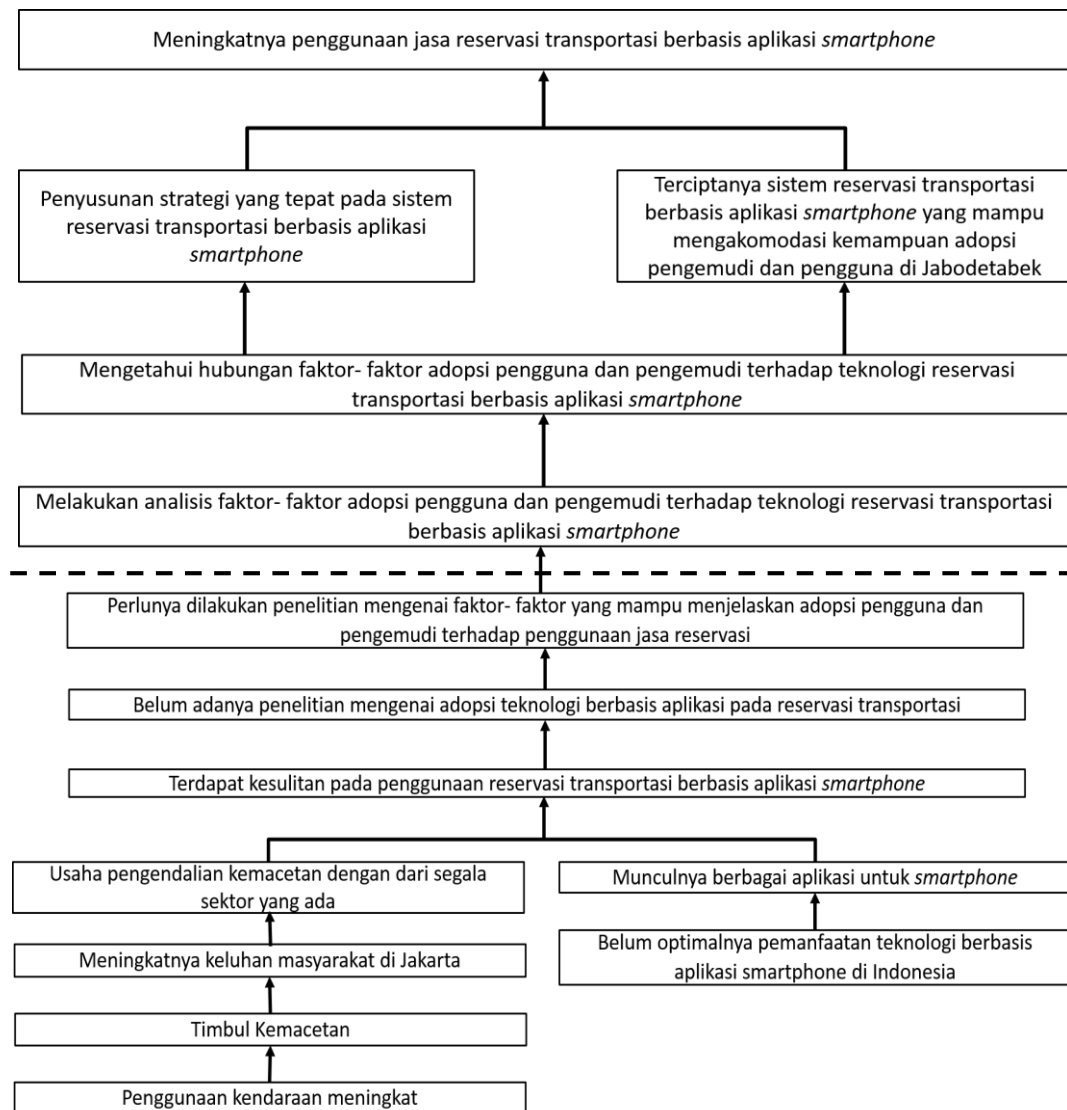
Untuk membuktikan diterimanya jasa reservasi ojek berbasis aplikasi seperti GoJek, dilakukan beberapa pendekatan teori maupun model. Model yang dapat digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan penggunaan reservasi ojek berbasis aplikasi seperti GoJek adalah kombinasi *Techonology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB).

Dikemukakan oleh Davis, TAM merupakan perilaku konsumen terhadap sebuah produk teknologi yang diperkirakan sebagai penentu utama dalam kemungkinan penggunaan aktual teknologi tersebut (Davis, 1989). Sedangkan sikap individu untuk menampilkan perilaku penggunaan teknologi tersebut, merupakan fungsi dari dua komponen, yaitu manfaat yang diperoleh (*perceived usefulness*) dan kemudahan pengoperasian atau penggunaan (*perceived ease of use*).

Pada Theory of Planned Behavior (TPB) dijelaskan bahwa niat seseorang terhadap perilaku dibentuk oleh tiga faktor utama yaitu *attitude toward the behavior* dan *subjective norms* (Fishbein & Ajzen, 1975) dan *perceived behavioral control* (Ajzen, 1991). TPB berkaitan dengan keyakinan tentang ketersediaan dukungan dan sumber daya atau hambatan untuk melakukan suatu perilaku. Diharapkan, kombinasi antara TAM dan TPB dapat membuktikan secara empiris diterimanya jasa reservasi ojek berbasis aplikasi seperti GoJek.

## 1.2. Diagram Keterkaitan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dibentuk suatu diagram keterkaitan masalah seperti pada Gambar 1.8. Diagram keterkaitan masalah akan menunjukkan hubungan sub-sub masalah yang melatarbelakangi penelitian ini secara sistematis dari penyebab masalah hingga tujuan yang ingin dicapai.



**Gambar 1.8. Diagram Keterkaitan Masalah**

### 1.3. Rumusan Masalah

Dibawah ini merupakan rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini :

1. Faktor apa saja yang berpengaruh terhadap tingkat adopsi pengguna dan pengemudi GoJek dalam menggunakan teknologi jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi *smartphone*?

2. Bagaimana hubungan antar faktor tersebut terhadap adopsi pengguna dan pengemudi GoJek dalam menggunakan teknologi jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi *smartphone*?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Terdapat dua tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui faktor- faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi pengguna dan pengemudi GoJek pada jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi *smartphone*.
2. Mengetahui hubungan antarfaktor yang mempengaruhi adopsi teknologi pengguna dan pengemudi GoJek pada jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi *smartphone*.
3. Memberikan rekomendasi kepada penyedia jasa transportasi berbasis aplikasi dalam mengembangkan fasilitas dari aplikasi tersebut.

#### **1.5. Batasan Penelitian**

Untuk mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan penelitian, batasan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ditujukan kepada pengguna dan pengemudi GoJek yang pernah menggunakan fitur gojek yaitu *go-ride*, *go-mart*, *go-food*, dan *go-send*.
2. Penelitian dilakukan kepada responden yang merupakan pengguna dan pangemudi GoJek di area Jabodetabek.
3. Penelitian dilakukan selama 2 bulan yaitu September- Oktober 2015.

#### **1.6. Metodologi Penelitian**

Secara sistematis, metodologi penelitian yang dilakukan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Pendahuluan

Dalam tahapan ini, dilakukan penentuan topik penelitian dengan cara pengamatan langsung dan diskusi dengan dosen pembimbing.

Kemudian, dilakukan pemetaan diagram keterkaitan masalah, perumusan masalah dan tujuan dari penelitian. Selain itu, dijelaskan pula batasan yang dilakukan pada penelitian dan penentuan metodologi penelitian yang akan dilakukan.

## 2. Dasar Teori

Dasar teori digunakan sebagai acuan dalam pengumpulan dan pengolahan data. Adapun studi landasan teori yang terkait, meliputi perkembangan jasa reservasi berbasis aplikasi, teori adopsi teknologi (*Technology Acceptance Model* dan *The Theory of Planned Behavior*) serta metode statistik *Structural Equation Modelling*. Studi dilakukan berdasarkan jurnal, artikel-artikel, dan juga tugas akhir terkait untuk menentukan faktor-faktor yang akan diuji hubungannya dengan adopsi teknologi reservasi teknologi berbasis aplikasi pada *smartphone*, sehingga dapat dibuat struktur yang mampu menunjukkan hubungan tiap faktor terhadap penggunaan reservasi transportasi berbasis aplikasi.

## 3. Pengumpulan Data

Dibawah ini merupakan sub tahapan yang dilakukan dalam tahapan pengumpulan data:

- a. Melakukan penyebaran kuesioner ke 40 responden untuk melakukan *pilot testing*
- b. Melakukan penyebaran kuesioner secara massal dan rekapitulasi terhadap kuesioner yang telah disebar ke responden dan melakukan tes validitas dan realibilitas data responden.

## 4. Pengolahan Data dan Analisis

Pada tahap ini, model kombinasi yang telah ditentukan akan dianalisis dengan menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) untuk melihat hubungan struktur antar faktor yang diuji pada penelitian. Data yang telah diambil akan diolah dengan bantuan *software* LISREL 8.80 untuk memudahkan pengolahan data.

## 5. Kesimpulan dan Saran

Setelah dilakukan pengolahan data dan analisis, dilakukan penarikan kesimpulan dan pemberian saran untuk penelitian selanjutnya.

### 1.7. Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibuat dalam penulisan tersusun dan sistematis ke dalam lima bagian, yaitu pendahuluan, landasan teori, pengumpulan dan pengolahan data, analisis hasil pengolahan data, dan kesimpulan.

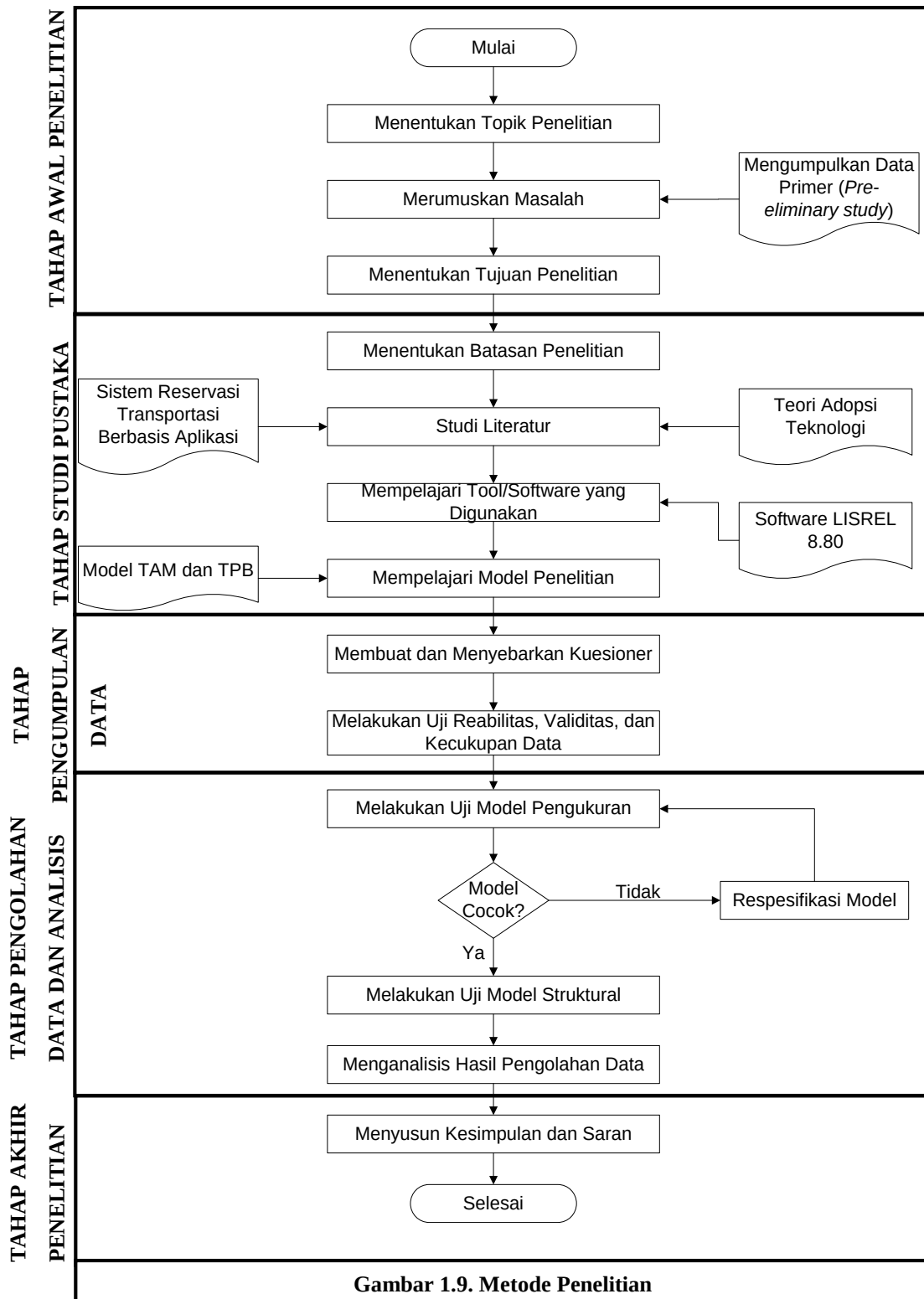
Bab 1 merupakan bab pendahuluan yang akan membahas tentang latar belakang penelitian, diagram keterkaitan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 berisi landasan teori penelitian yang berisi tinjauan pustaka, studi literatur yang digunakan dalam penelitian. Pada bab ini akan dibahas mengenai konsep umum reservasi transportasi umum dan perkembangannya di Indonesia, teori adopsi teknologi (*Technology Acceptance Model*, dan *The Theory of Planned Behavior*) serta metode statistik *Structural Equation Modelling*.

Bab 3 berisi pengumpulan data yang akan membahas rancangan penelitian dan metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti. Bab ini berisi tentang penyusunan kuesioner dan tahapan pengumpulan data serta pengolahan data dengan bantuan *software LISREL 8.80*.

Bab 4 berisi pengolahan dan analisis data. Pada bagian analisis akan menganalisis hasil pengolahan data yang diperoleh pada bab sebelumnya berdasarkan kuisisioner yang telah disebar ke responden.

Bab 5 merupakan kesimpulan dan saran yang akan berisi hasil temuan penelitian, serta memberikan saran dan pengembangan yang bisa digunakan untuk penelitian kedepannya.



## **BAB 2**

### **DASAR TEORI**

Pada bab ini dibahas mengenai dasar teori yang digunakan dalam penelitian ini. Dasar teori tersebut meliputi aplikasi GoJek di Indonesia dan teori adopsi teknologi seperti *Technology Accpetance Model* dan *Theory of Planned Behavior*. Selain itu dibahas juga mengenai konsep umum pengolahan data yang menggunakan *Structural Equation Model*.

#### **2.1. Aplikasi GoJek di Indonesia**

Perusahaan ojek online yang bernama PT. GoJek Indonesia didirikan sejak 2011 di Jakarta. Diawali dengan layanan pemesanan transportasi ojek, GoJek menggunakan sistem pemesanan berbasis *call center* dimana calon pelanggan GoJek diharuskan melakukan telepon ke *call center* GoJek dan memberikan keterangan lokasi penjemputan, lokasi pengantaran, dan waktu penjemputan. Setelah melakukan pemesanan, GoJek akan mencari armada ojek yang tergabung pada GoJek untuk menjemput pelanggan.

CEO PT GoJek Indonesia dijabat oleh Nadiem Makarim, pemuda Indonesia lulusan Harvard Business School, Universitas Harvard, Amerika Serikat. PT GoJek Indonesia adalah perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi ojek. GoJek bermitra dengan para pengemudi ojek berpengalaman di Jakarta, Bandung, Bali & Surabaya dan menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja dan berpergian di tengah kemacetan.

GoJek terus mengalami perkembangan yang signifikan seperti yang terlihat pada Gambar 2.1. Sejak didirikannya GoJek tahun 2011, total armada yang tergabung dengan gojek terus meningkat. Pada awal 2011, armada yang dimiliki GoJek hanya 20 dan jumlah tersebut terus meningkat menjadi 5000 armada sampai bulan Agustus 2015. Selain itu, GoJek dapat menaikkan jumlah pengunduh aplikasi dari 1.600.000 pengguna menjadi 3.000.000 pengguna dalam waktu satu tahun.

Dengan keunggulan yang ditonjolkan yaitu kecepatan, inovasi dan interaksi sosial, GoJek memberikan empat layanan andalan diantaranya *go-send*

(Pengantaran Barang), *go-ride* (Jasa Angkutan), *go-mart* (Belanja), dan *go-food* (Delivery makanan) seperti yang terlihat pada Gambar 2.1.



**Gambar 2. 1. Perkembangan GoJek di Indonesia**

Sumber : Aplikasi GoJek (2015)

Dalam layanan ini, calon penumpang dan pengendara GoJek bisa terlibat interaksi. Begitu memesan GoJek, sistem akan mencari pengendara GoJek terdekat kemudian akan menjemput calon penumpang tersebut. Pengendara GoJek akan menelpon calon penumpang. Interaksi tersebut berupa informasi identitas pengemudi GoJek yang akan menjemput, beserta foto dan nomor teleponnya. Selain itu juga, konsumen dapat melihat pengemudi GoJek secara *real time* dengan memantau menggunakan GPS dari *smartphone*.

GoJek memproses pesanan dengan lebih cepat dengan *live track driver* dan dapat melakukan pembayaran dengan GoJek Credit. GoJek credit adalah metode pembayaran GoJek yang dibuat *cashless* dan dapat digunakan untuk membayar semua layanan. Jika pelanggan memiliki GoJek credit, sistem akan secara otomatis mendebit credit pelanggan untuk membayar layanan yang digunakan. Untuk memeriksa berapa banyak Credit yang dimiliki, pelanggan dapat mengecek melalui *MY WALLET* di aplikasi GoJek.

GoJek terus melakukan ekspansi di Jabodetabek, Bandung, Surabaya, Bali dan Makassar. Rata-rata ada sekitar 200 pengemudi ojek setiap harinya yang menyatakan ingin bergabung dengan GoJek. GoJek menerapkan sistem bagi hasil

dimana 80 persen untuk pengendara ojek dan 20 persen untuk GoJek. Untuk menggunakan layanan ini bisa mengunduh melalui aplikasi di *Play Store* dan *App Store*.

**Tabel 2.1 Keseluruhan Mengenai GoJek**

|                               |                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jumlah Pengendara             | 5.000 armada                                                                                                                                                                  |
| Lokasi                        | Jabodetabek, Bandung, Surabaya, Bali dan Makassar                                                                                                                             |
| Penghasilan                   | 80% untuk pengendara ojek<br>20% untuk PT. GoJek Indonesia                                                                                                                    |
| Biaya                         | Rp. 25.000 untuk 6 km pertama<br>Rp. 4.000 untuk setiap 1 km selanjutnya                                                                                                      |
| Pembayaran                    | Cash / GoJek credit                                                                                                                                                           |
| Layanan                       | <i>Go-Send</i> (Pengantaran Barang), <i>Go-Ride</i> (Jasa Angkutan), <i>Go-Mart</i> (Belanja), <i>Go-Food</i> (Delivery makanan).                                             |
| Kelebihan                     | Memiliki interaksi awal<br>Branding yang mengena<br>Pemahaman baik terhadap pasar lokal<br>Fokus hanya untuk sepeda motor                                                     |
| Kelemahan                     | Memiliki banyak kompetitor langsung karena menawarkan tiga layanan unik<br>Sumber daya terbatas                                                                               |
| Tantangan yang Harus Dihadapi | Aplikasi masih memiliki <i>bug</i> . Aplikasi tidak bekerja 100% setiap waktu<br>Masyarakat Indonesia yang masih cenderung meraba-raba dan kurang cepat menerima inovasi baru |

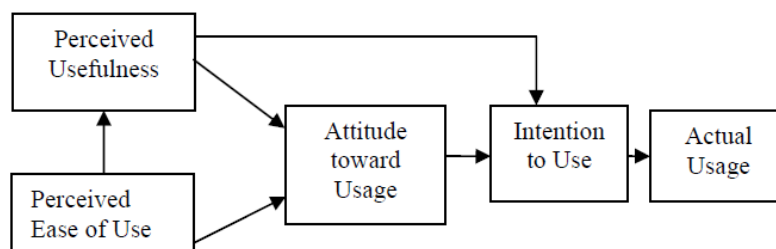
Sumber : PT. Gojek Indonesia (2015)

## 2.2. Model Adopsi Teknologi

Beberapa model teknologi dasar telah dikembangkan untuk mempelajari dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi individu dalam mengadopsi sebuah teknologi. Model adopsi teknologi yang digunakan pada penelitian ini merupakan gabungan antara model *Technology Acceptance Model* oleh Davis (1989), dan *The Theory of Planned Behavior* oleh Ajzen (1991)

### 2.2.1. Technology Acceptance Model

Model TAM merupakan model yang diadopsi dari model *The Theory of Reasoned Action* (TRA), atau teori tindakan beralasan yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). *Technology Acceptance Model* (TAM), diperkenalkan pertama kali oleh Davis pada tahun 1989. TAM dibuat khusus untuk pemodelan penerimaan pengguna sistem informasi. Menurut Davis (1989), tujuan utama TAM adalah untuk mendirikan dasar penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap (personalisasi), dan tujuan pengguna komputer. TAM menganggap bahwa dua keyakinan variabel perilaku utama dalam menerima sistem informasi, yaitu persepsi pengguna terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi pengguna terhadap penggunaan (*perceived ease of use*). *Perceived usefulness* diartikan sebagai tingkat di mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya, dan *perceived ease of use* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tidak diperlukan usaha apapun (*free of effort*). *Perceived ease of use* juga berpengaruh pada *perceived usefulness* yang dapat diartikan bahwa jika seseorang merasa sistem tersebut mudah digunakan maka sistem tersebut berguna bagi mereka.

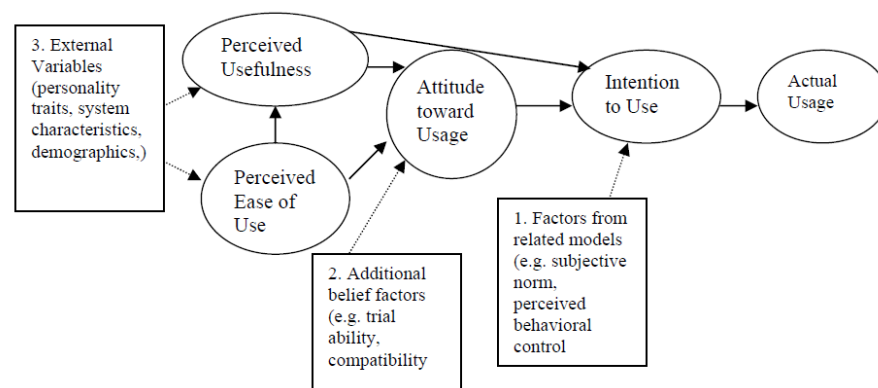


**Gambar 2.2. Model TAM oleh Davis (1989)**

Di bidang sistem informasi, peneliti telah banyak menggunakan model penerimaan teknologi untuk mempelajari adopsi berbagai teknologi dan TAM telah menjadi teori paling berpengaruh di bidang sistem informasi. Para peneliti juga telah memperluas TAM (Wixom & Todd, 2005). Misalnya, beberapa peneliti menambahkan beberapa faktor lainnya untuk model, seperti norma subjektif (*subjective norm*), kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*) dan *self-efficacy* (Mathieson, 1991). Karahanna dan Straub (1991) memperkenalkan faktor-faktor tambahan dari difusi inovasi sastra, seperti

*trialability*, *visibility* dan *result demonstrability*. Morris dan Ventakesh (2000) juga memperkenalkan eksternal variabel atau faktor-faktor yang moderat untuk mendukung konstruksi utama (*perceived usefulness* dan *perceived ease of use*), seperti ciri-ciri kepribadian dan karakteristik demografis.

Gambar 2.3 menunjukkan berbagai perkembangan dari TAM. Dapat dengan jelas diidentifikasi posisi dua konstruk inti yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa struktur dan asumsi-asumsi utama dari model tetap sama seperti yang berasal dari model penerimaan teknologi (TAM).



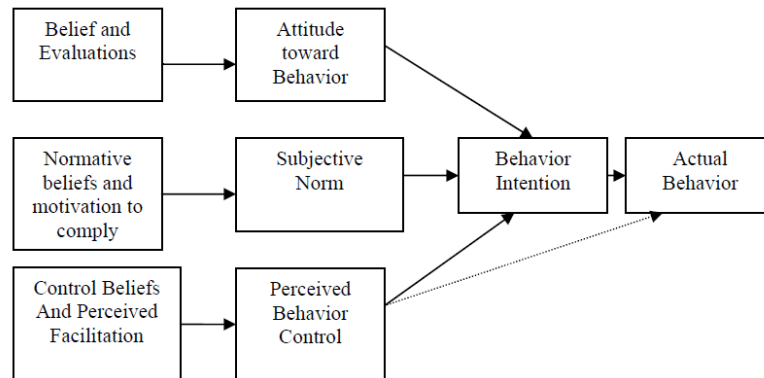
**Gambar 2.3. Perkembangan Model TAM oleh Wixom and Todd (2005)**

### 2.2.2. *The Theory of Planned Behavior*

The Theory of Reasoned Action (TRA) digunakan untuk memprediksi perilaku individu dalam situasi nyata dalam konteks sukarela, tidak dalam konteks wajib. Ajzen (1991) mengembangkan The Theory of Planned Behavior (TPB) untuk mengembangkan TRA dalam mempertimbangkan situasi wajib. Ajzen (1991) juga menambahkan membangun *perceived behavioral control* di TPB. *Perceived behavioral control* didefinisikan sebagai "kemudahan dirasakan atau kesulitan melakukan perilaku" (Ajzen, 1985). Dalam konteks penelitian teknologi, *perceived behavioral control* didefinisikan sebagai "persepsi internal dan eksternal kendala pada perilaku" (Taylor & Todd, 1995).

*The Theory of Planned Behavior* (TPB) serupa dengan TRA dimana TPB juga mengasumsikan bahwa individu membuat keputusan rasional. Individu menilai dan mengontrol perilaku yang dirasakan dengan menggunakan metode

yang sama dengan model kepentingan. Untuk masing-masing dengan seperangkat keyakinan kontrol, individu dikalikan kekuatan keyakinan dan kekuatan dianggap faktor kontrol. TPB juga telah secara luas diterapkan untuk memahami individu penerimaan dan penggunaan teknologi yang berbeda (Taylor dan Todd 1995).



**Gambar 2.4. The Theory of Planned Behavior oleh Ajzen (1991)**

### 2.2.3. Kombinasi TAM dan TPB

Taylor dan Todd (1995) mengembangkan model hibrida dengan menggabungkan TPB dengan konstruksi *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dari TAM (Gambar 2.5). Model ini juga disebut *Decomposed Theory of Planned Behavior* karena struktur kepercayaan terdekomposisi dalam model. Attitude diurai untuk menyertakan kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan dan kompatibilitas. Struktur keyakinan normatif termasuk pengaruh rekan dan pengaruh orang penting. Struktur keyakinan kontrol termasuk kemandirian diri, sumber daya yang memfasilitasi kondisi dan teknologi yang memfasilitasi kondisi.



bebas laten (*multiple latent independent*) dimana masing-masing diukur dengan menggunakan banyak indikator, dan satu atau dua variabel tergantung laten yang juga masing-masing diukur dengan beberapa indikator. Dengan demikian menurut definisi ini SEM dapat digunakan alternatif lain yang lebih kuat dibandingkan dengan menggunakan regresi berganda, analisis jalur, analisis faktor, analisis time series, dan analisis kovarian (Byrne, 2010). Yamin (2009) mengemukakan bahwa di dalam SEM peneliti dapat melakukan tiga kegiatan sekaligus, yaitu pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrumen (setara dengan analisis faktor konfirmatori), pengujian model hubungan antar variabel laten (setara dengan analisis path), dan mendapatkan model yang bermanfaat untuk prediksi (setara dengan model struktural atau analisis regresi).

Beberapa konsep dan definisi terkait dengan SEM:

1. Variabel eksogen yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain atau disebut juga variabel independen
2. Variabel endogen yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain atau disebut juga variabel dependen
3. Konstruk laten atau variabel laten yaitu variabel yang tidak terukur secara langsung dan memerlukan beberapa indikator.
4. Indikator atau variabel *observe* adalah variabel yang nilainya dapat diukur secara langsung.

Dua alasan yang mendasari digunakannya SEM adalah (1) SEM mempunyai kemampuan untuk mengestimasi hubungan antar variabel yang bersifat *multiple relationship*. Hubungan ini dibentuk dalam model struktural (hubungan antara konstruk dependen dan independen). (2) SEM mempunyai kemampuan untuk menggambarkan pola hubungan antara konstruk laten dan variabel manifes atau variabel indikator.

### 2.3.1. Komponen- Komponen pada SEM

Komponen-komponen yang terdapat dalam SEM yang menjadi karakteristik dalam model tersebut yaitu:

1. Variabel yaitu variabel laten dan variabel teramati.

Variabel laten dalam SEM terdiri atas dua jenis, eksogen dan endogen. Variabel laten merupakan variabel yang diamati secara tidak langsung dan tidak sempurna melalui efeknya pada variabel teramati. Sedangkan variabel teramati atau variabel terukur adalah variabel yang dapat diamati atau dapat diukur secara empiris dan sering disebut sebagai indikator. Berdasarkan pengertian tersebut, variabel teramati dapat dikatakan sebagai efek atau ukuran dari variabel laten

2. Model yaitu model struktural dan model pengukuran.

Model pengukuran digunakan untuk menduga hubungan antar variabel laten dengan variabel-variabel teramatinya. Variabel laten dimodelkan sebagai sebuah faktor yang mendasari variabel-variabel teramati yang terkait. Sedangkan model struktural adalah untuk memeriksa hubungan yang mendasari atau yang menyusun variabel laten ke dalam model pengukuran dan variabel konstruk lainnya berdasarkan teori

3. Galat yaitu galat struktural dan galat pengukuran.

Galat struktural atau biasa disebut kesalahan struktural ditambahkan ke dalam model SEM dikarenakan variabel bebas tidak dapat memprediksi secara sempurna variabel terikat. Sama halnya dengan galat pengukuran atau biasa disebut kesalahan pengukuran, galat pengukuran ditambahkan dalam model untuk dapat memodelkan ketidaksempurnaan variabel teramati dalam mengukur variabel laten.

### 2.3.2. Prosedur SEM

Pendekatan dalam SEM dapat dilakukan dalam dua cara, *one-step approach* dan *two-step approach*. Namun, cara *onestep approach* memiliki beberapa permasalahan yang perlu diatasi dan dianggap kurang baik karena sulit digunakan secara tepat. Oleh karena itu, *two-step approach* lebih disarankan. Anderson dan Gerbig mengusulkan pendekatan alternatif ini dimana tahap pertama adalah menghitung *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Setelah mendapatkan model pengukuran yang valid dan dapat diandalkan, tahap selanjutnya adalah memasukkan model struktural ke dalam model CFA. Dengan demikian, kesalahan

yang dapat terjadi pada akhir penelitian dapat dihindari dan dapat terdeteksi dengan mudah.

Secara umum, tahapan yang dilakukan dalam SEM yang diadaptasi dari Bollen dan Long (1993) adalah sebagai berikut (Wijanto, 2008):

## 1. Spesifikasi Model

Tahapan awal dimulai dengan berfokus pada model penelitian yang merepresentasikan masalah yang akan diamati dan diestimasi. Langkah yang dilakukan diantaranya menspesifikasikan model yang menunjukkan hubungan diantara variabel-variabel yang akan dianalisis.

Dibawah ini adalah langkah-langkah yang harus dilakukan dalam melakukan spesifikasi model:

- a. Spesifikasi model pengukuran
  - Mendefinisikan variabel-variabel laten yang ada pada penelitian
  - Mendefinisikan variabel-variabel teramati
  - Mendefinisikan hubungan antara setiap variabel laten dengan variabel teramati yang terkait
- b. Spesifikasi Model Struktural
  - Mendefinisikan hubungan kausal diantara variabel-variabel laten tersebut
- c. Menyusun diagram lintasan (*Path Diagram*), serta digambarkan diagram lintasan yang merupakan kombinasi model pengukuran dan structural untuk merepresentasikan model yang akan dianalisis.

## 2. Identifikasi

Pada tahap identifikasi, dilakukan proses pengkajian untuk memperoleh nilai unik untuk setiap parameter yang ada dalam model. Tahap pengkajian dilakukan dengan menghitung jumlah parameter dan jumlah data yang diketahui. Selisih antara data yang diketahui dengan jumlah parameter yang diestimasi disebut sebagai *degree of freedom* (df). Dengan mengetahui jumlah

*degree of freedom*, maka identifikasi dalam SEM dapat dibagi menjadi tiga sebagai berikut:

- *Under-Identified Model*, merupakan model dengan jumlah data yang diketahui lebih kecil daripada parameter yang diestimasi. *Degree of freedom* < 0
- *Just-Identified Model* merupakan model dengan jumlah data yang diketahui sama dengan parameter yang diestimasi. *Degree of freedom* = 0
- *Over-Identified Model* merupakan model dengan jumlah data yang diketahui lebih besar dari parameter yang diestimasi. *Degree of freedom* > 0

Dalam SEM, peneliti mencoba untuk memperoleh model yang *over-identified* dan menghindari model yang *under-identified*.

### 3. Estimasi

Setelah memastikan bahwa identifikasi dari model adalah *just* atau *over identified*, langkah selanjutnya adalah melakukan estimasi untuk memperoleh nilai parameter dalam model, sehingga matrik kovarian yang diturunkan dari model sedekat mungkin sama dengan matrik kovarian populasi dari variabel yang teramati. Karena pada umumnya sulit bagi peneliti untuk mendapatkan data dari seluruh populasi dan data yang dimiliki hanya sampel dari suatu populasi, maka digunakan matrik kovarian sampel dari variabel yang teramati. Setidaknya terdapat dua estimator yang digunakan dalam SEM, yaitu:

- Maximum Likelihood (ML)  
Bentler dan Chou dalam Wijayanto (2008) untuk menyatakan bahwa maximum likelihood dibutuhkan paling sedikit 5 responden per variabel teramati ketika sebuah variabel laten memiliki beberapa indikator dalam model.
- Weighted Least Square (WLS)  
WLS membutuhkan jumlah data yang lebih banyak dari ML, yaitu paling sedikit 10 responden per variabel teramati.

#### 4. Uji Kecocokan

Setelah mendapatkan nilai akhir dari setiap parameter-parameter yang diamati, dilakukan pemeriksaan tingkat kecocokan data dengan model, validitas dan reliabilitas, serta signifikansi koefisien-koefisien dari model. Adapun tahapan dalam melakukan uji kecocokan adalah (Wijanto, 2008):

##### a. Kecocokan model secara keseluruhan

Merupakan evaluasi derajat kecocokan atau *Goodness of Fit* (GOF) antara data dan model. Hair et al (2006) mengelompokkan GOF kedalam tiga bagian, yaitu uji kecocokan absolut, uji kecocokan inkremental, dan uji kecocokan parsimoni. Tabel 2.2 menunjukkan daftar ukuran uji kecocokan yang digunakan dalam penelitian ini (Wijanto, 2008):

**Tabel 2.2a Parameter Uji Kecocokan Data**

| No | Ukuran Kecocokan                                                           | Definisi                                                                                        | Syarat yang baik                                                                                                |
|----|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <i>Chi-square</i> ( $\chi^2$ )                                             | Menguji seberapa dekat kecocokan antara matrik kovarian sampel dengan matrik kovarian populasi. | Nilai $\chi^2$ yang kecil dengan <i>significance level</i> lebih besar sama dengan 0.05                         |
| 2  | <i>Goodness of Fit Index</i>                                               | Dengan nilai berkisar antara 0-1, nilai lebih tinggi lebih baik                                 | $GFI \geq 0.90$ maka dinyatakan <i>good-fit</i> , sedangkan $0.8 \leq GFI \leq 0.90$ adalah <i>marginal fit</i> |
| 3  | <i>Root Mean Square Residuan</i> (RMR)                                     | Residual rata-rata antara matrik korelasi dan kovarian teramati dan hasil estimasi.             | $Standardized\ RMR \leq 0.05$ adalah <i>good fit</i>                                                            |
| 4  | <i>Root Mean Square Error of Approximation</i> (RMSEA)                     | Rata-rata perbedaan per <i>degree of freedom</i> yang diharapkan terjadi dalam populasi.        | $RMSEA \leq 0.08$ adalah <i>good fit</i> , $RMSEA < 0.05$ adalah <i>close fit</i>                               |
| 5  | <i>Expected Cross-Validation Index</i> (ECVI)                              | Nilai model mendekati nilai <i>saturated</i> ECVI menunjukkan <i>good fit</i>                   | Semakin kecil semakin baik.                                                                                     |
| 6  | <i>Tucker-Lewis Index</i> atau <i>Non-Normed Fit Index</i> (TLi atau NNFI) | Nilai berkisar antara 0-1, nilai yang lebih tinggi lebih baik.                                  | $TLI \geq 0.90$ adalah <i>good fit</i> , sedangkan $0.80 \leq TLI \leq 0.90$ adalah <i>marginal fit</i>         |
| 7  | <i>Normed Fit Index</i> (NFI)                                              | Nilai berkisar antara 0-1, nilai yang lebih tinggi lebih baik.                                  | $NFI \geq 0.90$ adalah <i>good fit</i> , sedangkan $0.80 \leq NFI \leq 0.90$ adalah <i>marginal fit</i>         |

Tabel 2.2b Parameter Uji Kecocokan Data (Lanjutan)

| No | Ukuran Kecocokan                                     | Definisi                                                                                                  | Syarat yang baik                                                                                          |
|----|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | <i>Adjusted Goodness of Fit Index</i> (AGFI)         | Nilai berkisar antara 0-1, nilai yang lebih tinggi lebih baik.                                            | $AGFI \geq 0.90$ adalah <i>good fit</i> , sedangkan $0.80 \leq AGFI \leq 0.90$ adalah <i>marginal fit</i> |
| 9  | <i>Relative Fit Index</i> (RFI)                      | Dengan nilai berkisar antara 0-1, nilai lebih tinggi lebih baik                                           | $RFI \geq 0.90$ adalah <i>good fit</i> , sedangkan $0.80 \leq RFI \leq 0.90$ adalah <i>marginal fit</i>   |
| 10 | <i>Incremental Fit Index</i> (IFI)                   | Dengan nilai berkisar antara 0-1, nilai lebih tinggi lebih baik.                                          | $IFI \geq 0.90$ adalah <i>good fit</i> , sedangkan $0.80 \leq IFI \leq 0.90$ adalah <i>marginal fit</i>   |
| 12 | <i>Akaike Information Criterion</i> (AIC)            | Pada model tunggal, nilai AIC model yang mendekati nilai <i>saturated</i> AIC menunjukkan <i>good fit</i> |                                                                                                           |
| 13 | <i>Consisten Akaike Information Criterion</i> (CAIC) | Pada model tunggal, nilai CAIC yang mendekati nilai <i>saturated</i> AIC menunjukkan <i>good fit</i>      |                                                                                                           |

b. Kecocokan model pengukuran

Evaluasi model pengukuran dilakukan setelah model keseluruhan telah baik. Evaluasi dilakukan dengan melakukan:

- Validitas

Variabel dikatakan memiliki validitas yang baik jika: Nilai t muatan faktornya (*loading factor*) lebih besar dari nilai kritis atau lebih besar dari sama dengan 1.96; Muatan faktor standarnya lebih besar dari sama dengan 0.50

- Reliabilitas

Merupakan konsistensi dari suatu pengukuran. Reliabilitas tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator memiliki konsistensi tinggi dalam mengukur konstruk latennya (Wijanto, 2008). Sebuah konstruk memiliki reliabilitas yang baik jika nilai *Construct Reliability* (CR) lebih besar dari sama dengan 0.7 dan nilai *Variance Extracted* (VE) lebih besar dari sama dengan 0.5

c. Kecocokan Model Struktural

Melalui SEM dan LISREL, dapat diketahui nilai t-hitung tiap koefisien serta nilai koefisien-koefisien yang diestimasi. Dengan demikian, setiap koefisien yang memiliki hubungan kausal yang dihipotesiskan dapat diuji signifikansinya secara statistik

## **BAB 3**

### **PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini dijelaskan mengenai metode pengambilan data dan pengolahan data meliputi jenis dan metode pengumpulan data. Model dan hipotesis penelitian, perancangan dan penyebaran kuesioner, pengolahan data kuesioner, dan pengolahan data dengan menggunakan SEM.

#### **3.1. Jenis dan Metode Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini, jenis data yang digunakan merupakan data primer. Data primer adalah data yang didapatkan oleh peneliti secara langsung untuk keperluan penelitian. Data primer didapatkan melalui penyebaran instrumen penelitian berupa kuesioner yang bersifat kuantitatif. Kuesioner disebar secara online dengan memanfaatkan layanan google forms untuk responden pengguna GoJek dan juga disebar secara langsung dengan melakukan wawancara langsung atau pengisian langsung untuk responden pengemudi GoJek.

#### **3.2. Model dan Hipotesis Penelitian**

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini menggunakan model terintegrasi antara *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Untuk mempelajari penerimaan penggunaan reservasi transportasi berbasis aplikasi, peneliti memahami bahwa banyak sekali faktor-faktor yang mempengaruhi dan TAM saja tidak cukup memadai karena teknologi yang digunakan tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan yang dirasakan dan manfaat yang dirasakan. Sebelum menerima layanan, pengguna harus menyadari tentang manfaat, kontrol dalam penggunaan aplikasi berbasis internet dan pengaruh lingkungan juga sangat penting (Safeena, Date, Hundewale, & Kammani, 2013). Karena itu, peneliti menggunakan kombinasi TAM dan TPB dengan penambahan variabel seperti pengaruh kontrol dan pengaruh lingkungan.

Hubungan yang terbentuk pada kombinasi TAM dan TPB telah dibuktikan cocok untuk digunakan di berbagai bidang penelitian, termasuk pada penelitian terhadap teknologi jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi karena kombinasi antara TPB dan TAM dapat memberikan identifikasi yang lebih lengkap dalam

kontrol perilaku seseorang terhadap suatu teknologi (Lin, 2007). Kombinasi TAM dan TPB dirasakan tepat untuk meneliti adopsi teknologi pada jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi karena sebelum menerima teknologi, pengguna harus merasakan kegunaan dan kemudahan dari penggunaan aplikasi, mendapatkan pengaruh dari lingkungan sosial terhadap penggunaan aplikasi dan memiliki kontrol terhadap penggunaan aplikasi tersebut (Safeena, Date, Hundewale, & Kammani, 2013). Karena itu, penelitian ini menggunakan model kombinasi antara TAM dan TPB yang pertama kali dikembangkan oleh Taylor dan Todd (1995). Peneliti menggunakan model tersebut karena penelitian ini memiliki korelasi, keterbaruan penelitian dan ruang lingkup penelitian dirasakan sesuai.

Terdapat 13 jalur yang menghubungkan variabel- variabel laten pada integrasi TAM dan TPB (Taylor & Todd, 1995). Konstruksi TAM didasarkan pada kecocokan antara teknologi dengan persepsi akan kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi akan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan variabel laten dari TAM. Sedangkan konstruksi TPB didasarkan pada kecocokan antara teknologi dengan tanggapan yang dirasakan oleh pengguna (*attitude towards behavior*), pengaruh sosial (*subjective norms*), dan kontrol perilaku (*perceived behavior control*).

### 3.2.1. Definisi Variabel Penelitian

Model yang digunakan pada penelitian ini memiliki 13 variabel laten yang terdiri dari 7 variabel laten eksogen dan 6 variabel laten endogen. Variabel laten eksogen terdiri dari *perceived ease of use*, *compatibility*, *peer influence*, *superior influence*, *self-efficacy*, *resource facilitating condition*, dan *technology facilitating condition*. Sedangkan variabel laten endogen terdiri dari *perceived usefulness*, *attitude towards behavior*, *subjective norms*, *perceived behavioral control*, *intention to use*, dan *usage behavior*.

Penelitian ini akan dilakukan untuk menguji keseluruhan variabel- variabel laten tersebut. Variabel laten eksogen merupakan variabel dependen, sedangkan variabel laten endogen merupakan variabel independen. Definisi untuk setiap variabel yang terlibat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel independen

a. *Perceived Ease of Use* (PEU)

*Perceived Ease of Use* atau persepsi akan kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seorang individu percaya bahwa ia dapat menggunakan suatu sistem atau teknologi tanpa mengalami kesulitan yang berarti dan terbebas dari beban kerja yang berlebihan untuk mempelajarinya (*free of effort*) (Davis, 1989).

b. *Compatibility* (C)

*Compatibility* atau kompatibilitas didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana terdapat kesesuaian inovasi yang konsisten dengan nilai-nilai yang ada, kebutuhan, dan pengalaman masa lalu dari potensi seorang individu (Moore & Benbasat, 1991)

c. *Peer Influence* (PI)

*Peer influence* atau pengaruh rekan didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana terdapat dorongan untuk seseorang individu menggunakan suatu sistem atau teknologi dikarenakan adanya pengaruh dari rekan-rekan individu tersebut.

d. *Superior Influence* (SI)

*Superior influence* atau pengaruh orang penting didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana terdapat dorongan untuk seseorang individu menggunakan suatu sistem atau teknologi dikarenakan adanya pengaruh dari orang-orang penting disekitar individu tersebut.

e. *Self-Efficacy* (SE)

*Self-efficacy* atau kemampuan diri didefinisikan sebagai suatu tingkatan kemampuan seseorang untuk menggunakan teknologi untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu atau tugas (Compeau & Higgins, 1995).

f. *Resource Facilitating Condition* (RFC)

*Resource facilitating condition* atau kondisi fasilitas sumber daya didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seorang individu percaya bahwa sumber daya yang ada untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003).

g. *Technology Facilitating Condition (TFC)*

*Technology facilitating condition* atau kondisi fasilitas teknologi didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seorang individu percaya bahwa teknologi yang ada untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003).

2. Variabel Depend

a. *Perceived Usefulness (PU)*

*Perceived usefulness* atau persepsi akan kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut (Davis, 1989).

b. *Attitude Towards Behavior (ATB)*

*Attitude towards behavior* merupakan variabel yang menunjukkan sikap pengguna terhadap pemakaian suatu produk teknologi, seperti kesan positif dan menyenangkan saat menggunakan produk tersebut (Davis, 1989).

c. *Subjective Norms (SN)*

*Subjective norms* atau norma subjektif didefinisikan sebagai suatu tingkatan persepsi seorang individu bahwa kebanyakan orang yang penting baginya berpikir individu tersebut seharusnya atau tidak seharusnya melakukan perilaku yang bersangkutan (Fishbein & Ajzen, 1975).

d. *Perceived Behavioral Control (PBC)*

*Perceived behavioral control* atau persepsi akan kontrol perilaku didefinisikan sebagai suatu tingkat kepercayaan seorang individu terhadap kemudahan atau kesulitan dalam menggunakan suatu sistem atau teknologi tertentu (Ajzen, 1985).

e. *Intension to Use (IU)*

*Intension to Use* didefinisikan sebagai ukuran kekuatan niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu (Davis, 1989). TAM memiliki anggapan dasar bahwa variabel ini adalah penentu utama dari perilaku penggunaan, dimana perilaku yang harus diprediksi dari tindakan, dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi perilaku pengguna melakukannya secara tidak langsung dengan mempengaruhi variabel ini.

f. *Usage Behavior* (UB)

*Usage behavior* atau perilaku penggunaan didefinisikan sebagai ukuran seseorang dalam melakukan perilaku tertentu (Davis, 1989). Hal ini merupakan variable dimana seorang individu sudah dalam tahap menggunakan atau tidak menggunakan sesuatu.

### 3.2.2. Hipotesis Awal Penelitian

Berdasarkan model penelitian yang digunakan, terdapat 13 hipotesis yang akan diuji. Hipotesis awal tersebut dijabarkan pada tabel 3.1 berikut.

**Tabel 3.1 Hipotesis Penelitian**

| Hipotesis | Keterangan                                                                                  |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| H1        | Perceived Ease of Use berpengaruh positif terhadap Perceived Usefulness                     |
| H2        | Perceived Ease of Use berpengaruh positif terhadap Attitude Towards Behavior                |
| H3        | Perceived Usefulness berpengaruh positif terhadap Attitude Towards Behavior                 |
| H4        | Compatibility berpengaruh positif terhadap Attitude Towards Behavior                        |
| H5        | Peer Influence berpengaruh positif terhadap Subjective Norms                                |
| H6        | Superior Influence berpengaruh positif terhadap Subjective Norms                            |
| H7        | Self-Efficacy berpengaruh positif terhadap Perceived Behavioral Control                     |
| H8        | Resource Facilitating Condition berpengaruh positif terhadap Perceived Behavioral Control   |
| H9        | Technology Facilitating Condition berpengaruh positif terhadap Perceived Behavioral Control |
| H10       | Attitude Towards Behavior berpengaruh positif terhadap Intension to Use                     |
| H11       | Subjective Norms berpengaruh positif terhadap Intension to Use                              |
| H12       | Perceived Behavioral Control berpengaruh positif terhadap Intension to Use                  |
| H13       | Intension to Use berpengaruh positif terhadap Usage Behavior                                |

### 3.3. Perancangan dan Penyebaran Kuesioner

Kuesioner yang digunakan untuk penelitian ini disusun dengan menggunakan beberapa pernyataan dan menggunakan *scaled-response question* dalam bentuk skala likert 5 tingkat. *Scaled-response question* merupakan pertanyaan yang dinilai dari tingkat kesesuaian responden terhadap pernyataan dalam kuisisioner dari sudut pandang responden. Skala Likert merupakan skala respon psikometri terutama digunakan dalam kuesioner untuk mendapatkan hal-hal

yang dirasakan oleh responden. Tabel 3.2 merupakan keterangan pada skala Likert yang digunakan dalam kuesioner.

**Tabel 3.2 Pembagian Nilai pada Kuesioner dengan Skala Likert**

| <b>Dimensi Pengukuran</b>         | <b>Nilai</b> | <b>Keterangan</b>                                      |
|-----------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------|
| Kesesuaian dengan sikap responden | 1            | Sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang diberikan |
|                                   | 2            | Tidak setuju terhadap pernyataan yang diberikan        |
|                                   | 3            | Netral terhadap pernyataan yang diberikan              |
|                                   | 4            | Setuju terhadap pernyataan yang diberikan              |
|                                   | 5            | Sangat setuju terhadap pernyataan yang diberikan       |

Respon dari kuesioner didapatkan melalui dua cara yaitu pengisian melalui *google form* untuk pengguna GoJek dan melalui penyebaran langsung untuk pengemudi GoJek dengan mendatangi lokasi-lokasi peristirahatan pengemudi GoJek di wilayah Jabodetabek. Kuesioner tersebut terdiri dari dua bagian dengan rincian sebagai berikut:

- **Bagian Pertama : Data Responden**

Bagian pertama dari kuesioner berisi isian dan pilihan mengenai data responden. Data responden pengemudi meliputi jenis kelamin, usia, lama menjadi pengemudi GoJek, dan pendidikan terakhir. Sedangkan pada data responden pengguna meliputi jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, lama menggunakan aplikasi GoJek, dan frekuensi menggunakan aplikasi GoJek. Dibagian ini juga terdapat pertanyaan daerah tempat tinggal dimana menjadi batasan pada penelitian adalah Jabodetabek.

- **Bagian Kedua :Penilaian Pernyataan**

Pada bagian kedua, peneliti memberikan pernyataan terkait hal- hal yang dirasakan saat menggunakan aplikasi GoJek. Responden dapat memberikan nilai sesuai dengan yang dirasakan oleh masing- masing responden.

Saat melakukan rancangan pernyataan variabel teramati dari setiap variabel laten, peneliti terlebih dahulu melakukan pencarian studi literatur terhadap referensi kuesioner yang diperoleh dari penelitian-penelitian terdahulu, kemudian

disesuaikan dengan objek penelitian yang diamati dan keadaan sekarang. Tabel 3.3 merupakan rancangan kuesioner untuk pengemudi untuk setiap variabel laten dan tabel 3.4 merupakan rancangan kuesioner untuk pengguna untuk setiap variable laten.

**Tabel 3.3a Rancangan Kuesioner untuk Pengemudi**

| <b>Variabel</b>                   | <b>Pertanyaan</b>                                                                                                               | <b>Sumber</b>                |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Perceived usefulness<br>(PU)      | Dengan menggunakan aplikasi GoJek membuat saya mendapatkan pesanan lebih cepat                                                  | (Davis, 1989)                |
|                                   | Dengan menggunakan aplikasi GoJek, saya mendapatkan banyak keuntungan                                                           |                              |
|                                   | Dengan menggunakan aplikasi GoJek membuat saya lebih efisien dalam mencari penumpang                                            |                              |
|                                   | GoJek merupakan alternatif reservasi transportasi yang bermanfaat bagi saya                                                     |                              |
| Perceived ease of use<br>(PEU)    | Saya dapat dengan mudah mempelajari penggunaan aplikasi GoJek                                                                   | (Davis, 1989)                |
|                                   | Saya dapat dengan mudah menggunakan aplikasi GoJek untuk melakukan penerimaan pesanan                                           |                              |
|                                   | Saya dapat dengan mudah menemui penumpang yang saya cari                                                                        |                              |
|                                   | Interaksi saya dengan fasilitas GoJek untuk melakukan reservasi transportasi jelas dan mudah dimengerti                         |                              |
| Compatibility<br>(C)              | Saya dapat menggunakan aplikasi GoJek secara lancar dengan smartphone yang saya miliki                                          | (The Moore & Benbasat, 1991) |
|                                   | Saya dapat mengakses aplikasi GoJek dengan baik                                                                                 |                              |
|                                   | Tidak pernah terjadi eror saat saya menggunakan aplikasi GoJek                                                                  |                              |
|                                   | GoJek menyediakan aplikasi yang sesuai dengan smartphone yang saya miliki                                                       |                              |
| Attitude toward behavior<br>(ATB) | Saya merasa pekerjaan saya lebih terbantu dengan menggunakan aplikasi GoJek dibanding dibanding mencari penumpang secara manual | (Taylor dan Todd, 1995)      |
|                                   | Saya merasa lebih tertarik menggunakan aplikasi GoJek dibanding mencari penumpang secara manual                                 |                              |
|                                   | Menggunakan aplikasi GoJek merupakan ide yang bagus                                                                             |                              |
|                                   | Sistem aplikasi GoJek lebih baik dibandingkan menggunakan cara manual atau jasa pemesanan lainnya                               |                              |

Tabel 3.3b Rancangan Kuesioner untuk Pengemudi (Lanjutan)

| Variabel                              | Pertanyaan                                                                                                            | Sumber                  |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Peer Influence (PI)                   | Teman- teman dan kerabat saya merekomendasikan aplikasi GoJek pada saya                                               | (Taylor dan Todd, 1995) |
|                                       | Saya menggunakan aplikasi GoJek agar tidak dikucilkan                                                                 |                         |
|                                       | Saya menggunakan aplikasi GoJek karena teman- teman dan kerabat saya menggunakannya                                   |                         |
|                                       | Saya menggunakan aplikasi GoJek tanpa paksaan dari teman                                                              |                         |
| Superior Influence (SI)               | Atasan, guru, atau orang- orang ahli di lingkungan saya merekomendasikan aplikasi GoJek pada saya                     | (Taylor dan Todd, 1995) |
|                                       | Saya menggunakan GoJek dikarenakan adanya peraturan yang mengharuskan saya menggunakan aplikasi ini                   |                         |
|                                       | Saya menggunakan aplikasi GoJek tanpa ada paksaan dari atasan, guru, atau orang- orang ahli di lingkungan saya        |                         |
|                                       | Saya menggunakan jasa aplikasi GoJek karena atasan, guru, atau orang- orang ahli di lingkungan saya menggunakannya    |                         |
| Subjective Norm (SN)                  | Saya memilih menggunakan aplikasi GoJek karena referensi orang- orang dilingkungan saya                               | (Taylor dan Todd, 1995) |
|                                       | Saya tertarik menggunakan aplikasi GoJek karena pengaruh orang- orang dilingkungan saya                               |                         |
|                                       | Saya termotivasi untuk menggunakan aplikasi GoJek karena pengaruh orang- orang disekeliling saya                      |                         |
|                                       | Saya menggunakan aplikasi GoJek karena orang- orang dilingkungan saya menggunakannya                                  |                         |
| Self-Efficacy (SE)                    | Saya dapat menggunakan aplikasi GoJek hanya dengan diperlihatkan pertama kali                                         | (Park, S. Y, 2009)      |
|                                       | Saya dapat menggunakan aplikasi GoJek dengan sangat mudah                                                             |                         |
|                                       | Saya tidak membutuhkan bantuan saat menggunakan aplikasi                                                              |                         |
|                                       | Saya sangat mahir dalam mengoperasikan aplikasi GoJek                                                                 |                         |
| Resource Facilitating Condition (RFC) | aplikasi GoJek menawarkan tarif terbaik dibanding lainnya                                                             | (Taylor dan Todd, 1995) |
|                                       | Menurut saya, memiliki akses internet agar dapat mengakses aplikasi GoJek merupakan hal yang sangat penting bagi saya |                         |
|                                       | Menurut saya, bisa menggunakan aplikasi GoJek pada saat saya membutuhkannya merupakan hal yang sangat penting         |                         |
|                                       | Menurut saya, memiliki smartphone yang dapat mengakses aplikasi GoJek merupakan hal yang sangat penting               |                         |

**Tabel 3.3c Rancangan Kuesioner untuk Pengemudi (Lanjutan)**

| <b>Variabel</b>                         | <b>Pertanyaan</b>                                                                                                      | <b>Sumber</b>           |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Technology Facilitating Condition (TFC) | Smartphone yang saya miliki mendukung saya dalam menggunakan aplikasi GoJek                                            | (Taylor dan Todd, 1995) |
|                                         | System yang dimiliki oleh smartphone yang saya miliki mendukung saya dalam menggunakan aplikasi GoJek                  |                         |
|                                         | Software yang diberikan oleh aplikasi GoJek kompatibel dengan smartphone yang saya miliki                              |                         |
|                                         | Saat saya menggunakan aplikasi GoJek, smartphone saya dapat mengoperasikannya secara sempurna tanpa terjadi eror       |                         |
| Perceived Behavior Control (PBC)        | Kemampuan saya dalam menggunakan smartphone dan mobile apps yang mendorong saya menggunakan aplikasi GoJek             | (Icek Ajzen, 1991)      |
|                                         | Saya dapat menggunakan aplikasi GoJek pada smartphone saya                                                             |                         |
|                                         | Saya selalu dapat mengendalikan kapan saya harus menggunakan aplikasi GoJek                                            |                         |
|                                         | Saya menggunakan aplikasi GoJek karena mudah bagi saya dalam menggunakannya                                            |                         |
| Intension to Use (IU)                   | Saya akan menggunakan aplikasi GoJek dibanding mencari penumpang secara manual                                         | (Taylor dan Todd, 1995) |
|                                         | Saya memiliki niat untuk menggunakan aplikasi GoJek ketika mencari penumpang dibanding mencari penumpang secara manual |                         |
|                                         | Dalam menggunakan jasa transportasi, Saya lebih memilih menggunakan aplikasi GoJek daripada menggunakan cara manual    |                         |
|                                         | aplikasi GoJek merupakan jasa transportasi yang saya rekomendasikan kepada orang lain                                  |                         |
| Usage Behavior (UB)                     | Saya menggunakan aplikasi GoJek disetiap saya mencari penumpang                                                        | (Davis, 1989)           |
|                                         | Saya menggunakan aplikasi GoJek disetiap saya membutuhkan alat transportasi                                            |                         |
|                                         | Saya nyaman menggunakan GoJek dibanding lainnya                                                                        |                         |
|                                         | Menggunakan aplikasi GoJek merupakan pilihan bantuan mencari penumpang terbaik yang pernah gunakan                     |                         |

Tabel 3.4a Rancangan Kuesioner untuk Pengguna

| Variabel                       | Pertanyaan                                                                                                                      | Sumber                       |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Perceived usefulness (PU)      | Dengan menggunakan aplikasi GoJek membuat saya melakukan reservasi transportasi lebih cepat                                     | (Davis, 1989)                |
|                                | Dengan menggunakan aplikasi GoJek, saya mendapatkan banyak keuntungan                                                           |                              |
|                                | Dengan menggunakan aplikasi GoJek membuat saya lebih efisien dalam bertransportasi                                              |                              |
|                                | GoJek merupakan alternatif reservasi transportasi yang bermanfaat bagi saya                                                     |                              |
| Perceived ease of use (PEU)    | Saya dapat dengan mudah mempelajari penggunaan aplikasi GoJek                                                                   | (Davis, 1989)                |
|                                | Saya dapat dengan mudah menggunakan aplikasi GoJek untuk melakukan reservasi transportasi                                       |                              |
|                                | Saya dapat dengan mudah mendapatkan ojek yang saya pesan                                                                        |                              |
|                                | Interaksi saya dengan fasilitas GoJek untuk melakukan reservasi transportasi jelas dan mudah dimengerti                         |                              |
| Compatibility (C)              | Saya dapat menggunakan aplikasi GoJek secara lancar dengan smartphone yang saya miliki                                          | (The Moore & Benbasat, 1991) |
|                                | Saya dapat menginstal aplikasi GoJek dengan baik                                                                                |                              |
|                                | Tidak pernah terjadi eror saat saya menggunakan aplikasi GoJek                                                                  |                              |
|                                | GoJek menyediakan aplikasi yang sesuai dengan smartphone yang saya miliki                                                       |                              |
| Attitude toward behavior (ATB) | Saya merasa pekerjaan saya lebih terbantu dengan menggunakan aplikasi GoJek dibanding penggunaan jasa transportasi umum lainnya | (Taylor dan Todd, 1995)      |
|                                | Saya merasa lebih tertarik menggunakan aplikasi GoJek dibandingkan penggunaan jasa transportasi umum lainnya                    |                              |
|                                | Menggunakan aplikasi GoJek merupakan ide yang bagus                                                                             |                              |
|                                | Sistem aplikasi GoJek lebih baik dibandingkan jasa transportasi umum lainnya                                                    |                              |

Tabel 3.4b Rancangan Kuesioner untuk Pengguna (Lanjutan)

| Variabel                              | Pertanyaan                                                                                                            | Sumber                  |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Peer Influence (PI)                   | Teman- teman dan kerabat saya merekomendasikan aplikasi GoJek pada saya                                               | (Taylor dan Todd, 1995) |
|                                       | Saya menggunakan aplikasi GoJek agar tidak dikucilkan                                                                 |                         |
|                                       | Saya menggunakan aplikasi GoJek karena teman- teman dan kerabat saya menggunakannya                                   |                         |
|                                       | Saya menggunakan aplikasi GoJek tanpa ada paksaan dari teman-teman saya                                               |                         |
| Superior Influence (SI)               | Atasan, guru, atau orang- orang ahli di lingkungan saya merekomendasikan aplikasi GoJek pada saya                     | (Taylor dan Todd, 1995) |
|                                       | Saya menggunakan GoJek dikarenakan adanya peraturan yang mengharuskan saya menggunakan aplikasi ini                   |                         |
|                                       | Saya menggunakan aplikasi GoJek tanpa ada paksaan dari atasan, guru, atau orang- orang ahli di lingkungan saya        |                         |
|                                       | Saya menggunakan jasa aplikasi GoJek karena atasan, guru, atau orang- orang ahli di lingkungan saya menggunakannya    |                         |
| Subjective Norm (SN)                  | Saya memilih menggunakan aplikasi GoJek karena referensi orang- orang dilingkungan saya                               | (Taylor dan Todd, 1995) |
|                                       | Saya tertarik menggunakan aplikasi GoJek karena pengaruh orang- orang dilingkungan saya                               |                         |
|                                       | Saya termotivasi untuk menggunakan aplikasi GoJek karena pengaruh orang- orang disekeliling saya                      |                         |
|                                       | Saya menggunakan aplikasi GoJek karena orang- orang dilingkungan saya menggunakannya                                  |                         |
| Self-Efficacy (SE)                    | Saya dapat menggunakan aplikasi GoJek hanya dengan diperlihatkan pertama kali                                         | (Park, S. Y, 2009)      |
|                                       | Saya dapat menggunakan aplikasi GoJek dengan sangat mudah                                                             |                         |
|                                       | Saya tidak membutuhkan bantuan orang lain saat menggunakan aplikasi GoJek                                             |                         |
|                                       | Saya sangat mahir dalam mengoperasikan aplikasi GoJek                                                                 |                         |
| Resource Facilitating Condition (RFC) | aplikasi GoJek menawarkan harga yang lebih murah dibanding lainnya                                                    | (Taylor dan Todd, 1995) |
|                                       | Menurut saya, memiliki akses internet agar dapag mengakses aplikasi GoJek merupakan hal yang sangat penting bagi saya |                         |
|                                       | Teman- teman dan kerabatmerekomendasikan GoJek pada saya                                                              |                         |
|                                       | Saya menggunakan aplikasi GoJek agar tidak dikucilkan                                                                 |                         |

Tabel 3.4c Rancangan Kuesioner untuk Pengguna (Lanjutan)

| Variabel                                | Pertanyaan                                                                                                                        | Sumber                  |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Technology Facilitating Condition (TFC) | Smartphone yang saya miliki mendukung saya dalam menggunakan aplikasi GoJek                                                       | (Taylor dan Todd, 1995) |
|                                         | System yang dimiliki oleh smartphone yang saya miliki mendukung saya dalam menggunakan aplikasi GoJek                             |                         |
|                                         | Software yang diberikan oleh aplikasi GoJek kompatibel dengan smartphone yang saya miliki                                         |                         |
|                                         | Saat saya menggunakan aplikasi GoJek, smartphone saya dapat mengoperasikannya secara sempurna tanpa terjadi eror                  |                         |
| Perceived Behavior Control (PBC)        | Kemampuan saya dalam menggunakan smartphone dan mobile apps yang mendorong saya menggunakan aplikasi GoJek                        | (Icek Ajzen, 1991)      |
|                                         | Saya dapat menggunakan aplikasi GoJek pada smartphone saya                                                                        |                         |
|                                         | Saya selalu dapat mengendalikan kapan saya harus menggunakan aplikasi GoJek                                                       |                         |
|                                         | Saya menggunakan aplikasi GoJek karena mudah bagi saya dalam menggunakannya                                                       |                         |
| Intension to Use (IU)                   | Saya akan menggunakan aplikasi GoJek dalam memilih jasa transportasi daripada jasa transportasi umum lainnya                      | (Taylor dan Todd, 1995) |
|                                         | Saya berniat untuk menggunakan GoJek ketika menggunakan jasa transportasi daripada transportasi umum lainnya                      |                         |
|                                         | Dalam menggunakan jasa transportasi, Saya lebih memilih menggunakan aplikasi GoJek daripada menggunakan Jasa transportasi lainnya |                         |
|                                         | aplikasi GoJek merupakan jasa transportasi yang saya rekomendasikan kepada orang lain                                             |                         |
| Usage Behavior (UB)                     | Saya menggunakan aplikasi GoJek setiap saya membutuhkan alat transportasi                                                         | (Davis, 1989)           |
|                                         | Saya sangat cocok menggunakan aplikasi GoJek dibanding lainnya                                                                    |                         |
|                                         | Saya nyaman menggunakan GoJek dibanding lainnya                                                                                   |                         |
|                                         | Menggunakan aplikasi GoJek merupakan pilihan reservasi transportasi terbaik yang pernah gunakan                                   |                         |

### 3.3.1 Pilot Testing

Peneliti melakukan uji pendahuluan atau pilot testing dengan menyebarkan kuesioner dalam kelompok kecil yaitu 40 responden (Baleghi-Zadeh, Ayub, Mahmud, & Daud, 2014). Tujuan dari melakukan uji pendahuluan adalah untuk menguji, merevisi dan menyesuaikan pertanyaan yang digunakan. Uji coba juga dapat dilakukan untuk mengungkap masalah, dan untuk mengatasinya sebelum studi utama dilakukan.

#### a. Uji Reliabilitas Kuesioner

Uji reliabilitas merupakan uji untuk menentukan konsistensi jawaban responden atas suatu instrumen penelitian. Nunnally (1969) mensyaratkan suatu instrumen yang reliabel jika memiliki koefisien Cronbach Alpha di atas 0,60. Cronbach's Alpha secara luas diyakini secara tidak langsung menunjukkan sejauh mana satu set item mengukur sebuah konstruk laten. Hal ini digunakan ketika jumlah kemungkinan jawaban lebih dari 2 dan dapat diterapkan pada data ordinal (Mackey & Gass, 2013). Pada Tabel 3.5 didapatkan bahwa seluruh variabel laten baik pada pengguna maupun pengemudi memiliki reliabilitas yang baik.

**Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Kuesioner**

| PENGEMUDI      |                  |             | PENGUNA        |                  |             |
|----------------|------------------|-------------|----------------|------------------|-------------|
| Variabel Laten | Cronbach's Alpha | Jumlah Item | Variabel Laten | Cronbach's Alpha | Jumlah Item |
| PEU            | 0.724            | 4           | PEU            | 0.763            | 4           |
| PU             | 0.751            | 4           | PU             | 0.765            | 4           |
| C              | 0.602            | 4           | C              | 0.731            | 4           |
| ATB            | 0.711            | 4           | ATB            | 0.819            | 4           |
| SI             | 0.659            | 4           | SI             | 0.661            | 4           |
| PI             | 0.717            | 4           | PI             | 0.608            | 4           |
| SN             | 0.818            | 4           | SN             | 0.934            | 4           |
| SE             | 0.812            | 4           | SE             | 0.854            | 4           |
| RFC            | 0.748            | 4           | RFC            | 0.693            | 4           |
| TFC            | 0.71             | 4           | TFC            | 0.829            | 4           |
| PBC            | 0.849            | 4           | PBC            | 0.725            | 4           |
| IU             | 0.939            | 4           | IU             | 0.865            | 4           |
| UB             | 0.832            | 4           | UB             | 0.767            | 4           |

b. Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan variabel yang ingin diukur dengan alat pengukur yang digunakan. Uji validitas dilakukan dengan menganalisis nilai Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) dan menilai signifikansi dari Bartlett's Test of Sphericity. Nilai KMO yang dapat diterima jika nilai KMO tidak kurang dari 0,5, sedangkan nilai Bartlett's Test of Sphericity yang signifikan secara statistik adalah  $<0,05$  yang menunjukkan korelasi yang cukup ada di antara variabel untuk dilanjutkan (Hair, Black, BJ, & Anderson, 2010). Berdasarkan Tabel 3.6 dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi uji validitas.

**Tabel 3.6 Uji Validitas Kuesioner**

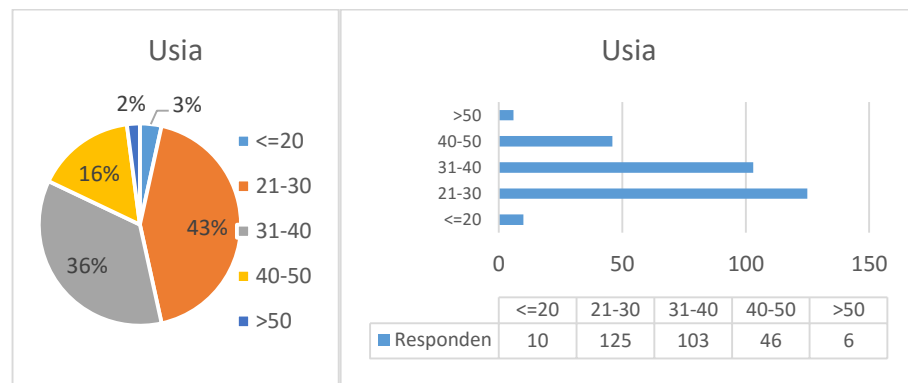
| PENGEMUDI  |       |               |       |             | PENGUNA    |       |               |       |             |
|------------|-------|---------------|-------|-------------|------------|-------|---------------|-------|-------------|
| Var. Laten | KMO   | Bartlett Test |       | Jumlah Item | Var. Laten | KMO   | Bartlett Test |       | Jumlah Item |
|            |       | Chi-Square    | Sig.  |             |            |       | Chi-Square    | Sig.  |             |
| <b>EU</b>  | 0.769 | 33.797        | 0.000 | 4           | <b>PEU</b> | 0.591 | 36.518        | 0.000 | 4           |
| <b>PU</b>  | 0.565 | 25.009        | 0.000 | 4           | <b>PU</b>  | 0.702 | 36.268        | 0.000 | 4           |
| <b>C</b>   | 0.517 | 42.261        | 0.000 | 4           | <b>C</b>   | 0.708 | 64.914        | 0.000 | 4           |
| <b>ATB</b> | 0.605 | 29.582        | 0.000 | 4           | <b>ATB</b> | 0.712 | 59.097        | 0.000 | 4           |
| <b>SI</b>  | 0.512 | 45.222        | 0.000 | 4           | <b>SI</b>  | 0.535 | 22.450        | 0.000 | 4           |
| <b>PI</b>  | 0.548 | 31.546        | 0.000 | 4           | <b>PI</b>  | 0.663 | 18.082        | 0.000 | 4           |
| <b>SN</b>  | 0.767 | 39.989        | 0.000 | 4           | <b>SN</b>  | 0.812 | 111.673       | 0.000 | 4           |
| <b>SE</b>  | 0.733 | 40.295        | 0.000 | 4           | <b>SE</b>  | 0.781 | 48.775        | 0.000 | 4           |
| <b>RFC</b> | 0.683 | 42.269        | 0.000 | 4           | <b>RFC</b> | 0.503 | 31.481        | 0.000 | 4           |
| <b>TFC</b> | 0.667 | 45.055        | 0.000 | 4           | <b>TFC</b> | 0.751 | 67.883        | 0.000 | 4           |
| <b>PBC</b> | 0.623 | 63.976        | 0.000 | 4           | <b>PBC</b> | 0.708 | 34.893        | 0.000 | 4           |
| <b>IU</b>  | 0.801 | 109.833       | 0.000 | 4           | <b>IU</b>  | 0.656 | 90.438        | 0.000 | 4           |
| <b>UB</b>  | 0.756 | 52.996        | 0.000 | 4           | <b>UB</b>  | 0.751 | 38.636        | 0.000 | 4           |

3.3.2. Demografi Responden

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner secara massal, didapatkan sebanyak 290 tanggapan dari responden pengguna dan 290 tanggapan dari responden pengemudi. Demografi dari responden dijelaskan guna memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden yang terlibat dalam penelitian ini. *Pie chart* digunakan untuk menjelaskan proporsi data responden sedangkan *bar chart* digunakan untuk menggambarkan jumlah responden per kategori. Data keseluruhan jumlah responden dijelaskan sebagai berikut:

a. Persebaran Responden Pengemudi

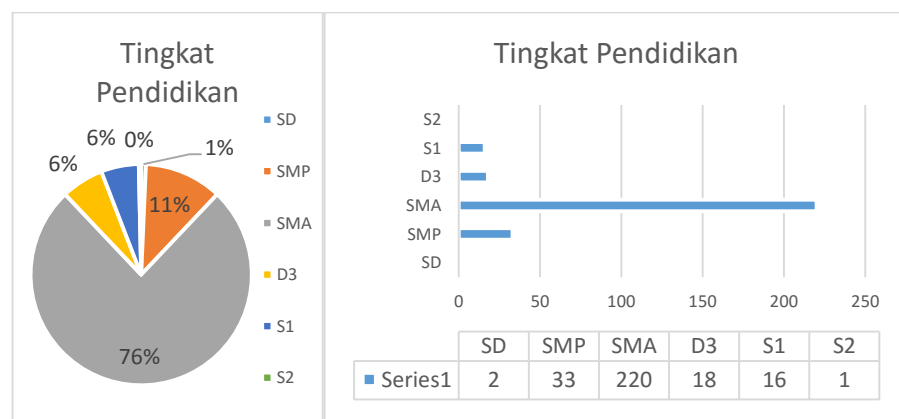
- Persebaran data berdasarkan usia



**Gambar 3. 1. Persebaran Data Pengemudi Berdasarkan Usia**

Pembagian usia yang digunakan dalam kuesioner dibagi menjadi lima kategori seperti yang terlihat pada Gambar 3.1. Berdasarkan data pada Gambar 3.1, responden dengan rentang usia 21-30 tahun dan 31-40 tahun merupakan jumlah responden terbanyak dalam penelitian dengan jumlah sebanyak 125 orang dan 103 orang. Dapat dilihat bahwa keseluruhan kategori memiliki representasi yang mengartikan bahwa pengemudi GoJek berasal dari berbagai kalangan usia.

- Persebaran data berdasarkan tingkat pendidikan

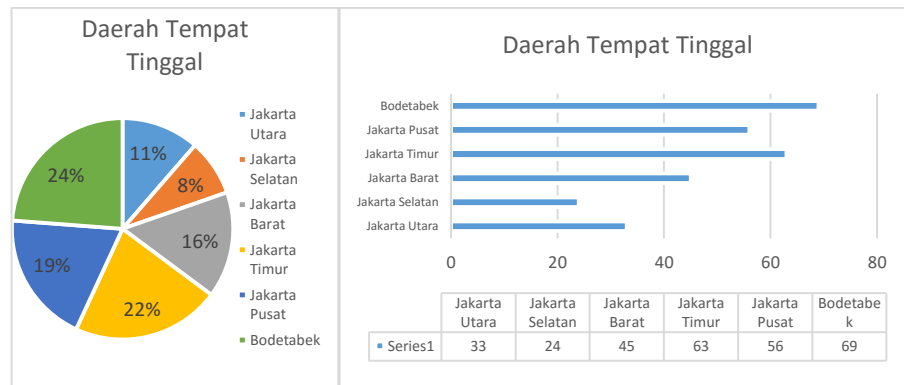


**Gambar 3.2. Persebaran Data Pengemudi Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Pembagian tingkat pendidikan yang digunakan dalam kuesioner dibagi menjadi lima kategori seperti yang terlihat pada Gambar 3.2. Berdasarkan data pada Gambar 3.2, responden dengan yang memiliki latar belakang

pendidikan terbanyak berasal dari jenjang SMA dengan jumlah sebanyak 220 orang dari 290 orang.

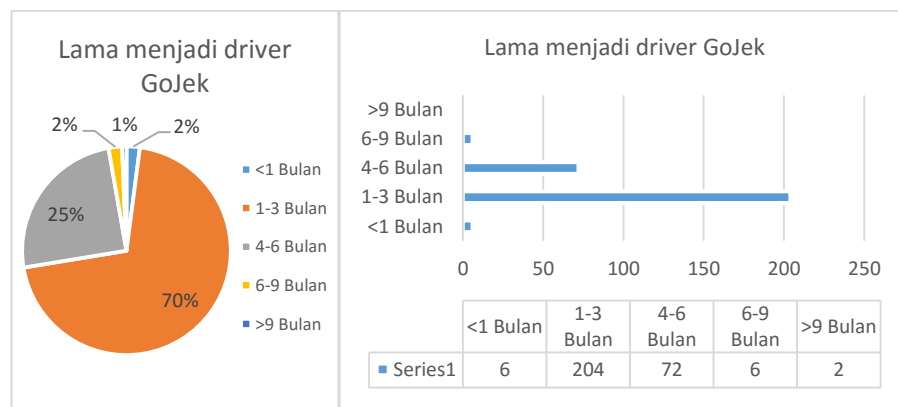
- Persebaran data berdasarkan daerah tempat tinggal



**Gambar 3.3. Persebaran Data Pengemudi Berdasarkan Daerah Tempat Tinggal**

Pembagian daerah tempat tinggal yang digunakan dalam kuesioner dibagi menjadi enam daerah seperti yang terlihat pada Gambar 3.3. Berdasarkan data pada Gambar 3.3, daerah tempat tinggal responden tersebar cukup merata. Hal ini menunjukkan bahwa data yang dimiliki cukup mewakili persebaran demografi berdasarkan tempat tinggal.

- Persebaran data berdasarkan lama menjadi pengemudi GoJek



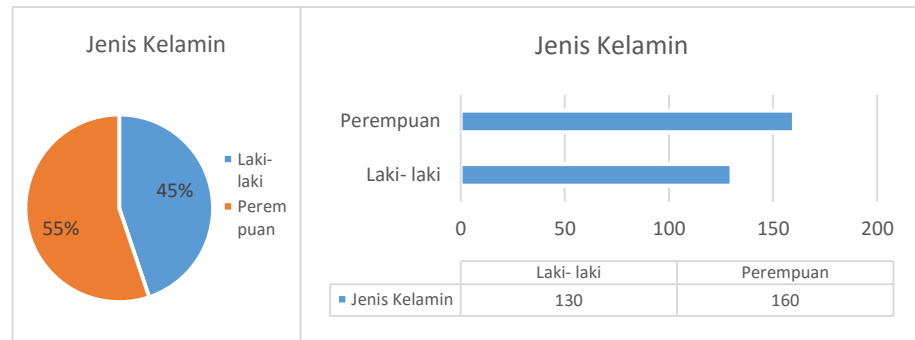
**Gambar 3.4. Persebaran Data Pengemudi Berdasarkan Lama Menjadi Pengemudi GoJek**

Pembagian lama menjadi pengemudi GoJek yang digunakan dalam kuesioner dibagi menjadi lima kategori seperti yang terlihat pada Gambar 3.4. Berdasarkan data pada Gambar 3.4, pengemudi GoJek terbanyak

telah menggunakan aplikasi ini sekitar 1- 3 bulan yaitu sebanyak 204 orang.

b. Persebaran Responden Pengguna

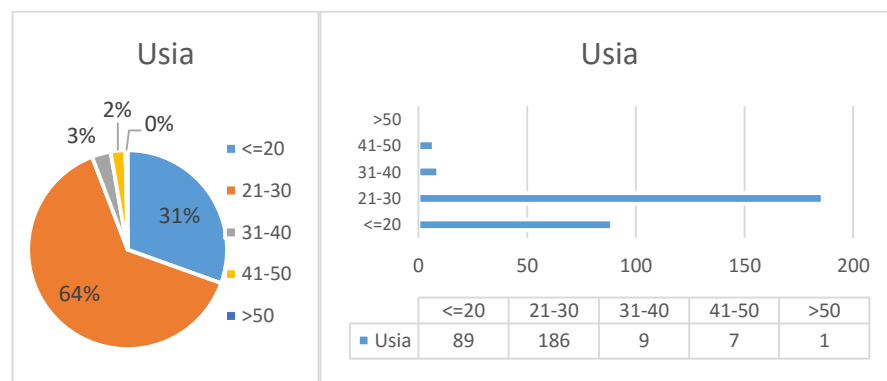
- Persebaran data berdasarkan jenis kelamin



**Gambar 3.5. Persebaran Data Pengguna Berdasarkan Jenis Kelamin**

Persebaran jenis kelamin yang digunakan pada kuesioner ini terdiri dari laki-laki dan perempuan seperti yang terlihat pada Gambar 3.5. Berdasarkan data pada Gambar 3.5, responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 160 orang.

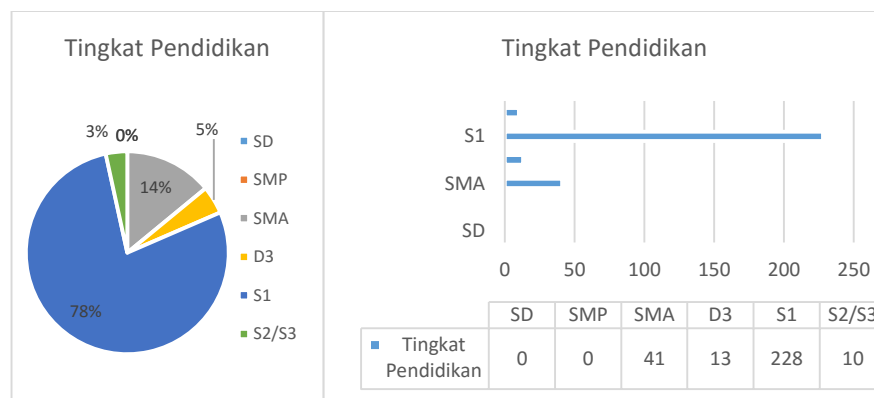
- Persebaran data berdasarkan usia



**Gambar 3.6. Persebaran Data Pengguna Berdasarkan Usia**

Pembagian usia yang digunakan dalam kuesioner dibagi menjadi lima kategori seperti yang terlihat pada Gambar 3.6. Berdasarkan data pada Gambar 3.6, responden dengan rentang usia 21-30 tahun merupakan jumlah responden terbanyak dalam penelitian dengan jumlah sebanyak 186 orang dimana usia tersebut merupakan kalangan muda yang aktif menggunakan internet.

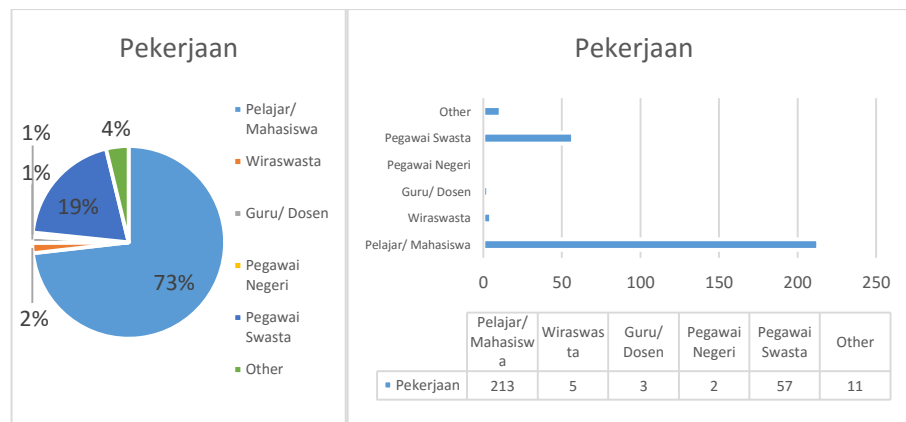
- Persebaran data berdasarkan tingkat pendidikan



**Gambar 3. 7. Persebaran Data Pengguna Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Pembagian tingkat pendidikan yang digunakan dalam kuesioner dibagi menjadi lima kategori seperti yang terlihat pada Gambar 3.7. Berdasarkan data pada Gambar 3.7, responden dengan yang memiliki latar belakang pendidikan terbanyak berasal dari jenjang S1 dengan jumlah sebanyak 228 orang dari 290 orang.

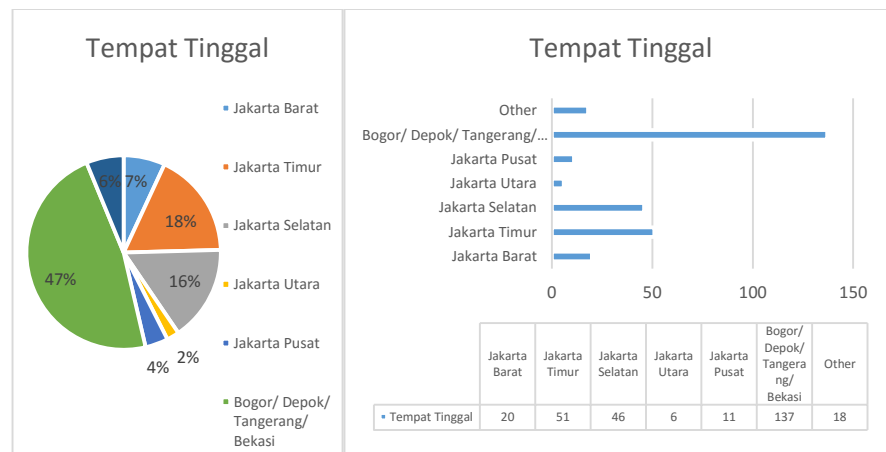
- Persebaran data berdasarkan pekerjaan



**Gambar 3.8. Persebaran Data Pengguna Berdasarkan Pekerjaan**

Pembagian pekerjaan yang digunakan dalam kuesioner dibagi menjadi enam kategori seperti yang terlihat pada Gambar 3.8. Berdasarkan data pada Gambar 3.8, responden didominasi oleh pelajar atau mahasiswa dengan total 213 responden.

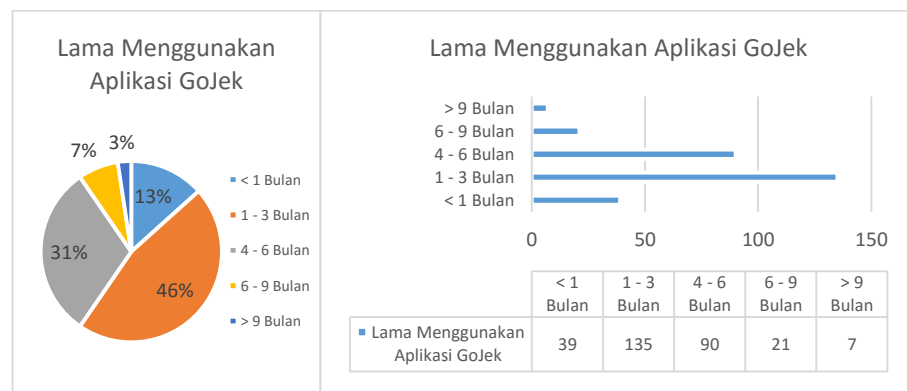
- Persebaran data berdasarkan tempat tinggal



**Gambar 3.9. Persebaran Data Pengguna Berdasarkan Tempat Tinggal**

Pembagian daerah tempat tinggal yang digunakan dalam kuesioner dibagi menjadi enam daerah seperti yang terlihat pada Gambar 3.9. Berdasarkan data pada Gambar 3.9, daerah tempat tinggal responden tersebar adalah Bogor/ Depok/ Tangerang/ Bekasi yang berjumlah 137 responden.

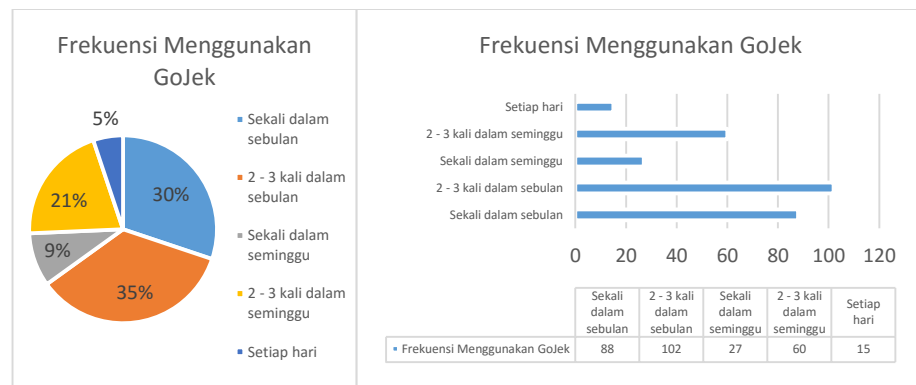
- Persebaran data berdasarkan lama menggunakan aplikasi GoJek



**Gambar 3.10. Persebaran Data Pengguna Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi GoJek**

Pembagian lama menjadi pengguna GoJek yang digunakan dalam kuesioner dibagi menjadi lima kategori seperti yang terlihat pada Gambar 3.10. Berdasarkan data pada Gambar 3.10, pengguna GoJek terbanyak telah menggunakan aplikasi ini sekitar 1- 3 bulan yaitu sebanyak 135 orang.

- Persebaran data berdasarkan frekuensi menggunakan aplikasi GoJek



**Gambar 3.11. Persebaran Data Pengguna Berdasarkan Frekuensi Menggunakan GoJek**

Pembagian frekuensi menjadi pengguna GoJek yang digunakan dalam kuesioner dibagi menjadi lima kategori seperti yang terlihat pada Gambar 3.11. Berdasarkan data pada Gambar 3.11, frekuensi penggunaan aplikasi GoJek terbanyak berada di frekuensi 2-3 kali dalam sebulan.

### 3.4. Pengolahan Data Kuesioner

Pengolahan data kuesioner dilakukan setelah data terkumpul sesuai dengan kebutuhan. Pengolahan data kuesioner dilakukan dengan melakukan uji kecukupan sampel dan uji normalitas data.

#### 3.4.1. Uji Kecukupan Sampel

Uji kecukupan sampel dilakukan berdasarkan estimator yang digunakan. Pada penelitian ini, estimator yang dipilih adalah estimator Maximum Likelihood (ML) dengan persyaratan minimal 5 responden per variable teramati (Wijanto, 2008). Sehingga minimum responden yang dimiliki adalah 260 responden untuk pengemudi dan 260 responden untuk pengguna. Jumlah data yang didapatkan adalah sebanyak 290 data untuk pengemudi dan 290 data untuk pengguna, sehingga jumlah data memenuhi jumlah minimal untuk menggunakan estimator ML.

#### 3.4.2. Uji Normalitas Data

Estimator Maximum Likelihood memiliki syarat bahwa data yang dimiliki harus terdistribusi normal. Oleh karena itu, uji normalitas dilakukan menggunakan

aplikasi perangkat lunak SPSS 15 untuk melihat skewness dan kurtosis dari setiap variabel. Hasil keluaran uji normalitas tuk melihat skewness dan kurtosis dari setiap variabel dirangkum dalam Tabel 3.7.

**Tabel 3. 7a Skewness dan Kurtosis Variabel Teramati**

| PENGEMUDI     |           |            |           |            | PENGUNA       |           |            |           |            |
|---------------|-----------|------------|-----------|------------|---------------|-----------|------------|-----------|------------|
| Var. Teramati | Skewness  |            | Kurtosis  |            | Var. Teramati | Skewness  |            | Kurtosis  |            |
|               | Statistik | Std. Error | Statistik | Std. Error |               | Statistik | Std. Error | Statistik | Std. Error |
| PU1           | -1.24     | 0.14       | 2.44      | 0.29       | PU1           | -1.29     | 0.14       | 2.08      | 0.29       |
| PU2           | -1.58     | 0.14       | 4.20      | 0.29       | PU2           | -1.04     | 0.14       | 1.36      | 0.29       |
| PU3           | -1.36     | 0.14       | 2.78      | 0.29       | PU3           | -1.09     | 0.14       | 1.35      | 0.29       |
| PU4           | -1.21     | 0.14       | 2.03      | 0.29       | PU4           | -1.52     | 0.14       | 3.41      | 0.29       |
| PEU1          | -0.92     | 0.14       | 0.49      | 0.29       | PEU1          | -1.80     | 0.14       | 4.68      | 0.29       |
| PEU2          | -1.10     | 0.14       | 0.83      | 0.29       | PEU2          | -1.46     | 0.14       | 2.29      | 0.29       |
| PEU3          | -1.03     | 0.14       | 0.81      | 0.29       | PEU3          | -0.82     | 0.14       | 0.49      | 0.29       |
| PEU4          | -0.97     | 0.14       | 1.30      | 0.29       | PEU4          | -1.22     | 0.14       | 2.50      | 0.29       |
| C1            | -1.14     | 0.14       | 2.16      | 0.29       | C1            | -0.88     | 0.14       | 0.38      | 0.29       |
| C2            | -1.31     | 0.14       | 1.74      | 0.29       | C2            | -1.49     | 0.14       | 3.17      | 0.29       |
| C3            | 0.04      | 0.14       | -1.26     | 0.29       | C3            | 0.53      | 0.14       | -0.63     | 0.29       |
| C4            | -1.29     | 0.14       | 2.10      | 0.29       | C4            | -1.17     | 0.14       | 2.50      | 0.29       |
| ATB1          | -1.83     | 0.14       | 4.84      | 0.29       | ATB1          | -0.64     | 0.14       | 0.38      | 0.29       |
| ATB2          | -1.55     | 0.14       | 3.97      | 0.29       | ATB2          | -0.52     | 0.14       | -0.12     | 0.29       |
| ATB3          | -1.30     | 0.14       | 3.01      | 0.29       | ATB3          | -1.09     | 0.14       | 2.33      | 0.29       |
| ATB4          | -1.41     | 0.14       | 2.67      | 0.29       | ATB4          | -0.56     | 0.14       | 0.25      | 0.29       |
| PI1           | -0.88     | 0.14       | 0.23      | 0.29       | PI1           | -1.08     | 0.14       | 1.50      | 0.29       |
| PI2           | -0.28     | 0.14       | -1.04     | 0.29       | PI2           | 1.92      | 0.14       | 4.27      | 0.29       |
| PI3           | -0.47     | 0.14       | -0.59     | 0.29       | PI3           | 0.11      | 0.14       | -0.93     | 0.29       |
| PI4           | -1.30     | 0.14       | 1.84      | 0.29       | PI4           | -1.82     | 0.14       | 3.75      | 0.29       |
| SI1           | -0.51     | 0.14       | -0.48     | 0.29       | SI1           | 0.07      | 0.14       | -0.82     | 0.29       |
| SI2           | -0.22     | 0.14       | -1.02     | 0.29       | SI2           | 2.54      | 0.14       | 6.81      | 0.29       |
| SI3           | -0.81     | 0.14       | -0.12     | 0.29       | SI3           | -1.73     | 0.14       | 2.49      | 0.29       |
| SI4           | -0.10     | 0.14       | -1.10     | 0.29       | SI4           | 0.69      | 0.14       | -0.14     | 0.29       |

Tabel 3.7b Skewness dan Kurtosis Variabel Teramati

| PENGEMUDI        |           |               |           |               | PENGGUNA         |           |               |           |               |
|------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
| Var.<br>Teramati | Skewness  |               | Kurtosis  |               | Var.<br>Teramati | Skewness  |               | Kurtosis  |               |
|                  | Statistik | Std.<br>Error | Statistik | Std.<br>Error |                  | Statistik | Std.<br>Error | Statistik | Std.<br>Error |
| SN1              | -0.45     | 0.14          | -0.53     | 0.29          | SN1              | -0.53     | 0.14          | -0.33     | 0.29          |
| SN2              | -0.18     | 0.14          | -0.96     | 0.29          | SN2              | -0.23     | 0.14          | -0.74     | 0.29          |
| SN3              | -0.20     | 0.14          | -0.74     | 0.29          | SN3              | -0.36     | 0.14          | -0.60     | 0.29          |
| SN4              | -0.39     | 0.14          | -0.63     | 0.29          | SN4              | -0.24     | 0.14          | -0.66     | 0.29          |
| SE1              | -0.54     | 0.14          | -0.27     | 0.29          | SE1              | -0.92     | 0.14          | 0.12      | 0.29          |
| SE2              | -1.61     | 0.14          | 3.65      | 0.29          | SE2              | -1.19     | 0.14          | 2.06      | 0.29          |
| SE3              | -0.89     | 0.14          | 0.23      | 0.29          | SE3              | -0.95     | 0.14          | 0.25      | 0.29          |
| SE4              | -0.87     | 0.14          | 0.38      | 0.29          | SE4              | -0.87     | 0.14          | 0.60      | 0.29          |
| RFC1             | -1.08     | 0.14          | 1.24      | 0.29          | RFC1             | -0.24     | 0.14          | -0.42     | 0.29          |
| RFC2             | -1.43     | 0.14          | 2.27      | 0.29          | RFC2             | -1.07     | 0.14          | 1.20      | 0.29          |
| RFC3             | -1.19     | 0.14          | 2.09      | 0.29          | RFC3             | -1.26     | 0.14          | 1.87      | 0.29          |
| RFC4             | -1.36     | 0.14          | 3.08      | 0.29          | RFC4             | -1.00     | 0.14          | 0.97      | 0.29          |
| TFC1             | -0.91     | 0.14          | 1.26      | 0.29          | TFC1             | -1.53     | 0.14          | 3.40      | 0.29          |
| TFC2             | -1.15     | 0.14          | 2.70      | 0.29          | TFC2             | -1.44     | 0.14          | 3.36      | 0.29          |
| TFC3             | -0.94     | 0.14          | 1.28      | 0.29          | TFC3             | -1.44     | 0.14          | 2.91      | 0.29          |
| TFC4             | -0.29     | 0.14          | -0.99     | 0.29          | TFC4             | -0.09     | 0.14          | -1.01     | 0.29          |
| PBC1             | -0.93     | 0.14          | 0.85      | 0.29          | PBC1             | -0.69     | 0.14          | 0.18      | 0.29          |
| PBC2             | -1.10     | 0.14          | 1.89      | 0.29          | PBC2             | -1.59     | 0.14          | 3.80      | 0.29          |
| PBC3             | -0.87     | 0.14          | 0.79      | 0.29          | PBC3             | -0.96     | 0.14          | 1.22      | 0.29          |
| PBC4             | -0.92     | 0.14          | 1.40      | 0.29          | PBC4             | -0.85     | 0.14          | 1.56      | 0.29          |
| IU1              | -0.98     | 0.14          | 0.50      | 0.29          | IU1              | -0.17     | 0.14          | -0.49     | 0.29          |
| IU2              | -0.79     | 0.14          | 0.01      | 0.29          | IU2              | -0.37     | 0.14          | -0.20     | 0.29          |
| IU3              | -1.11     | 0.14          | 1.42      | 0.29          | IU3              | -0.18     | 0.14          | -0.30     | 0.29          |
| IU4              | -1.35     | 0.14          | 3.22      | 0.29          | IU4              | -0.83     | 0.14          | 1.04      | 0.29          |
| UB1              | -0.95     | 0.14          | 0.72      | 0.29          | UB1              | 0.22      | 0.14          | -0.66     | 0.29          |
| UB2              | -1.18     | 0.14          | 2.25      | 0.29          | UB2              | -0.30     | 0.14          | 0.10      | 0.29          |
| UB3              | -0.94     | 0.14          | 0.35      | 0.29          | UB3              | -0.27     | 0.14          | 0.09      | 0.29          |
| UB4              | -1.35     | 0.14          | 2.40      | 0.29          | UB4              | -0.42     | 0.14          | -0.01     | 0.29          |

Nilai batas untuk asimetri dan kurtosis antara -2 dan +2 dianggap dapat diterima untuk membuktikan distribusi yang normal (George & Mallery, 2010).

Dapat dilihat pada Tabel 3.7 bahwa terdapat beberapa kurtosis dan skewness  $>2$  dan  $<-2$ . Sehingga variabel-variabel teramati tersebut tidak terdistribusi secara normal.

Untuk terus dapat menggunakan estimator ML, data harus terdistribusi secara normal. LISREL 8.80 menyediakan fasilitas menu *normal scores* untuk dapat mentransformasi data yang tidak normal menjadi normal. Data yang telah ditransformasi kemudian diolah kembali dengan menu SIMPLIS dalam LISREL 8.80 untuk menguji model pengukuran dan model struktural SEM.

### 3.5. Pengolahan Data dengan Metode Structural Equation Modelling (SEM)

*Structural Equation Modelling* terdiri dari lima tahap, yaitu spesifikasi model, identifikasi, estimasi, uji kecocokan, dan respesifikasi (Bollen & Long, 1993). Wijanto (2008) menjelaskan, tahap pertama yang perlu dilakukan adalah menspesifikasikan sebuah model Hybrid sebagai sebuah model CFA (Confirmatory Factor Analysis). Setelah model CFA diterima, tahap selanjutnya adalah menambahkan model struktural pada model CFA hasil tahap pertama yang selanjutnya diestimasi dan dianalisis.

#### 3.5.1. Spesifikasi Model

Spesifikasi model pengukuran dan model struktural dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

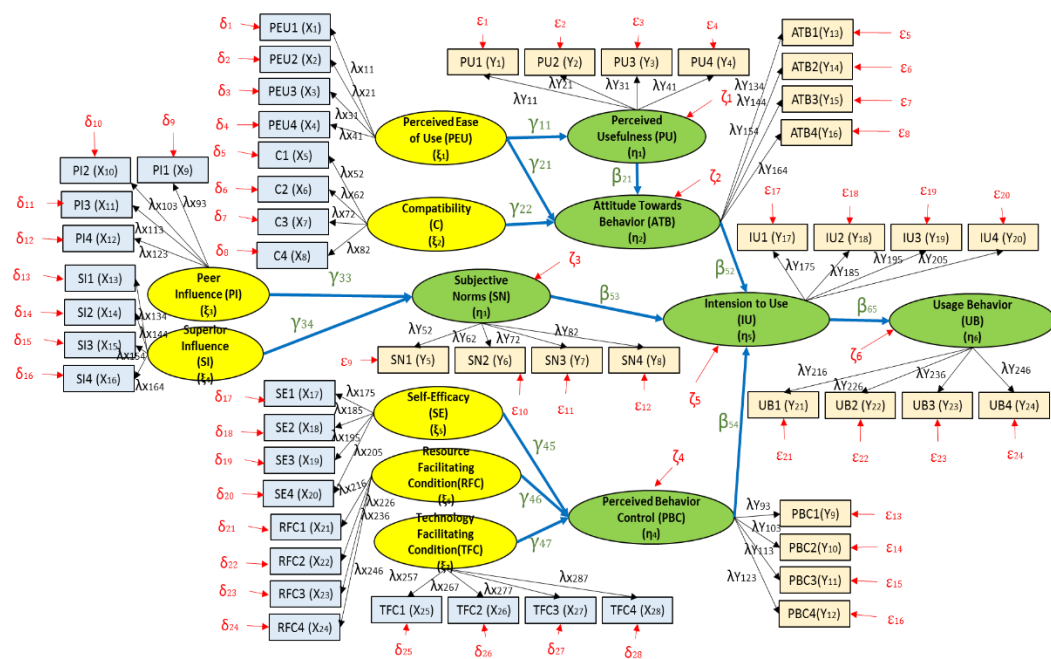
1. Spesifikasi model pengukuran
  - a. Variabel- variabel laten: *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEU), *Compatibility* (C), *Attitude towards Behavior* (ATB), *Peer Influence* (PI), *Superior Influence* (SI), *Subjective Norms* (SN), *Self-Efficacy* (SE), *Resource Facilitating Condition* (RFC), *Technology Facilitating Condition* (TFC), *Perceived Behavior Control* (PBC), *Intension to Use* (IU), dan *Usage Behavior* (UB).
  - b. Variabel- variabel teramati: PU1, PU2, PU3, PU4, PEU1, PEU2, PEU3, PEU4, C1, C2, C3, C4, ATB1, ATB2, ATB3, ATB4, PI1, PI2, PI3, PI4, SI1, SI2, SI3, SI4, SN1, SN2, SN3, SN4, SE1, SE2, SE3, SE4, RFC1, RFC2, RFC3, RFC4, TFC1, TFC2, TFC3, TFC4, PBC1, PBC2, PBC3, PBC4, IU1, IU2, IU3, IU4, UB1, UB2, UB3, dan UB4.

- c. Hubungan variabel laten dan variabel teramati: PU1-PU4 merupakan variabel teramati dari PU; PEU1- PEU4 merupakan variabel teramati dari PEU; C1-C4 merupakan variabel teramati dari C; ATB1- ATB4 merupakan variabel teramati dari ATB; PI1-PI4 merupakan variabel teramati dari PI; SI1- SI4 merupakan variabel teramati dari SI; SN1-SN4 merupakan variabel teramati dari SN; SE1- SE4 merupakan variabel teramati dari SE; RFC1-RFC4 merupakan variabel teramati dari RFC; TFC1- TFC4 merupakan variabel teramati dari TFC; PBC1- PBC4 merupakan variabel teramati dari PBC; IU1- IU4 merupakan variabel teramati dari IU; UB1- UB4 merupakan variabel teramati dari UB.

## 2. Spesifikasi model struktural

Hubungan antara variabel laten: UB dipengaruhi oleh IU; IU dipengaruhi oleh ATB, SN, dan PBC; ATB dipengaruhi oleh PU, PEU, dan C; PU dipengaruhi oleh PEU; SN dipengaruhi oleh SI dan PI; PBC dipengaruhi oleh SE, RFC, dan TFC.

Dari spesifikasi yang telah dijabarkan diatas, didapatkan sebuah path diagram. Gambar 3.12 menggambarkan path diagram yang diestimasi dan akan dianalisis dalam penelitian ini.



Gambar 3.12. Path Diagram Model Penelitian

### 3.5.2. Identifikasi

SEM dapat mengestimasi nilai variabel jika model yang digunakan termasuk dalam kriteria *over-identified* (Wijanto, 2008). Jumlah data yang diketahui adalah  $(n \times (n+1)/2) = (52 \times 53)/2 = 1378$  dengan  $n$  adalah jumlah variabel yang teramati yang digunakan dalam penelitian. Adapun parameter yang akan diestimasi dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- $\beta$  (regresi antar variabel laten endogen)
- $\Gamma$  (regresi antar variabel laten eksogen dengan endogen)
- $\Lambda_x$  (factor loading variabel laten eksogen)
- $\Lambda_y$  (factor loading variabel laten endogen)
- $\Theta_x$  (matrik kovarian dari kesalahan pengukuran variabel laten eksogen)
- $\Theta_y$  (matrik kovarian dari kesalahan pengukuran variabel laten endogen)
- $\Psi$  (matrik kovarian dari kesalahan struktural variabel laten endogen)
- $\Phi$  (matrik kovarian dari kesalahan struktural variabel laten eksogen)

**Tabel 3.8 Identifikasi Model SEM**

| Parameter         | Jumlah              |
|-------------------|---------------------|
| Jumlah Data       | 1378                |
| B                 | 5                   |
| $\Gamma$          | 8                   |
| $\Lambda_x$       | 28                  |
| $\Lambda_y$       | 24                  |
| $\Theta_x$        | 28                  |
| $\Theta_y$        | 24                  |
| $\Psi$            | 7                   |
| $\Phi$            | 6                   |
| Degree of Freedom | $1378 - 130 = 1248$ |
|                   | Over-identified     |

Dari Tabel 3.8 didapatkan bahwa model yang telah dirancang merupakan model dengan kategori *over-identified* dengan nilai *degree of freedom* lebih dari nol. Sehingga model dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.

### 3.5.3. Confirmatory Factor Analysis (CFA)

*Confirmatory Factor Analysis* merupakan uji yang digunakan untuk melihat apakah variabel- variabel teramati dalam penelitian mampu merefleksikan variabel dengan membuat suatu model pengukuran sebagai alat konfirmasi hubungan antara variabel teramati dan variabel laten. CFA diperoleh melalui analisis uji validitas model pengukuran dan analisis reliabilitas model pengukuran (Wijanto, 2008).

#### a. Analisis Validitas Model Pengukuran

Analisis validitas model pengukuran dinyatakan baik dengan melihat *t-value* (besar nilai *t*) dan nilai *standardized loading factor* ( $\lambda$ ) dari masing-masing variabel teramati. Variabel teramati dikatakan valid jika *t-value* variabel teramati terhadap variabel laten  $\geq 1.96$  (Wijanto, 2008) dan memiliki nilai *standardized loading factor* ( $\lambda$ )  $\geq 0.50$  (Igbaria, Zinatelli, Cragg, & Cavaye, 1997). Hasil pengolahan CFA untuk nilai *t-value* dan *standardized loading factor* dirangkum dalam Tabel 3.9.

**Tabel 3.9a Analisis Validitas Model Pengukuran**

| PENGEMUDI      |                   |         |                             | PENGGUNA       |                   |         |                             |
|----------------|-------------------|---------|-----------------------------|----------------|-------------------|---------|-----------------------------|
| Variabel Laten | Variabel Teramati | t-value | Standardized Loading Factor | Variabel Laten | Variabel Teramati | t-value | Standardized Loading Factor |
| PU             | PU1               | 11.46   | 0.65                        | PU             | PU1               | 12.99   | 0.7                         |
|                | PU2               | 12.58   | 0.7                         |                | PU2               | 12.94   | 0.7                         |
|                | PU3               | 10.97   | 0.63                        |                | PU3               | 15.04   | 0.78                        |
|                | PU4               | 11.95   | 0.67                        |                | PU4               | 14.54   | 0.76                        |
| PEU            | PEU1              | 12.86   | 0.7                         | PEU            | PEU1              | 13.66   | 0.72                        |
|                | PEU2              | 11.56   | 0.64                        |                | PEU2              | 15.54   | 0.79                        |
|                | PEU3              | 12.46   | 0.68                        |                | PEU3              | 12.35   | 0.67                        |
|                | PEU4              | 10.4    | 0.59                        |                | PEU4              | 16.79   | 0.83                        |
| C              | C1                | 12.34   | 0.7                         | C              | C1                | 14.35   | 0.75                        |
|                | C2                | 9.37    | 0.56                        |                | C2                | 14.23   | 0.75                        |
|                | C3                | 4.83    | 0.3                         |                | C3                | 6.04    | 0.36                        |
|                | C4                | 11.82   | 0.67                        |                | C4                | 15.36   | 0.89                        |

Tabel 3.9b Analisis Validitas Model Pengukuran (Lanjutan)

| PENGEMUDI      |                   |         |                             | PENGGUNA       |                   |         |                             |
|----------------|-------------------|---------|-----------------------------|----------------|-------------------|---------|-----------------------------|
| Variabel Laten | Variabel Teramati | t-value | Standardized Loading Factor | Variabel Laten | Variabel Teramati | t-value | Standardized Loading Factor |
| ATB            | ATB1              | 13.96   | 0.74                        | ATB            | ATB1              | 15.24   | 0.78                        |
|                | ATB2              | 15.28   | 0.8                         |                | ATB2              | 14.56   | 0.75                        |
|                | ATB3              | 11.41   | 0.64                        |                | ATB3              | 13.56   | 0.72                        |
|                | ATB4              | 7.86    | 0.47                        |                | ATB4              | 13.63   | 0.72                        |
| PI             | PI1               | 11.91   | 0.68                        | PI             | PI1               | 4.42    | 0.28                        |
|                | PI2               | 11.54   | 0.66                        |                | PI2               | 9.3     | 0.57                        |
|                | PI3               | 11.61   | 0.66                        |                | PI3               | 10.66   | 0.65                        |
|                | PI4               | 5.93    | 0.37                        |                | PI4               | -2.75   | -0.17                       |
| SI             | SI1               | 12.7    | 0.72                        | SI             | SI1               | 7.57    | 0.59                        |
|                | SI2               | 10.3    | 0.61                        |                | SI2               | 9.46    | 0.59                        |
|                | SI3               | 6       | 0.38                        |                | SI3               | -2.28   | -0.15                       |
|                | SI4               | 10.87   | 0.64                        |                | SI4               | 10.57   | 0.66                        |
| SN             | SN1               | 12.88   | 0.69                        | SN             | SN1               | 15.95   | 0.79                        |
|                | SN2               | 17.47   | 0.86                        |                | SN2               | 19.78   | 0.91                        |
|                | SN3               | 16.35   | 0.82                        |                | SN3               | 20.04   | 0.92                        |
|                | SN4               | 16.2    | 0.81                        |                | SN4               | 16.89   | 0.83                        |
| SE             | SE1               | 8.34    | 0.5                         | SE             | SE1               | 12.99   | 0.69                        |
|                | SE2               | 12.54   | 0.7                         |                | SE2               | 18.32   | 0.88                        |
|                | SE3               | 10.29   | 0.6                         |                | SE3               | 16.08   | 0.81                        |
|                | SE4               | 11.28   | 0.64                        |                | SE4               | 17.22   | 0.84                        |
| RFC            | RFC1              | 8.9     | 0.52                        | RFC            | RFC1              | 7.9     | 0.47                        |
|                | RFC2              | 13.05   | 0.71                        |                | RFC2              | 12.84   | 0.7                         |
|                | RFC3              | 13.48   | 0.73                        |                | RFC3              | 16.29   | 0.83                        |
|                | RFC4              | 13.19   | 0.72                        |                | RFC4              | 13.89   | 0.74                        |
| TFC            | TFC1              | 13.53   | 0.73                        | TFC            | TFC1              | 20.01   | 0.91                        |
|                | TFC2              | 13.63   | 0.74                        |                | TFC2              | 20.93   | 0.94                        |
|                | TFC3              | 11.73   | 0.66                        |                | TFC3              | 19.03   | 0.89                        |
|                | TFC4              | 7.29    | 0.44                        |                | TFC4              | 6.09    | 0.36                        |

Tabel 3.9c Analisis Validitas Model Pengukuran (Lanjutan)

| PENGEMUDI      |                   |         |                             | PENGGUNA       |                   |         |                             |
|----------------|-------------------|---------|-----------------------------|----------------|-------------------|---------|-----------------------------|
| Variabel Laten | Variabel Teramati | t-value | Standardized Loading Factor | Variabel Laten | Variabel Teramati | t-value | Standardized Loading Factor |
| PBC            | PBC1              | 10.46   | 0.59                        | PBC            | PBC1              | 11.38   | 0.63                        |
|                | PBC2              | 12.81   | 0.7                         |                | PBC2              | 15.55   | 0.79                        |
|                | PBC3              | 13.52   | 0.73                        |                | PBC3              | 13.25   | 0.71                        |
|                | PBC4              | 11.63   | 0.65                        |                | PBC4              | 15.64   | 0.79                        |
| IU             | IU1               | 13.57   | 0.72                        | IU             | IU1               | 18.93   | 0.89                        |
|                | IU2               | 12.82   | 0.69                        |                | IU2               | 19.11   | 0.89                        |
|                | IU3               | 13.39   | 0.72                        |                | IU3               | 19.94   | 0.91                        |
|                | IU4               | 11.55   | 0.64                        |                | IU4               | 11.49   | 0.62                        |
| UB             | UB1               | 13.28   | 0.73                        | UB             | UB1               | 12.55   | 0.68                        |
|                | UB2               | 11.59   | 0.65                        |                | UB2               | 17.97   | 0.87                        |
|                | UB3               | 11.86   | 0.67                        |                | UB3               | 17.4    | 0.85                        |
|                | UB4               | 12.23   | 0.68                        |                | UB4               | 13.27   | 0.7                         |

Berdasarkan nilai *t-value* dan *standardized loading factor* yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel teramati mempunyai validitas yang baik, kecuali untuk variabel teramati C3, ATB4, SI3, PI4, SE1, dan TFC4 untuk pengemudi dan C3, PI1, PI4, SI3, RFC1, dan TFC4 untuk pengguna.

b. Analisis Reliabilitas Model Pengukuran

Analisis reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai Construct Reliability (CR) dan Variance Extracted (VE) dari nilai *standardized loading factor* serta *error variance* melalui rumus berikut:

$$\text{Construct Reliability (CR)} = \frac{(\sum \text{std.loading})^2}{(\sum \text{std.loading})^2 + \sum e_j} \quad (1)$$

$$\text{Variance Extracted (VE)} = \frac{\sum \text{std.loading}^2}{\sum \text{std.loading}^2 + \sum e_j} \quad (2)$$

Nilai *standard loading* dan *measurement error* ( $e_j$ ) dapat diperoleh langsung dari hasil keluaran program LISREL 8.80. Hair et.al (1998)

menyatakan bahwa konstruk mempunyai reliabilitas baik jika nilai  $CR \geq 0,70$  dan  $VE \geq 0,50$ . Hasil uji reliabilitas dirangkum dalam Tabel 3.10 di bawah ini.

**Tabel 3.10 Analisis Reliabilitas Model Pengukuran**

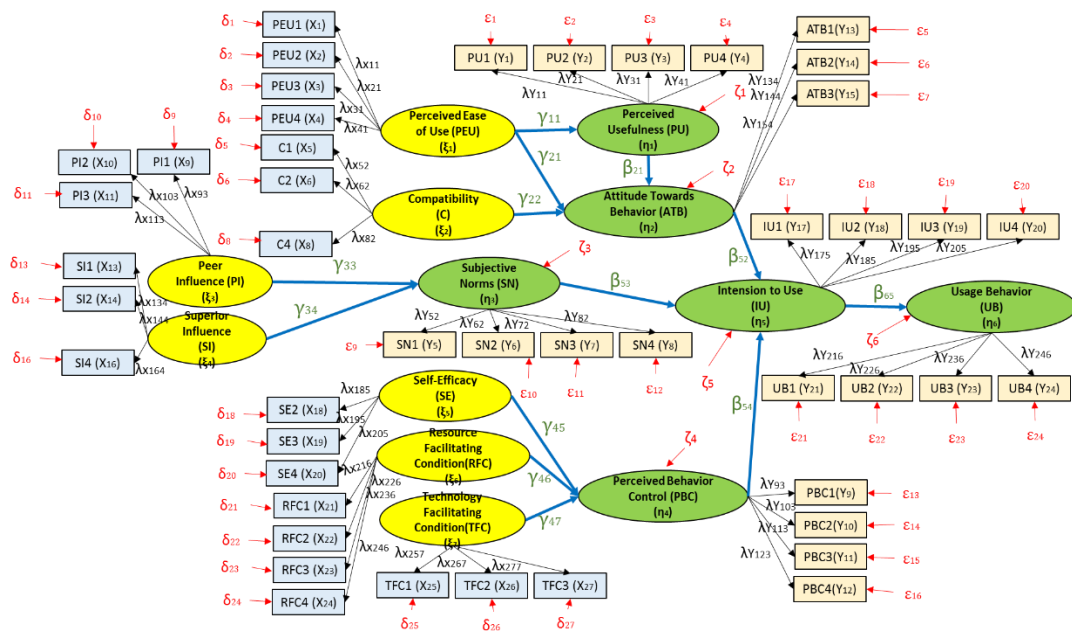
| PENGEMUDI      |          |         | PENGUNA        |          |         |
|----------------|----------|---------|----------------|----------|---------|
| Variabel Laten | Nilai CR | Nila VE | Variabel Laten | Nilai CR | Nila VE |
| PEU            | 0.87     | 0.63    | PEU            | 0.87     | 0.63    |
| PU             | 0.83     | 0.55    | PU             | 0.84     | 0.57    |
| C              | 0.61     | 0.30    | C              | 0.78     | 0.49    |
| ATB            | 0.86     | 0.62    | ATB            | 0.83     | 0.55    |
| SI             | 0.65     | 0.33    | SI             | 0.49     | 0.28    |
| PI             | 0.60     | 0.28    | PI             | 0.46     | 0.26    |
| SN             | 0.83     | 0.56    | SN             | 0.92     | 0.75    |
| SE             | 0.71     | 0.38    | SE             | 0.88     | 0.65    |
| RFC            | 0.85     | 0.58    | RFC            | 0.79     | 0.49    |
| TFC            | 0.75     | 0.44    | TFC            | 0.88     | 0.66    |
| PBC            | 0.83     | 0.56    | PBC            | 0.82     | 0.54    |
| IU             | 0.88     | 0.66    | IU             | 0.90     | 0.70    |
| UB             | 0.88     | 0.64    | UB             | 0.86     | 0.61    |

Berdasarkan Tabel 3.10 di atas, seluruh variabel laten memiliki reliabilitas yang baik, kecuali untuk variabel laten *Compatibility*, *Superior Influence*, *Peer Influence*, *Self- Efficacy*, dan *Technology Facilitating Condition* untuk pengemudi dan *Compatibility*, *Superior Influence*, *Peer Influence*, dan *Resource Facilitating Condition* untuk pengguna.

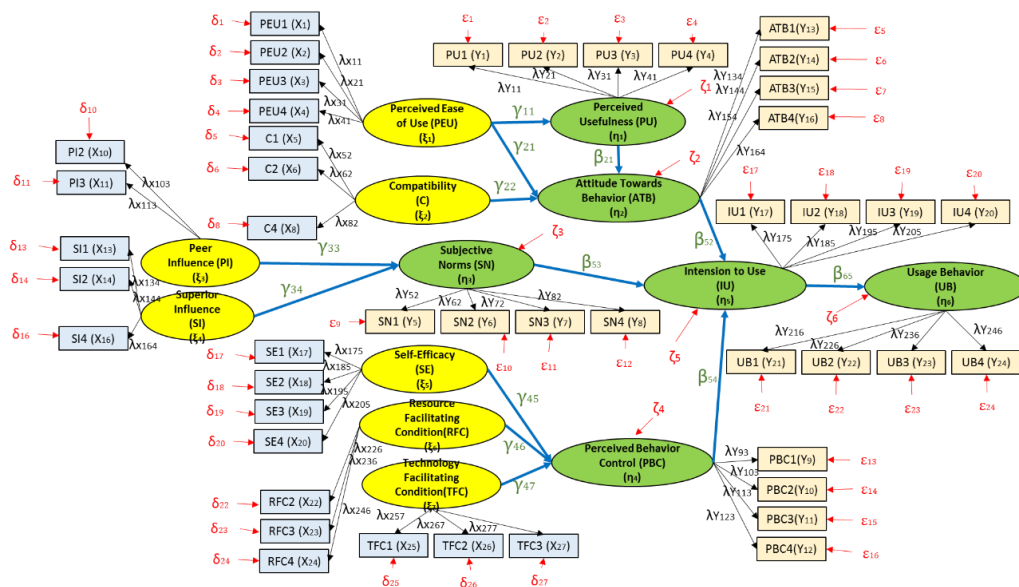
#### 3.5.4. Spesifikasi dan Identifikasi Model Respesifikasi

Berdasarkan kedua uji tersebut dibutuhkan respesifikasi pada model. Respesifikasi dilakukan dengan menghapus variabel teramati yang dianggap tidak

memenuhi kriteria di atas. Setelah dilakukan respesifikasi, variabel teramati C3, ATB4, SI3, PI4, SE1, dan TFC4 pada model pengemudi dihapuskan dan variabel teramati C3, PI1, PI4, SI3, RFC1 dan TFC4 pada model pengguna dihapuskan sehingga didapatkan path diagram baru seperti yang tergambar pada gambar 3.13 dan gambar 3.14.



**Gambar 3.13. Path Diagram Model Penelitian Pengemudi Setelah Respesifikasi**



**Gambar 3.14. Path Diagram Model Penelitian Pengguna Setelah Respesifikasi**

Penghapusan beberapa variabel laten membuat perhitungan *degree of freedom* berubah dari sebelumnya. Terdapat masing-masing enam variabel teramati yang dihapus baik dari pengemudi dan pengguna sehingga Jumlah data yang diketahui dari masing-masing objek menjadi  $(n \times (n+1)/2) = (46 \times 47)/2 = 1326$  dengan perhitungan *degree of freedom* seperti yang tertera pada Tabel 3.11. Melalui proses respesifikasi, model masih dalam kategori *over-identified*.

**Tabel 3.11 Identifikasi Model SEM setelah Respesifikasi**

| Parameter         | Jumlah              |
|-------------------|---------------------|
| Jumlah Data       | 1326                |
| B                 | 5                   |
| $\Gamma$          | 8                   |
| $\Lambda_x$       | 23                  |
| $\Lambda_y$       | 23                  |
| $\Theta_x$        | 23                  |
| $\Theta_y$        | 23                  |
| $\Psi$            | 7                   |
| $\Phi$            | 6                   |
| Degree of Freedom | $1326 - 118 = 1208$ |
|                   | 1326                |

Selanjutnya uji validitas dan reliabilitas dilakukan kembali menggunakan model yang telah direspesifikasi yang telah dirangkum dalam Tabel 3.12 dan 3.13 di bawah ini.

**Tabel 3.12a Analisis Validitas Model Pengukuran Setelah Respesifikasi**

| PENGEMUDI      |                   |         |                             | PENGUNA        |                   |         |                             |
|----------------|-------------------|---------|-----------------------------|----------------|-------------------|---------|-----------------------------|
| Variabel Laten | Variabel Teramati | t-value | Standardized Loading Factor | Variabel Laten | Variabel Teramati | t-value | Standardized Loading Factor |
| PU             | PU1               | 11.52   | 0.65                        | PU             | PU1               | 13.01   | 0.7                         |
|                | PU2               | 12.5    | 0.69                        |                | PU2               | 12.91   | 0.7                         |
|                | PU3               | 11.02   | 0.63                        |                | PU3               | 15.02   | 0.78                        |
|                | PU4               | 11.94   | 0.67                        |                | PU4               | 14.55   | 0.76                        |

**Tabel 3.12b Analisis Validitas Model Pengukuran Setelah Respesifikasi (Lanjutan)**

| PENGEMUDI      |                   |         |                             | PENGGUNA       |                   |         |                             |
|----------------|-------------------|---------|-----------------------------|----------------|-------------------|---------|-----------------------------|
| Variabel Laten | Variabel Teramati | t-value | Standardized Loading Factor | Variabel Laten | Variabel Teramati | t-value | Standardized Loading Factor |
| PEU            | PEU1              | 12.93   | 0.7                         | PEU            | PEU1              | 13.68   | 0.72                        |
|                | PEU2              | 11.55   | 0.64                        |                | PEU2              | 15.58   | 0.79                        |
|                | PEU3              | 12.41   | 0.68                        |                | PEU3              | 12.3    | 0.66                        |
|                | PEU4              | 10.37   | 0.59                        |                | PEU4              | 16.8    | 0.83                        |
| C              | C1                | 12.13   | 0.69                        | C              | C1                | 13.89   | 0.74                        |
|                | C2                | 9.5     | 0.57                        |                | C2                | 14.34   | 0.75                        |
|                | C4                | 11.94   | 0.68                        |                | C4                | 15.17   | 0.78                        |
| ATB            | ATB1              | 14.18   | 0.75                        | ATB            | ATB1              | 15.2    | 0.78                        |
|                | ATB2              | 15.44   | 0.8                         |                | ATB2              | 14.55   | 0.75                        |
|                | ATB3              | 10.96   | 0.62                        |                | ATB3              | 13.66   | 0.72                        |
|                |                   |         |                             |                | ATB4              | 13.58   | 0.72                        |
| PI             | PI1               | 12.31   | 0.7                         | PI             | PI2               | 9.24    | 0.58                        |
|                | PI2               | 12.33   | 0.7                         |                |                   |         |                             |
|                | PI3               | 11.7    | 0.68                        |                | PI3               | 9.8     | 0.63                        |
| SI             | SI1               | 10.67   | 0.63                        | SI             | SI1               | 9.44    | 0.61                        |
|                | SI2               | 11.32   | 0.66                        |                | SI2               | 15.89   | 0.79                        |
|                | SI4               | 12.89   | 0.69                        |                | SI4               | 19.77   | 0.91                        |
| SN             | SN1               | 17.48   | 0.86                        | SN             | SN1               | 20.07   | 0.92                        |
|                | SN2               | 16.3    | 0.82                        |                | SN2               | 16.91   | 0.83                        |
|                | SN3               | 16.27   | 0.82                        |                | SN3               | 13.01   | 0.69                        |
|                | SN4               | 12.75   | 0.72                        |                | SN4               | 18.35   | 0.88                        |
| SE             | SE2               | 9.97    | 0.9                         | SE             | SE1               | 16.06   | 0.8                         |
|                |                   |         |                             |                | SE2               | 17.18   | 0.84                        |
|                | SE3               | 9       | 0.53                        |                | SE3               | 12.7    | 0.69                        |
|                | SE4               | 12.99   | 0.71                        |                | SE4               | 16.63   | 0.84                        |

**Tabel 3.12c Analisis Validitas Model Pengukuran Setelah Respesifikasi (Lanjutan)**

| <b>PENGEMUDI</b> |                   |         |                             | <b>PENGGUNA</b> |                   |         |                             |
|------------------|-------------------|---------|-----------------------------|-----------------|-------------------|---------|-----------------------------|
| Variabel Laten   | Variabel Teramati | t-value | Standardized Loading Factor | Variabel Laten  | Variabel Teramati | t-value | Standardized Loading Factor |
| RFC              | RFC1              | 13.41   | 0.73                        | RFC             | RFC2              | 20.1    | 0.92                        |
|                  | RFC2              | 13.26   | 0.72                        |                 | RFC3              | 21.07   | 0.94                        |
|                  | RFC3              | 14.19   | 0.76                        |                 | RFC4              | 18.92   | 0.88                        |
|                  | RFC4              | 13.81   | 0.75                        |                 |                   |         |                             |
| TFC              | TFC1              | 11.08   | 0.63                        | TFC             | TFC1              | 11.33   | 0.63                        |
|                  | TFC2              | 10.5    | 0.59                        |                 | TFC2              | 15.52   | 0.79                        |
|                  | TFC3              | 12.9    | 0.7                         |                 | TFC3              | 13.26   | 0.71                        |
| PBC              | PBC1              | 13.49   | 0.72                        |                 | PBC1              | 15.66   | 0.8                         |
|                  | PBC2              | 11.54   | 0.64                        | PBC             | PBC2              | 18.92   | 0.89                        |
|                  | PBC3              | 13.63   | 0.73                        |                 | PBC3              | 19.12   | 0.89                        |
|                  | PBC4              | 12.81   | 0.69                        |                 | PBC4              | 19.95   | 0.91                        |
| IU               | IU1               | 13.41   | 0.72                        | IU              | IU1               | 11.49   | 0.62                        |
|                  | IU2               | 11.49   | 0.64                        |                 | IU2               | 12.54   | 0.68                        |
|                  | IU3               | 13.33   | 0.73                        |                 | IU3               | 17.99   | 0.87                        |
|                  | IU4               | 11.51   | 0.65                        |                 | IU4               | 17.4    | 0.85                        |
| UB               | UB1               | 11.95   | 0.67                        | UB              | UB1               | 13.26   | 0.7                         |
|                  | UB2               | 12.22   | 0.68                        |                 | UB2               | 13.01   | 0.7                         |
|                  | UB3               | 11.52   | 0.65                        |                 | UB3               | 12.91   | 0.7                         |
|                  | UB4               | 12.5    | 0.69                        |                 | UB4               | 15.02   | 0.78                        |

Tabel 3.13 Analisis Reliabilitas Model Pengukuran Setelah Respesifikasi

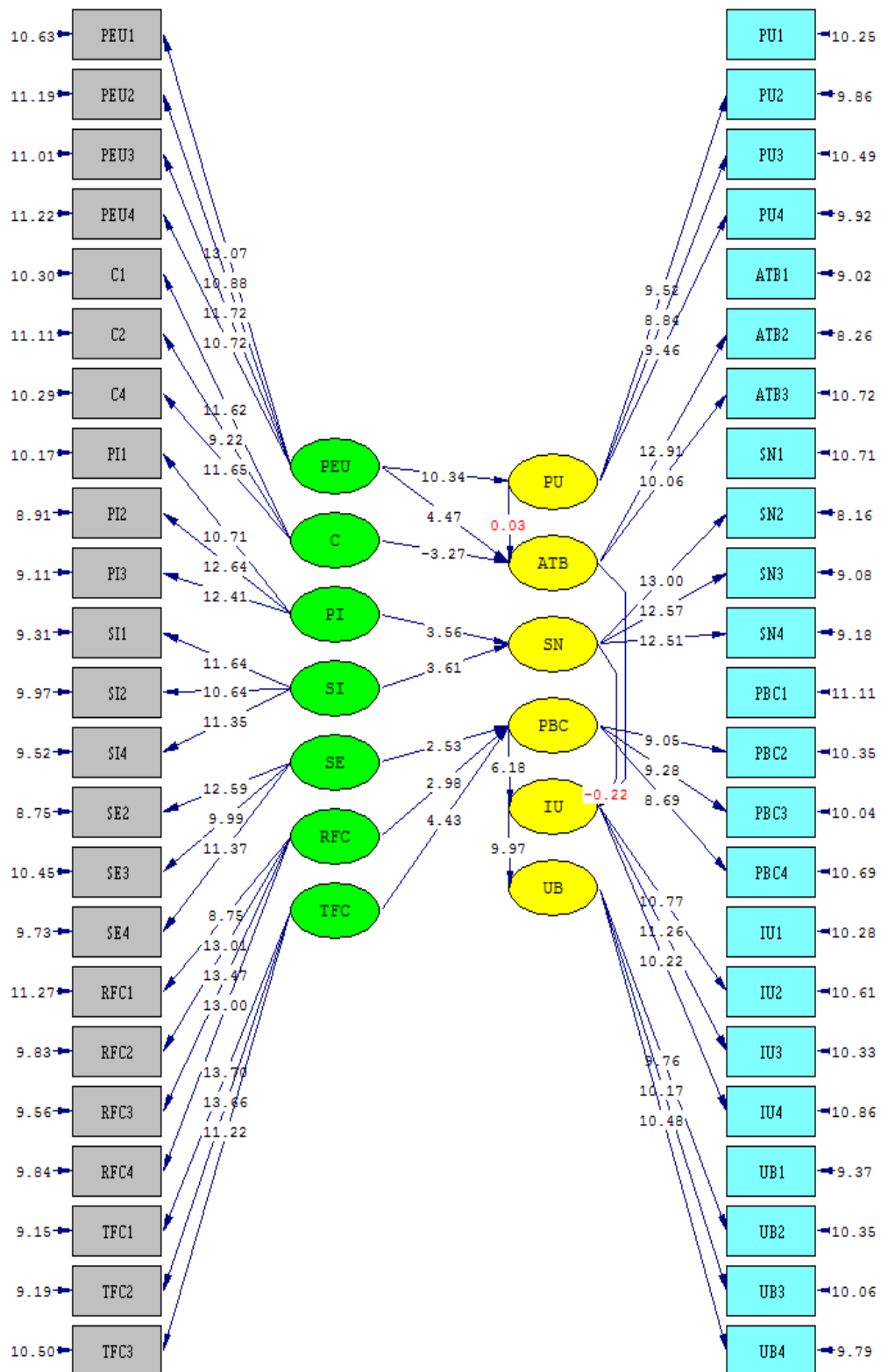
| PENGEMUDI      |          |         | PENGGUNA       |          |         |
|----------------|----------|---------|----------------|----------|---------|
| Variabel Laten | Nilai CR | Nila VE | Variabel Laten | Nilai CR | Nila VE |
| PEU            | 0.87     | 0.63    | PEU            | 0.88     | 0.64    |
| PU             | 0.83     | 0.55    | PU             | 0.87     | 0.63    |
| C              | 0.73     | 0.76    | C              | 0.84     | 0.63    |
| ATB            | 0.88     | 0.71    | ATB            | 0.85     | 0.59    |
| SI             | 0.76     | 0.59    | SI             | 0.73     | 0.56    |
| PI             | 0.80     | 0.53    | PI             | 0.78     | 0.51    |
| SN             | 0.84     | 0.56    | SN             | 0.91     | 0.72    |
| SE             | 0.77     | 0.53    | SE             | 0.87     | 0.64    |
| RFC            | 0.85     | 0.58    | RFC            | 0.83     | 0.63    |
| TFC            | 0.85     | 0.65    | TFC            | 0.95     | 0.87    |
| PBC            | 0.83     | 0.55    | PBC            | 0.85     | 0.58    |
| IU             | 0.88     | 0.66    | IU             | 0.91     | 0.72    |
| UB             | 0.88     | 0.64    | UB             | 0.86     | 0.61    |

Setelah dilakukan respesifikasi didapatkan seluruh variabel laten memiliki validitas dan reliabilitas yang baik. Untuk validitas, seluruh variabel laten memiliki  $t\text{-value} \geq 1,96$  dan  $standardized\ loading\ factor \geq 0.5$ . Sedangkan untuk reliabilitas, Seluruh variabel laten memiliki nilai CR dan VE lebih besar dari 0,70 dan 0,50 secara berurutan.

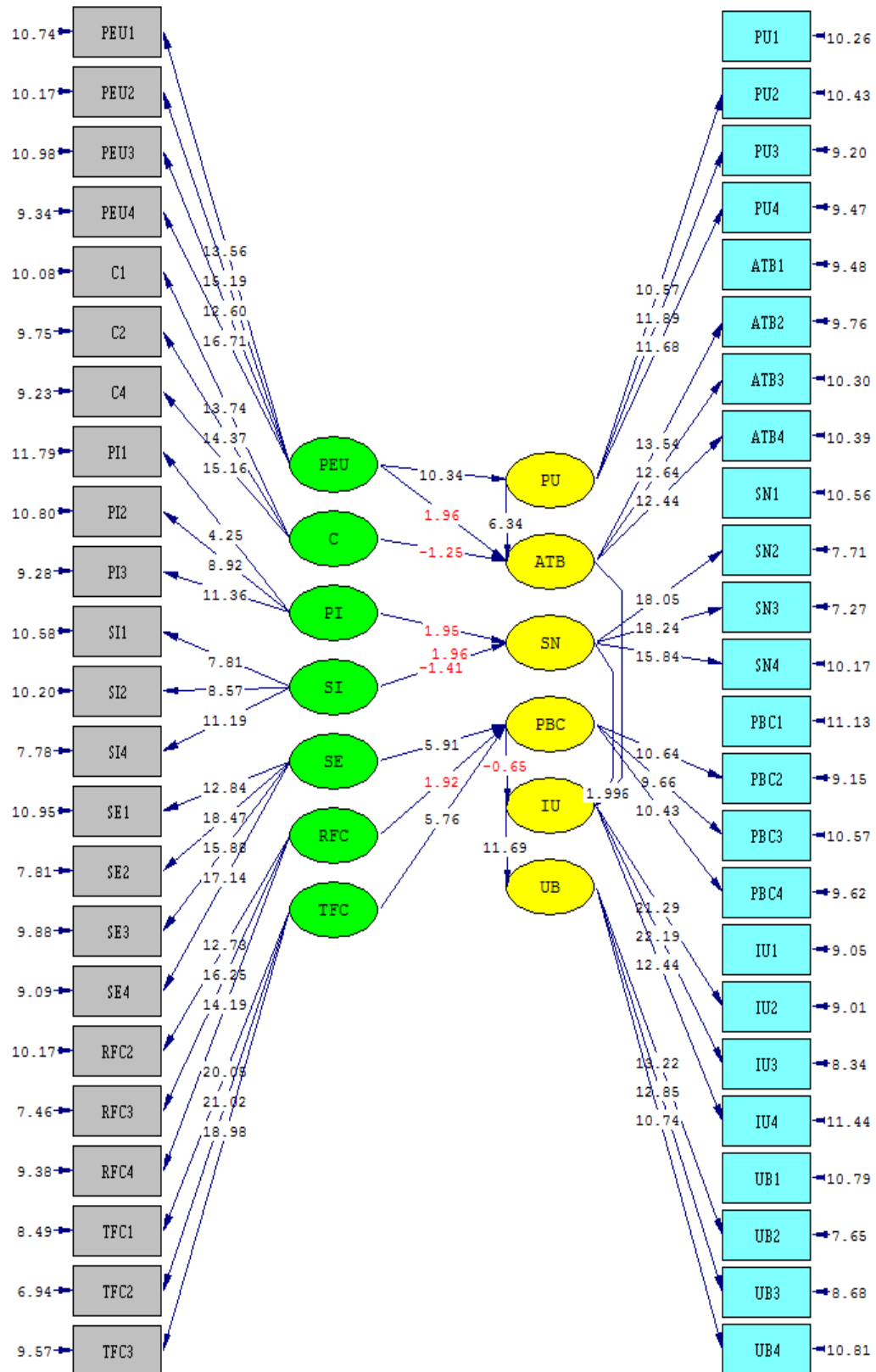
#### 3.5.5. Pengolahan Model Struktural

Pengolahan model struktural kemudian dianalisis menggunakan program SIMPLIS pada LISREL setelah melakukan evaluasi terhadap model pengukuran dengan memasukkan persamaan regresi hubungan antara variabel- variabel laten untuk menghitung hubungan antara variabel laten dengan variabel laten. Gambar

3.15 dan Gambar 3.16 memperlihatkan hasil keluaran perangkat lunak LISREL 8.80.



Gambar 3.15. Path Model Hybrid Pengemudi (t-value)



Gambar 3.16. Path Model Hybrid Pengguna (t-value)

Pengolahan model struktural dapat dilakukan dengan melakukan uji kecocokan keseluruhan model. Uji kecocokan dilakukan dengan menguji

kecocokan seluruh model. Uji kecocokan model struktural dilakukan dengan memeriksa beberapa parameter yang terdiri dari uji kecocokan absolut yaitu uji berdasarkan korelasi dan kovarian model, uji inkremental yaitu uji yang membandingkan keterkaitan antara variabel laten dengan null model, uji parsinomi atau uji kompleksitas parameter dan ujia lainnya yang termasuk ke dalam *Goodness of Fit Statistics*. Ukuran ini akan menunjukkan apakah suatu model mampu menggambarkan keadaan yang diteliti dalam penelitian. Tingkat kecocokan dari model struktural dirangkum dalam Tabel 3.14 dan 3.15. Dari hasil uji kecocokan baik pengemudi maupun pengguna, didapatkan terdapat 4 ukuran GOF yang menunjukkan kecocokan yang kurang baik dan 10 ukuran GOF menunjukkan kecocokan yang baik, sehingga dapat disimpullkan bahwa kecocokan keseluruhan model adalah baik.

**Tabel 3. 14a Analisis Uji Kecocokan Model Struktural Pengemudi**

| No. | Ukuran Kecocokan        | Syarat Kecocokan                                     | Nilai yang Dihasilkan | Keterangan  |
|-----|-------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|
| 1.  | Chi-square ( $\chi^2$ ) | Nilai kecil                                          | 1714.56               | Kurang Baik |
| 2.  | p-value                 | $p > 0.05$                                           | 0.016                 |             |
| 3.  | Goodness of Fit Index   | $GFI \geq 0.90$                                      | 0.8                   | Marginal    |
| 4.  | RMR                     | $RMR \geq 0.05$                                      | 0.052                 | Baik        |
| 5.  | RMSEA                   | $RMSEA \leq 0,08$                                    | 0.055                 | Baik        |
| 5.  | Model ECVI              | Semakin dekat nilai model dan saturated semakin baik | 7.11                  | Baik        |
|     | Saturated Model         |                                                      | 7.48                  |             |
|     | Independence Model      |                                                      | 93.08                 |             |
| 6.  | NNFI                    | $NNFI \geq 0.90$                                     | 0.96                  | Baik        |
| 7.  | NFI                     | $NFI \geq 0.90$                                      | 0.94                  | Baik        |
| 8.  | AGFI                    | $AGFI \geq 0.90$                                     | 0.76                  | Kurang Baik |
| 9.  | RFI                     | $RFI \geq 0.90$                                      | 0.93                  | Baik        |
| 10. | IFI                     | $IFI \geq 0.90$                                      | 0.97                  | Baik        |
| 11. | CFI                     | $CFI \geq 0.90$                                      | 0.97                  | Baik        |
| 12. | Independence AIC        | Semakin dekat nilai model dan saturated semakin baik | 26900.12              | Baik        |
|     | Model AIC               |                                                      | 2054.56               |             |
|     | Saturated AIC           |                                                      | 2162.00               |             |

**Tabel 3.14b Analisis Uji Kecocokan Model Struktural Pengemudi (Lanjutan)**

| No. | Ukuran Kecocokan  | Syarat Kecocokan                                     | Nilai yang Diharapkan | Keterangan  |
|-----|-------------------|------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|
| 13. | Independence CAIC | Semakin dekat nilai model dan saturated semakin baik | 27114.93              | Baik        |
|     | Model             |                                                      | 2848.44               |             |
|     | Saturated         |                                                      | 7210.14               |             |
| 14. | CN                | CFI $\geq$ 200                                       | 171.98                | Kurang Baik |

**Tabel 3. 15 Analisis Uji Kecocokan Model Struktural Pengguna**

| No. | Ukuran Kecocokan        | Syarat Kecocokan                                     | Nilai yang Diharapkan | Keterangan  |
|-----|-------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|
| 1.  | Chi-square ( $\chi^2$ ) | Nilai kecil                                          | 2209.00               | Kurang Baik |
| 2.  | p-value                 | p>0.05                                               | 0.00                  |             |
| 3.  | Goodness of Fit Index   | GFI $\geq$ 0.90                                      | 0.75                  | Marginal    |
| 4.  | RMR                     | RMR $\geq$ 0.05                                      | 0.087                 | Baik        |
| 5.  | RMSEA                   | RMSEA $\leq$ 0,08                                    | 0.065                 | Baik        |
| 5.  | Model ECVI              | Semakin dekat nilai model dan saturated semakin baik | 8.56                  | Baik        |
|     | Saturated Model         |                                                      | 7.83                  |             |
|     | Independence Model      |                                                      | 127.69                |             |
| 6.  | NNFI                    | NNFI $\geq$ 0.90                                     | 0.97                  | Baik        |
| 7.  | NFI                     | NFI $\geq$ 0.90                                      | 0.94                  | Baik        |
| 8.  | AGFI                    | AGFI $\geq$ 0.90                                     | 0.72                  | Kurang Baik |
| 9.  | RFI                     | RFI $\geq$ 0.90                                      | 0.94                  | Baik        |
| 10. | IFI                     | IFI $\geq$ 0.90                                      | 0.97                  | Baik        |
| 11. | CFI                     | CFI $\geq$ 0.90                                      | 0.97                  | Baik        |
| 12. | Independence AIC        | Semakin dekat nilai model dan saturated semakin baik | 36773.62              | Baik        |
|     | Model AIC               |                                                      | 2465.00               |             |
|     | Saturated AIC           |                                                      | 2256.00               |             |
| 13. | Independence CAIC       | Semakin dekat nilai model dan saturated semakin baik | 36992.94              | Baik        |
|     | Model                   |                                                      | 3062.30               |             |
|     | Saturated               |                                                      | 7519.73               |             |
| 14. | CN                      | CFI $\geq$ 200                                       | 152.71                | Kurang Baik |

## BAB 4 HASIL DAN ANALISIS

Pada bab 4 akan dipaparkan mengenai analisis terhadap pengolahan data sebelumnya. Analisis dimulai dari analisis hubungan kausal yang terdiri dari analisis *t-value* dan koefisien determinan, analisis hipotesis penelitian, perbandingan hasil dan analisis adopsi teknologi berdasarkan *self-determination theory*.

### 4.1. Analisis Hubungan Kausal

Uji signifikansi digunakan untuk menganalisis hubungan kausal model struktural yang terdiri dari pengamatan terhadap *t-value* dan koefisien determinasi dari faktor-faktor yang sudah direduksi.

#### 4.1.1. Analisis *t-value*

*t-value* merupakan nilai yang menunjukkan pengaruh antara satu variabel laten dengan variabel laten lainnya. Suatu variabel dikatakan memiliki pengaruh jika nilai-*t* pada persamaan struktural memiliki nilai  $\geq 1.96$  (Wijanto, 2008). Jika memiliki nilai *t* yang lebih besar dari batas tersebut, maka koefisien persamaan struktural signifikan dan hipotesis diterima. Tabel 4.1 dan 4.2 merupakan rangkuman dari kesimpulan hipotesis berdasarkan hasil *t-value* model struktural.

**Tabel 4.1a *t-value* dan Kesimpulan Hipotesis Pengemudi**

| Hipotesis | Keterangan                                                     | <i>t-value</i> | Kesimpulan  |
|-----------|----------------------------------------------------------------|----------------|-------------|
| H1        | Perceived Ease of Use → Perceived Usefulness                   | 10.34          | Diterima    |
| H2        | Perceived Ease of Use → Attitude Towards Behavior              | 4.47           | Diterima    |
| H3        | Perceived Usefulness → Attitude Towards Behavior               | 0.03           | Ditolak     |
| H4        | Compatibility → Attitude Towards Behavior                      | -3.27          | Ditolak (-) |
| H5        | Peer Influence → Subjective Norms                              | 3.56           | Diterima    |
| H6        | Superior Influence → Subjective Norms                          | 3.61           | Diterima    |
| H7        | Self-Efficacy → Perceived Behavioral Control                   | 2.53           | Diterima    |
| H8        | Resource Facilitating Condition → Perceived Behavioral Control | 2.98           | Diterima    |

**Tabel 4.1b t-value dan Kesimpulan Hipotesis Pengemudi (Lanjutan)**

| Hipotesis | Keterangan                                                       | t-value | Kesimpulan  |
|-----------|------------------------------------------------------------------|---------|-------------|
| H9        | Technology Facilitating Condition → Perceived Behavioral Control | 4.43    | Diterima    |
| H10       | Attitude Towards Behavior → Intension to Use                     | -0.13   | Ditolak (-) |
| H11       | Subjective Norms → Intension to Use                              | -0.22   | Ditolak (-) |
| H12       | Perceived Behavioral Control → Intension to Use                  | 6.18    | Diterima    |
| H13       | Intension to Use → Usage Behavior                                | 9.97    | Diterima    |

**Tabel 4.2 t-value dan Kesimpulan Hipotesis Pengguna**

| Hipotesis | Keterangan                                                       | t-value | Kesimpulan  |
|-----------|------------------------------------------------------------------|---------|-------------|
| H1        | Perceived Ease of Use → Perceived Usefulness                     | 10.34   | Diterima    |
| H2        | Perceived Ease of Use → Attitude Towards Behavior                | 1.96    | Diterima    |
| H3        | Perceived Usefulness → Attitude Towards Behavior                 | 6.34    | Diterima    |
| H4        | Compatibility → Attitude Towards Behavior                        | -1.25   | Ditolak (-) |
| H5        | Peer Influence → Subjective Norms                                | 1.96    | Diterima    |
| H6        | Superior Influence → Subjective Norms                            | -1.41   | Ditolak (-) |
| H7        | Self-Efficacy → Perceived Behavioral Control                     | 5.91    | Diterima    |
| H8        | Resource Facilitating Condition → Perceived Behavioral Control   | 1.92    | Ditolak     |
| H9        | Technology Facilitating Condition → Perceived Behavioral Control | 5.76    | Diterima    |
| H10       | Attitude Towards Behavior → Intension to Use                     | 9.66    | Diterima    |
| H11       | Subjective Norms → Intension to Use                              | 1.99    | Diterima    |
| H12       | Perceived Behavioral Control → Intension to Use                  | -0.65   | Ditolak (-) |
| H13       | Intension to Use → Usage Behavior                                | 11.69   | Diterima    |

#### 4.1.2. Analisis Koefisien Determinansi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi atau  $R^2$  pada persamaan regresi digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh suatu variabel dalam menjelaskan variabel lainnya. Menurut Joreskog (1999) dalam Wijanto (2008),  $R^2$  diinterpretasikan

berdasarkan *reduced form equation*. Nilai  $R^2$  memberikan arti tentang seberapa mewakili variabel eksogen pada variabel endogen (Wijanto, 2008). Nilai  $R^2$  dapat dilihat seperti pada tabel 4.3 dan tabel 4.4.

**Tabel 4.3 Nilai  $R^2$  pada Pengemudi**

| Variabel Endogen | Variabel Eksogen             | $R^2$ |
|------------------|------------------------------|-------|
| PU               | PEU, C, PI, SI, SE, RFC, TFC | 0.76  |
| ATB              |                              | 0.82  |
| SN               |                              | 0.62  |
| PBC              |                              | 0.82  |
| IU               |                              | 0.71  |
| UB               |                              | 0.51  |

**Tabel 4.4 Nilai  $R^2$  pada Pengguna**

| Variabel Endogen | Variabel Eksogen             | $R^2$ |
|------------------|------------------------------|-------|
| PU               | PEU, C, PI, SI, SE, RFC, TFC | 0.58  |
| ATB              |                              | 0.46  |
| SN               |                              | 0.85  |
| PBC              |                              | 0.80  |
| IU               |                              | 0.28  |
| UB               |                              | 0.19  |

Dari nilai  $R^2$  pada tabel 4.3, pengaruh suatu variabel untuk pengemudi dapat dijelaskan sebagai berikut:

- *Perceived Ease of Use, Compatibility, Peer Influence, Superior Influence, Self-Efficacy, Resource Facilitating Condition, dan Technology Facilitating Condition* menjelaskan 76% varian *Perceived Usefulness*.
- *Perceived Ease of Use, Compatibility, Peer Influence, Superior Influence, Self-Efficacy, Resource Facilitating Condition, dan Technology Facilitating Condition* menjelaskan 82% varian *Attitude Towards Behavior*.

- *Perceived Ease of Use, Compatibility, Peer Influence, Superior Influence, Self-Efficacy, Resource Facilitating Condition, dan Technology Facilitating Condition* menjelaskan 62% varian *Subjective Norms*.
- *Perceived Ease of Use, Compatibility, Peer Influence, Superior Influence, Self-Efficacy, Resource Facilitating Condition, dan Technology Facilitating Condition* menjelaskan 82% varian *Perceived Behavior Control*.
- *Perceived Ease of Use, Compatibility, Peer Influence, Superior Influence, Self-Efficacy, Resource Facilitating Condition, dan Technology Facilitating Condition* menjelaskan 71% varian *Intension to Use*.
- *Perceived Ease of Use, Compatibility, Peer Influence, Superior Influence, Self-Efficacy, Resource Facilitating Condition, dan Technology Facilitating Condition* menjelaskan 51% varian *Usage Behavior*.

Dan dari nilai  $R^2$  pada tabel 4.4, pengaruh suatu variabel untuk pengguna dapat dijelaskan sebagai berikut:

- *Perceived Ease of Use, Compatibility, Peer Influence, Superior Influence, Self-Efficacy, Resource Facilitating Condition, dan Technology Facilitating Condition* menjelaskan 58% varian *Perceived Usefulness*.
- *Perceived Ease of Use, Compatibility, Peer Influence, Superior Influence, Self-Efficacy, Resource Facilitating Condition, dan Technology Facilitating Condition* menjelaskan 46% varian *Attitude Towards Behavior*.
- *Perceived Ease of Use, Compatibility, Peer Influence, Superior Influence, Self-Efficacy, Resource Facilitating Condition, dan Technology Facilitating Condition* menjelaskan 85% varian *Subjective Norms*.
- *Perceived Ease of Use, Compatibility, Peer Influence, Superior Influence, Self-Efficacy, Resource Facilitating Condition, dan Technology Facilitating Condition* menjelaskan 80% varian *Perceived Behavior Control*.

- *Perceived Ease of Use, Compatibility, Peer Influence, Superior Influence, Self-Efficacy, Resource Facilitating Condition, dan Technology Facilitating Condition* menjelaskan 28% varian *Intension to Use*.
- *Perceived Ease of Use, Compatibility, Peer Influence, Superior Influence, Self-Efficacy, Resource Facilitating Condition, dan Technology Facilitating Condition* menjelaskan 19% varian *Usage Behavior*.

#### 4.2. Analisis Hipotesis Penelitian

Seperti yang tertera pada tabel 4.1 dan tabel 4.2, kesimpulan terhadap diterima atau ditolaknya hipotesis penelitian dapat dilihat berdasarkan *t-value* nya. Analisis terhadap hipotesis tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### a. Analisis Hipotesis pada Pengemudi

- H1 : *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* → Hipotesis Diterima  
Penjelasan: *Perceived Ease of Use* secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*. Hal ini menjelaskan bahwa kemudahan dalam menggunakan aplikasi GoJek memberikan kebermanfaatan yang dirasakan oleh pengemudi.
- H2 : *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Attitude towards Behavior* → Hipotesis Diterima  
Penjelasan: *Perceived Ease of Use* secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Attitude towards Behavior*. Hal ini menjelaskan bahwa kemudahan dalam menggunakan aplikasi GoJek memberikan kesan positif terhadap aplikasi GoJek dari sisi pengemudi.
- H3 : *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Attitude towards Behavior* → Hipotesis Ditolak  
Penjelasan: *Perceived Usefulness* secara tidak signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Attitude towards Behavior*. Hal ini menjelaskan bahwa kebermanfaatan yang dirasakan tidak serta merta memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kesan terhadap aplikasi GoJek.
- H4 : *Compatibility* berpengaruh positif terhadap *Attitude towards Behavior* → Hipotesis Ditolak (-)

Penjelasan: *Compatibility* secara tidak signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Attitude towards Behavior*, bahkan cenderung memberikan pengaruh negatif. Hal ini menjelaskan bahwa kecocokan aplikasi pada *smartphone* pengemudi belum memberikan kesan positif terhadap aplikasi GoJek.

- H5 : *Peer Influence* berpengaruh positif terhadap *Subjective Norms* → Hipotesis Diterima

Penjelasan: *Peer Influence* secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Subjective Norms*. Hal ini menjelaskan bahwa pengaruh dari kerabat memberikan pengaruh terhadap pengaruh sosial dan lingkungan.

- H6 : *Superior Influence* berpengaruh positif terhadap *Subjective Norms* → Hipotesis Diterima

Penjelasan: *Superior Influence* secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Subjective Norms*. Hal ini menjelaskan bahwa pengaruh dari orang penting memberikan pengaruh terhadap pengaruh sosial dan lingkungan.

- H7: *Self- Efficacy* berpengaruh positif terhadap *Perceived Behavioral Control* → Hipotesis Diterima

Penjelasan: *Self- Efficacy* secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Perceived Behavioral Control*. Hal ini menjelaskan bahwa keandalan diri memberikan pengaruh terhadap kontrol perilaku yang dirasakan.

- H8: *Resource Facilitating Condition* berpengaruh positif terhadap *Perceived Behavioral Control* → Hipotesis Diterima

Penjelasan: *Resource Facilitating Condition* secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Perceived Behavioral Control*. Hal ini menjelaskan bahwa kondisi fasilitas sumber daya yang ada memberikan pengaruh terhadap kontrol perilaku yang dirasakan.

- H9: *Technology Facilitating Condition* berpengaruh positif terhadap *Perceived Behavioral Control* → Hipotesis Diterima

Penjelasan: *Technology Facilitating Condition* secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Perceived Behavioral Control*. Hal

ini menjelaskan bahwa kondisi fasilitas teknologi yang ada memberikan pengaruh terhadap kontrol perilaku yang dirasakan.

- H10: *Attitude towards Behavior* berpengaruh positif terhadap *Intension to Use* → Hipotesis Ditolak (-)

Penjelasan: *Attitude towards Behavior* secara tidak signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Intension to Use*, bahkan memberikan kesan negatif terhadap *Intension to Use*. Hal ini menjelaskan bahwa kesan penggunaan aplikasi GoJek tidak memberikan pengaruh terhadap keinginan untuk menggunakan aplikasi GoJek.

- H11: *Subjective Norms* berpengaruh positif terhadap *Intension to Use* → Hipotesis Ditolak (-)

Penjelasan: *Subjective Norms* secara tidak signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Intension to Use*, bahkan memberikan kesan negatif terhadap *Intension to Use*. Hal ini menjelaskan bahwa pengaruh sosial dan lingkungan tidak memberikan pengaruh terhadap keinginan untuk menggunakan aplikasi GoJek.

- H12: *Perceived Behavioral Control* berpengaruh positif terhadap *Intension to Use* → Hipotesis Diterima

Penjelasan: *Perceived Behavioral Control* secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Intension to Use*. Hal ini menjelaskan bahwa kontrol perilaku yang dirasakan memberikan pengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan aplikasi GoJek.

- H13: *Intension to Use* berpengaruh positif terhadap *Usage Behavior* → Hipotesis Diterima

Penjelasan: *Intension to Use* secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Usage Behavior*. Hal ini menjelaskan keinginan untuk menggunakan aplikasi GoJek memberikan pengaruh positif terhadap perilaku dalam menggunakan aplikasi GoJek.

b. Analisis Hipotesis pada Pengguna

- H1 : *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* → Hipotesis Diterima

Penjelasan: *Perceived Ease of Use* secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*. Hal ini menjelaskan bahwa kemudahan dalam menggunakan aplikasi GoJek memberikan kebermanfaatan yang dirasakan oleh pengguna.

- H2 : *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Attitude towards Behavior* → Hipotesis Diterima

Penjelasan: *Perceived Ease of Use* secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Attitude towards Behavior*. Hal ini menjelaskan bahwa kemudahan dalam menggunakan aplikasi GoJek memberikan kesan positif terhadap aplikasi GoJek dari sisi pengguna.

- H3 : *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Attitude towards Behavior* → Hipotesis Diterima

Penjelasan: *Perceived Usefulness* secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Attitude towards Behavior*. Hal ini menjelaskan bahwa kebermanfaatan yang dirasakan memberikan pengaruh positif terhadap kesan terhadap aplikasi GoJek.

- H4 : *Compatibility* berpengaruh positif terhadap *Attitude towards Behavior* → Hipotesis Ditolak (-)

Penjelasan: *Compatibility* secara tidak signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Attitude towards Behavior*, bahkan cenderung memberikan pengaruh negatif. Hal ini menjelaskan bahwa kecocokan aplikasi pada smartphone pengguna tidak mempengaruhi kesan terhadap aplikasi GoJek.

- H5 : *Peer Influence* berpengaruh positif terhadap *Subjective Norms* → Hipotesis Diterima

Penjelasan: *Peer Influence* secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Subjective Norms*. Hal ini menjelaskan bahwa pengaruh dari kerabat memberikan pengaruh positif terhadap pengaruh sosial dan lingkungan.

- H6 : *Superior Influence* berpengaruh positif terhadap *Subjective Norms* → Hipotesis Ditolak (-)

Penjelasan: *Superior Influence* secara tidak signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Subjective Norms*, bahkan memberikan pengaruh negatif terhadap *Subjective Norms*. Hal ini menjelaskan bahwa pengaruh dari orang penting tidak berpengaruh terhadap pengaruh sosial dan lingkungan.

- H7: *Self- Efficacy* berpengaruh positif terhadap *Perceived Behavioral Control* → Hipotesis Diterima

Penjelasan: *Self- Efficacy* secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Perceived Behavioral Control*. Hal ini menjelaskan bahwa keandalan diri memberikan pengaruh positif terhadap kontrol perilaku yang dirasakan.

- H8: *Resource Facilitating Condition* berpengaruh positif terhadap *Perceived Behavioral Control* → Hipotesis Ditolak

Penjelasan: *Resource Facilitating Condition* secara tidak signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Perceived Behavioral Control*. Hal ini menjelaskan bahwa kondisi fasilitas sumber daya yang ada tidak serta merta memberikan pengaruh positif terhadap kontrol perilaku yang dirasakan.

- H9: *Technology Facilitating Condition* berpengaruh positif terhadap *Perceived Behavioral Control* → Hipotesis Diterima

Penjelasan: *Technology Facilitating Condition* secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Perceived Behavioral Control*. Hal ini menjelaskan bahwa kondisi fasilitas teknologi yang ada memberikan pengaruh positif terhadap kontrol perilaku yang dirasakan.

- H10: *Attitude towards Behavior* berpengaruh positif terhadap *Intension to Use* → Hipotesis Diterima

Penjelasan: *Attitude towards Behavior* secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Intension to Use*. Hal ini menjelaskan bahwa kesan penggunaan aplikasi GoJek memberikan pengaruh terhadap keinginan untuk menggunakan aplikasi GoJek.

- H11: *Subjective Norms* berpengaruh positif terhadap *Intension to Use* → Hipotesis Diterima

Penjelasan: *Subjective Norms* secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Intension to Use*. Hal ini menjelaskan bahwa pengaruh sosial dan lingkungan memberikan pengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan aplikasi GoJek.

- H12: *Perceived Behavioral Control* berpengaruh positif terhadap *Intension to Use* → Hipotesis Ditolak (-)

Penjelasan: *Perceived Behavioral Control* secara tidak signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Intension to Use*, bahkan memberikan pengaruh negatif terhadap *Intension to Use*. Hal ini menjelaskan bahwa kontrol perilaku yang dirasakan tidak memberikan pengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan aplikasi GoJek.

- H13: *Intension to Use* berpengaruh positif terhadap *Usage Behavior* → Hipotesis Diterima

Penjelasan: *Intension to Use* secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap *Usage Behavior*. Hal ini menjelaskan keinginan untuk menggunakan aplikasi GoJek memberikan pengaruh positif terhadap perilaku dalam menggunakan aplikasi GoJek.

#### 4.3. Perbandingan Hasil Berdasarkan Pengemudi dan Pengguna

Dibawah ini tabel yang menampilkan ringkasan perbandingan uji hipotesis antara penerimaan adopsi berdasarkan pengemudi dan pengguna

**Tabel 4.5a Ringkasan Pengolahan SEM Berdasarkan Pengemudi dan Pengguna**

| Hipotesis | Keterangan                                        | Pengemudi   | Pengguna    |
|-----------|---------------------------------------------------|-------------|-------------|
| H1        | Perceived Ease of Use → Perceived Usefulness      | Diterima    | Diterima    |
| H2        | Perceived Ease of Use → Attitude Towards Behavior | Diterima    | Diterima    |
| H3        | Perceived Usefulness → Attitude Towards Behavior  | Ditolak     | Diterima    |
| H4        | Compatibility → Attitude Towards Behavior         | Ditolak (-) | Ditolak (-) |
| H5        | Peer Influence → Subjective Norms                 | Diterima    | Diterima    |
| H6        | Superior Influence → Subjective Norms             | Diterima    | Ditolak (-) |

Tabel 4.5b Ringkasan Pengolahan SEM Berdasarkan Pengemudi dan Pengguna (Lanjutan)

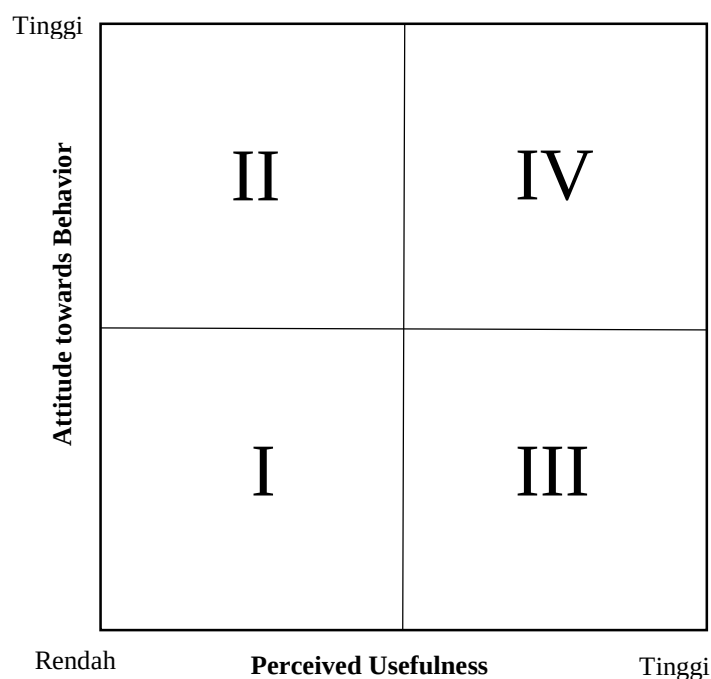
| Hipotesis | Keterangan                                                       | Pengemudi   | Pengguna    |
|-----------|------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| H7        | Self-Efficacy → Perceived Behavioral Control                     | Diterima    | Diterima    |
| H8        | Resource Facilitating Condition → Perceived Behavioral Control   | Diterima    | Ditolak     |
| H9        | Technology Facilitating Condition → Perceived Behavioral Control | Diterima    | Diterima    |
| H10       | Attitude Towards Behavior → Intension to Use                     | Ditolak (-) | Diterima    |
| H11       | Subjective Norms → Intension to Use                              | Ditolak (-) | Diterima    |
| H12       | Perceived Behavioral Control → Intension to Use                  | Diterima    | Ditolak (-) |
| H13       | Intension to Use → Usage Behavior                                | Diterima    | Diterima    |

#### 4.4. Analisis Adopsi Teknologi Berdasarkan Motivasi / *Self- Determination Theory*

*Self-Determination Theory* merupakan teori yang diterapkan secara luas dalam psikologi untuk menjelaskan perilaku manusia yang cenderung menerima sesuatu dikarenakan adanya motivasi intrinsik dan ekstrinsik (Deci & Ryan, 2000). Motivasi intrinsik berkaitan dengan perilaku yang dilakukan untuk dirinya sendiri untuk mendapatkan kesenangan dan kepuasan yang melekat dalam kegiatan (Vallerand, 1997). Peningkatan motivasi intrinsik berkaitan dengan keinginan individu untuk menghabiskan lebih banyak waktu pada tugas, menciptakan suasana afektif, hasil pembelajaran yang efektif, dan mengarah ke perilaku tertentu (Ho & Kuo, 2010; Hung et al., 2011; Parayitam, Desai, Desai, & Erlangga, 2010). Di sisi lain, motivasi ekstrinsik melibatkan perilaku untuk mencapai beberapa tujuan yang terpisah, seperti menerima hadiah atau menghindari hukuman (Vallerand, 1997). Motivasi ekstrinsik telah dikenal untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas (Deci & Ryan, 2000).

Pada penerimaan teknologi, *Self-Determination theory* merupakan teori penerimaan teknologi berdasarkan dua sisi motivasi yaitu kebermanfaatan yang dirasakan (*Perceived Usefulness*) dan kesan yang dirasakan (*Attitude towards Behavior*) merupakan pengganti konstruksi motivasi intrinsik dan ekstrinsik (Lee,

Lee, & Hwang, 2015). Kebermanfaatan yang dirasakan (*Perceived Usefulness*) termasuk dalam motivasi ekstrinsik karena mengukur sejauh mana seseorang menggunakan teknologi untuk mencapai beberapa tujuan (Vallerand, 1997), seperti mencapai keuntungan dalam kinerja kerja (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003). Di sisi lain, kesan yang dirasakan (*Attitude towards Behavior*) merupakan motivasi intrinsik karena mengukur sejauh mana aktivitas menggunakan teknologi dianggap menjadi menyenangkan di menurut diri sendiri. Dengan demikian, hal tersebut dapat mengukur sejauh sesuatu dapat menentukan perilaku untuk diri sendiri dalam rangka untuk mengalami kesenangan dan kepuasan yang melekat dalam kegiatan (Deci & Ryan, 2000). Gambar 4.1 menunjukkan kerangka *Perceived Usefulness* dan *Attitude towards Behavior* yang dapat tersusun pada 2 x 2 kotak dimana setiap kata-kata kuadran merupakan kombinasi yang berbeda dari dua atribut, *Perceived Usefulness* dan *Attitude towards Behavior*.



**Gambar 4. 1. Self-Determination Theory Grid**

Sikap pengguna dan pengemudi terhadap pengadopsian teknologi jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi berdasarkan hasil penelitian mendapatkan hasil yang berbeda. Menurut pengemudi, kebermanfaatan yang dirasakan cukup tinggi namun, hal tersebut tidak didukung kesan yang didapatkan oleh pengemudi

sendiri. Oleh karena itu, teknologi jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi berada pada kuadran III. Kuadran III menjelaskan bahwa kebermanfaatan yang dirasakan dengan hadirnya teknologi jasa reservasi berbasis aplikasi ini cukup besar namun, kesan yang diberikan pada keseluruhan dari teknologi ini masih dinyatakan kurang.

Disisi lain, hasil yang didapatkan dari pengguna adalah keseluruhan dari kebermanfaatan yang dirasakan dan kesan yang didapatkan sudah cukup tinggi. Sehingga, teknologi jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi ini berada pada kuadran IV. Kuadran IV menjelaskan bahwa kebermanfaatan yang dirasakan dengan hadirnya teknologi jasa reservasi berbasis aplikasi ini sudah cukup besar dan hal tersebut juga didukung dengan kesan positif yang dirasakan oleh pengguna dari keseluruhan aplikasi yang disediakan jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi ini.

Dari kedua hasil yang didapatkan, PT GoJek Indonesia dapat melakukan beberapa perkembangan produk agar dapat terus mengembangkan usahanya dari dua sisi, yaitu pengemudi dan pengguna. Dari sisi pengemudi, PT GoJek Indonesia harus melakukan beberapa perbaikan guna meningkatkan kesan positif dimata pengemudi seperti, perbaikan aplikasi yang lebih mudah dimengerti dan digunakan oleh pengemudi, kesesuaian menu dengan kebutuhan pengemudi, kesesuaian antara *smartphone* yang diberikan, dan pemberian pelatihan yang lebih mendalam tentang penggunaan aplikasi tersebut. Sedangkan dari sisi pengguna, PT GoJek Indonesia harus tetap mempertahankan kesesuaian yang rasakan pengguna saat ini dengan memberikan beberapa inovasi agar pengguna tidak mudah bosan dan meninggalkan aplikasi ini serta terus memperbaiki pelayanan yang ada agar terus mempertahankan kebermanfaatan dan kesan positif yang dirasakan.

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan juga pemberian saran terhadap penelitian kedepannya.

#### **5.1. Kesimpulan**

Penggunaan jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi membutuhkan penerimaan teknologi yang rumit karena hal tersebut melibatkan perubahan pola perilaku pengguna. Dari pengolahan dan analisis yang dilakukan sebelumnya, peneliti dapat mengambil kesimpulan terhadap faktor yang mempengaruhi penerimaan penggunaan aplikasi GoJek adalah sebagai berikut:

1. Faktor *Perceived Usefulness* yang berkaitan dengan manfaat yang diperoleh dari pengguna maupun pengemudi jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi dipengaruhi secara signifikan oleh *Perceived Ease of Use*.
2. Faktor *Attitude towards Behavior* yang berkaitan dengan sikap pengguna dalam menerima jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi dipengaruhi secara signifikan oleh *Perceived Ease of Use* baik dari sisi pengemudi dan pengguna. Namun, untuk *Perceived Usefulness* hanya berpengaruh signifikan dari sisi pengguna dan tidak signifikan dari sisi pengemudi dan faktor *Compatibility* tidak memberikan pengaruh apapun bahkan cenderung negatif baik dari sisi pengguna maupun pengemudi.
3. Faktor *Subjective Norms* yang berkaitan dengan pengaruh lingkungan maupun sosial dipengaruhi secara signifikan oleh faktor *Peer Influence* baik dari sisi pengemudi maupun pengguna. Namun, faktor *Superior Influence* hanya mempengaruhi secara signifikan bagi pengemudi dan tidak menurut pandangan pengguna.
4. Faktor *Perceived Behavioral Control* yang berkaitan dengan kontrol perilaku yang dirasakan dipengaruhi secara signifikan oleh faktor *Self-Efficacy* dan *Technology Facilitating Condition* baik dari sisi pengemudi maupun pengguna. Namun, faktor *Resource Facilitating Condition* hanya mempengaruhi secara signifikan dari sisi pengemudi dan tidak signifikan menurut pengguna.
5. Faktor *Intension to Use* yang berkaitan dengan keinginan untuk menggunakan dipengaruhi secara signifikan oleh faktor *Perceived Behavioral Control* menurut

pengemudi namun tidak signifikan menurut pengguna. Sedangkan faktor *Attitude towards Behavior* dan *Subjective Norms* dinilai berpengaruh secara signifikan terhadap *Intension to Use* menurut pengguna namun tidak signifikan menurut pengemudi.

6. Faktor *Usage Behavior* yang berkaitan dengan penggunaan secara aktual dipengaruhi secara signifikan oleh faktor *Intension to Use* menurut pengemudi dan pengguna.

Dilihat dari analisis *Self- Determination theory*, saat ini teknologi jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi berada pada kuadran III bagi pengemudi. Kuadran ini menunjukkan persepsi kebermanfaatan yang tinggi namun kesan yang didapatkan terbilang rendah. Sedangkan menurut pengguna, teknologi jasa reservasi berbasis aplikasi ini berada pada kuadran IV yang menunjukkan kebermanfaatan yang tinggi dan mendapatkan kesan yang positif.

## 5.2. Implikasi Penelitian

Penelitian ini memberikan implikasi secara teoritis maupun manajerial. Secara teoritis, penelitian ini menggambarkan aplikasi model terintegrasi TAM dan TPB yang dapat diaplikasikan pada teknologi jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi dari sisi pengguna maupun pengemudi memiliki model dengan kecocokan yang baik (*good fit*).

Dari sisi manajerial, aplikasi dari teori adopsi teknologi ini dimanfaatkan untuk membantu perusahaan dalam proses pengembangan produk. Hal tersebut dapat dijadikan acuan untuk menghindari peluang kegagalan dalam pengembangan produk teknologi dan memberikan potensi untuk meningkatkan keberhasilan dengan teknologi tersebut. Pada penelitian ini, implikasi yang diberikan adalah pengembangan aplikasi jasa reservasi transportasi untuk memfasilitasi pengguna dan pengemudi dalam menggunakan jasa transportasi yang mudah dengan memperhatikan faktor-faktor yang memberikan pengaruh signifikan terhadap adopsi teknologi tersebut.

## 5.3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menggambarkan penerimaan masyarakat Indonesia terhadap jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi dengan berfokus pada satu studi kasus yaitu PT GoJek Indonesia. Teknologi yang digunakan antara penyedia jasa transportasi satu

dengan lainnya memungkinkan memiliki perbedaan sehingga hasil yang didapatkan dapat berbeda tiap penyedia jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi.

2. Masukan yang diberikan pada penelitian ini bukan merupakan hal yang bersifat spesifik dan teknis seperti fitur apa yang dibutuhkan pengemudi maupun pengguna dan sebagainya. Sehingga, dibutuhkan penelitian lebih lanjut terhadap spesifikasi teknologi yang diharapkan kedepannya.

#### **5.4. Saran untuk Penelitian Selanjutnya**

Berikut ini merupakan saran yang dapat diterapkan bagi penelitian selanjutnya:

1. Penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan model adopsi teknologi lain dengan meneliti dari variabel lainnya yang dinilai memberikan pengaruh terhadap adopsi teknologi terhadap jasa reservasi transportasi berbasis aplikasi.
2. Penelitian dapat dilakukan dengan menyetarakan jenis proses penelitian seperti pertanyaan pada kuesioner berdasarkan latar belakang pendidikan dan demografi objek agar dapat mudah dimengerti.
3. Penelitian dapat dilakukan dengan data yang lebih banyak agar dapat menggunakan metode estimator lainnya sehingga penelitian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil analisis dengan menggunakan metode estimator yang berbeda-beda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen. (1985). *From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior*.
- Al-hujran. (1998). Doctoral dissertation, School of Information Systems and Technology, Faculty of Informatics, University of Wallongong. *Determinants of e-government services adoption in developing countries: a field survey and a case study*.
- Baleghi-Zadeh, S., Ayub, A. F., Mahmud, R., & Daud, S. M. (2014). Learning Management System Utilization among Malaysian Higher Education Students: A Confirmatory Factor Analysis. *Education & Human Development*, 369-386.
- Bollen, K. A., & Long, J. S. (1993). *Testing Structural Equation Model*. Sage Publication.
- Byrne, B. M. (2010). Structural equation modelling with LISREL. PRELIS and SIMPLIS. *Basic Concepts*.
- Compeau, D. R., & Higgins, C. A. (1995). Application of Social Cognitive Theory to Training for Computer Skills. *Information System Research*, 118-143.
- Davis, F. D. (1989). *A Technology Acceptance Model for Empirically testing New End-User Information Systems: Theory and Results*. Massachusetts Institute of Technology.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 227-268.
- Fishbein, & Ajzen. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*.
- George, D., & Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*. Pearson: Boston.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B., & Anderson. (2010). *Multivariate Data Analysis*.
- Ho, L., & Kuo, T. (2010). How can one amplify the effect of e-learning? An examination of high-tech employees' computer attitude and flow experience. *Computers in Human Behavior*, 23-31.
- Hung, S., Durcikova, A., Lai, H.-M., & Lin, W.-M. (2011). The influence of intrinsic and extrinsic motivation on individuals' knowledge sharing behavior. *Human Computer Studies*, 415-427.
- Igbaria, M., Zinatelli, N., Cragg, P., & Cavaye, A. L. (1997). Personal computing acceptance factors in small firms: a structural equation model. *MIS Quarterly*, 279-305.
- Indonesia, Kementrian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik. (2014). *Transportasi Kota Jakarta Memprihatinkan*. Jakarta.
- Jaya, Ditlantas Polda Metro. (2014). *Pertumbuhan Jumlah Kendaraan dan Luas Jalan*. Jakarta.

- Karahanna, & Straub. (1999). The Psychological Origins of Perceived Usefulness and Ease of Use. *Information and Management*, 237-250.
- Lee, Y., Lee, J., & Hwang, Y. (2015). Relating motivation to information and communication technology acceptance: Self-determination theory perspective. *Computers in Human Behavior*, 418-428.
- Lin, H.-F. (2007). Predicting consumer intentions to shop online: An empirical test of COmpeting Theories. *Electronic Commerce Research and Applications*, 433-442.
- Lopez, D. (2013). *The development and application of an educational technology acceptance model*. Sidney: Curtin University.
- Mackey, A., & Gass, S. M. (2013). *Second language research: Methodology and*. Routledge.
- Mathieson, K. (1991). Predicting User Intentions: Comparing the Technology Acceptance Model with the Theory of Planned Behavior. *Information Systems Research*, 173-191.
- Millward, S. (2014). Retrieved from Techniasia: <https://id.techinasia.com/jumlah-pengguna-smartphone-di-indonesia-2018>
- Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation. *Information System Research*, 192-222.
- Morris, M. G., & Ventakesh, V. (2000). Age Differences in Technology Adoption Decisions: Implications for a Changing Workforce. *Personnel Psychology*, 375-403.
- Safeena, R., Date, H., Hundewale, N., & Kammani, b. (2013). Combination of TAM and TPB in Internet Banking Adoption. *Computer Theory and Engineering*, 146-150.
- Sriewijono, A. (2014). *Urban Transport Information Centre*. Retrieved from Departemen Perhubungan Republik Indonesia: <http://bstp.hubdat.dephub.go.id/index.php?mod=detilSorotan&idMenuKiri=345&idSorotan=54>
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995). *Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models*. School of Business Queen's University.
- Vallerand, R. J. (1997). Toward a hierarchical model of intrinsic and extrinsic motivation. *Advances in Experimental Social Psychology*, 271-360.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 425-478.
- Ventakesh, V. (1999). Creating Favorable User Perceptions: Exploring the Role of Intrinsic Motivation. *MIS Quarterly*, 239-260.
- Wijanto, S. H. (2008). *Structural Equation Modeling dengan LISREL 8.8. 1 ed*. Yogyakarta. Graha Ilmu.

- Wixom, B. H., & Todd, P. A. (2005). A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance. *Information System Research*, 85-102.
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2009). *SPSS complete: Teknik analisis statistik terlengkap dengan Software SPS*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Yovika. (2015). PT Gojek Indonesia. (Ratna, Interviewer)

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Pengemudi

#### Penelitian Penggunaan Aplikasi GoJek - Pengemudi

Perkenalkan nama saya Ratna Herawati, mahasiswi tingkat akhir program studi Teknik Industri, Universitas Indonesia. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai penggunaan reservasi transportasi secara online untuk aplikasi smartphone yaitu GoJek. Penelitian ini ditujukan untuk pengguna GoJek guna meningkatkan kesesuaian aplikasi yang diberikan dengan perilaku pengemudi GoJek khususnya di Jabodetabek agar mudah digunakan. Untuk itu, saya memohon bantuan saudara untuk mengisi kuesioner guna membantu penelitian saya. Terimakasih.

Kuesioner ini berisi dari beberapa pernyataan. Anda memilih antara 1 sampai 5 dimana :

- 1 . Sangat tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan
- 2 . Tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan
- 3 . Netral dengan pernyataan yang diberikan
- 4 . Setuju dengan pernyataan yang diberikan
- 5 . Sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan

Usia :

Tingkat Pendidikan:

Tempat tinggal :

Lama Menggunakan Aplikasi GoJek :

| No | Variabel              | Pertanyaan                                                                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1  | Perceived usefulness  | Dengan menggunakan aplikasi GoJek membuat saya melakukan reservasi transportasi lebih cepat |   |   |   |   |   |
|    |                       | Dengan menggunakan aplikasi GoJek, saya mendapatkan banyak keuntungan                       |   |   |   |   |   |
|    |                       | Dengan menggunakan aplikasi GoJek membuat saya lebih efisien dalam bertransportasi          |   |   |   |   |   |
|    |                       | GoJek merupakan alternatif reservasi transportasi yang bermanfaat bagi saya                 |   |   |   |   |   |
| 2  | Perceived ease of use | Saya dapat dengan mudah mempelajari penggunaan aplikasi GoJek                               |   |   |   |   |   |
|    |                       | Saya dapat dengan mudah menggunakan aplikasi GoJek untuk melakukan reservasi transportasi   |   |   |   |   |   |

| No | Variabel                 | Pertanyaan                                                                                                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|    |                          | Saya dapat dengan mudah mendapatkan ojek yang saya pesan                                                                        |   |   |   |   |   |
|    |                          | Interaksi saya dengan fasilitas GoJek untuk melakukan reservasi transportasi jelas dan mudah dimengerti                         |   |   |   |   |   |
| 3  | Compatibility            | Saya dapat menggunakan aplikasi GoJek secara lancar dengan smartphone yang saya miliki                                          |   |   |   |   |   |
|    |                          | Saya dapat menginstal aplikasi GoJek dengan baik                                                                                |   |   |   |   |   |
|    |                          | Tidak pernah terjadi eror saat saya menggunakan aplikasi GoJek                                                                  |   |   |   |   |   |
|    |                          | GoJek menyediakan aplikasi yang sesuai dengan smartphone yang saya miliki                                                       |   |   |   |   |   |
| 4  | Attitude toward behavior | Saya merasa pekerjaan saya lebih terbantu dengan menggunakan aplikasi GoJek dibanding penggunaan jasa transportasi umum lainnya |   |   |   |   |   |
|    |                          | Saya merasa lebih tertarik menggunakan aplikasi GoJek dibandingkan penggunaan jasa transportasi umum lainnya                    |   |   |   |   |   |
|    |                          | Menggunakan aplikasi GoJek merupakan ide yang bagus                                                                             |   |   |   |   |   |
|    |                          | Sistem aplikasi GoJek lebih baik dibandingkan jasa transportasi umum lainnya                                                    |   |   |   |   |   |
| 5  | Peer Influence           | Teman- teman dan kerabat saya merekomendasikan aplikasi GoJek pada saya                                                         |   |   |   |   |   |
|    |                          | Saya menggunakan aplikasi GoJek agar tidak dikucilkan                                                                           |   |   |   |   |   |
|    |                          | Saya menggunakan aplikasi GoJek karena teman- teman dan kerabat saya menggunakannya                                             |   |   |   |   |   |
|    |                          | Saya menggunakan aplikasi GoJek tanpa ada paksaan dari teman- teman saya                                                        |   |   |   |   |   |
| 6  | Superior Influence       | Atasan, guru, atau orang- orang ahli di lingkungan saya merekomendasikan aplikasi GoJek pada saya                               |   |   |   |   |   |
|    |                          | Saya menggunakan GoJek dikarenakan adanya peraturan yang mengharuskan saya menggunakan aplikasi ini                             |   |   |   |   |   |
|    |                          | Saya menggunakan aplikasi GoJek tanpa ada paksaan dari atasan, guru, atau orang- orang ahli di lingkungan saya                  |   |   |   |   |   |
|    |                          | Saya menggunakan jasa aplikasi GoJek karena atasan, guru, atau orang- orang ahli di lingkungan saya menggunakannya              |   |   |   |   |   |
| 7  | Subjective Norm          | Saya memilih menggunakan aplikasi GoJek karena referensi orang- orang di lingkungan saya                                        |   |   |   |   |   |

| No | Variabel                          | Pertanyaan                                                                                                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|    |                                   | Saya tertarik menggunakan aplikasi GoJek karena pengaruh orang- orang dilingkungan saya                               |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Saya termotivasi untuk menggunakan aplikasi GoJek karena pengaruh orang- orang disekeliling saya                      |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Saya menggunakan aplikasi GoJek karena orang- orang dilingkungan saya menggunakannya                                  |   |   |   |   |   |
| 8  | Self Efficacy                     | Saya dapat menggunakan aplikasi GoJek hanya dengan diperlihatkan pertama kali                                         |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Saya dapat menggunakan aplikasi GoJek dengan sangat mudah                                                             |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Saya tidak membutuhkan bantuan orang lain saat menggunakan aplikasi GoJek                                             |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Saya sangat mahir dalam mengoperasikan aplikasi GoJek                                                                 |   |   |   |   |   |
| 9  | Resource Facilitating Condition   | aplikasi GoJek menawarkan harga yang lebih murah dibanding lainnya                                                    |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Menurut saya, memiliki akses internet agar dapag mengakses aplikasi GoJek merupakan hal yang sangat penting bagi saya |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Menurut saya, bisa menggunakan aplikasi GoJek pada saat saya membutuhkannya merupakan hal yang sangat penting         |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Menurut saya, memiliki smartphone yang dapat mengakses aplikasi GoJek merupakan hal yang sangat penting               |   |   |   |   |   |
| 10 | Technology Facilitating Condition | Smartphone yang saya miliki mendukung saya dalam menggunakan aplikasi GoJek                                           |   |   |   |   |   |
|    |                                   | System yang dimiliki oleh smartphone yang saya miliki mendukung saya dalam menggunakan aplikasi GoJek                 |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Software yang diberikan oleh aplikasi GoJek kompatibel dengan smartphone yang saya miliki                             |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Saat saya menggunakan aplikasi GoJek, smartphone saya dapat mengoperasikannya secara sempurna tanpa terjadi eror      |   |   |   |   |   |
| 11 | Perceived Behavior Control        | Kemampuan saya dalam menggunakan smartphone dan mobile apps yang mendorong saya menggunakan aplikasi GoJek            |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Saya dapat menggunakan aplikasi GoJek pada smartphone saya                                                            |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Saya selalu dapat mengendalikan kapan saya harus menggunakan aplikasi GoJek                                           |   |   |   |   |   |

| No | Variabel         | Pertanyaan                                                                                                                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|    |                  | Saya menggunakan aplikasi GoJek karena mudah bagi saya dalam menggunakannya                                                                  |   |   |   |   |   |
| 12 | Intension to Use | Saya akan menggunakan aplikasi GoJek dalam memilih jasa transportasi daripada menggunakan jasa transportasi umum lainnya                     |   |   |   |   |   |
|    |                  | Saya memiliki niat untuk menggunakan aplikasi GoJek ketika menggunakan jasa transportasi daripada menggunakan jasa transportasi umum lainnya |   |   |   |   |   |
|    |                  | Dalam menggunakan jasa transportasi, Saya lebih memilih menggunakan aplikasi GoJek daripada menggunakan Jasa transportasi lainnya            |   |   |   |   |   |
|    |                  | aplikasi GoJek merupakan jasa transportasi yang saya rekomendasikan kepada orang lain                                                        |   |   |   |   |   |
| 13 | Usage Behaviour  | Saya menggunakan aplikasi GoJek disetiap saya membutuhkan alat transportasi                                                                  |   |   |   |   |   |
|    |                  | Saya sangat cocok menggunakan aplikasi GoJek dibanding lainnya                                                                               |   |   |   |   |   |
|    |                  | Saya nyaman menggunakan GoJek dibanding lainnya                                                                                              |   |   |   |   |   |
|    |                  | Menggunakan aplikasi GoJek merupakan pilihan reservasi transportasi terbaik yang pernah gunakan                                              |   |   |   |   |   |

## Lampiran 2. Kuesioner Pengguna

**Penelitian Penggunaan Aplikasi GoJek - Pengguna**

Perkenalkan nama saya Ratna Herawati, mahasiswi tingkat akhir program studi Teknik Industri, Universitas Indonesia. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai penggunaan reservasi transportasi secara online untuk aplikasi smartphone yaitu GoJek. Penelitian ini ditujukan untuk pengguna GoJek guna meningkatkan kesesuaian aplikasi yang diberikan dengan perilaku pengguna GoJek khususnya di Jabodetabek agar mudah digunakan. Untuk itu, saya memohon bantuan saudara untuk mengisi kuesioner guna membantu penelitian saya. Terimakasih.

Kuesioner ini berisi dari beberapa pernyataan. Anda memilih antara 1 sampai 5 dimana :

- 1 . Sangat tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan
- 2 . Tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan
- 3 . Netral dengan pernyataan yang diberikan
- 4 . Setuju dengan pernyataan yang diberikan
- 5 . Sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan

Jenis Kelamin :

Usia :

Tingkat Pendidikan:

Pekerjaan :

Tempat tinggal :

Frekuensi

Lama Menggunakan Aplikasi GoJek :

Menggunakan GoJek :

| No | Variabel              | Pertanyaan                                                                                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1  | Perceived usefulness  | Dengan menggunakan aplikasi GoJek membuat saya melakukan reservasi transportasi lebih cepat             |   |   |   |   |   |
|    |                       | Dengan menggunakan aplikasi GoJek, saya mendapatkan banyak keuntungan                                   |   |   |   |   |   |
|    |                       | Dengan menggunakan aplikasi GoJek membuat saya lebih efisien dalam bertransportasi                      |   |   |   |   |   |
|    |                       | GoJek merupakan alternatif reservasi transportasi yang bermanfaat bagi saya                             |   |   |   |   |   |
| 2  | Perceived ease of use | Saya dapat dengan mudah mempelajari penggunaan aplikasi GoJek                                           |   |   |   |   |   |
|    |                       | Saya dapat dengan mudah menggunakan aplikasi GoJek untuk melakukan reservasi transportasi               |   |   |   |   |   |
|    |                       | Saya dapat dengan mudah mendapatkan ojek yang saya pesan                                                |   |   |   |   |   |
|    |                       | Interaksi saya dengan fasilitas GoJek untuk melakukan reservasi transportasi jelas dan mudah dimengerti |   |   |   |   |   |

| No | Variabel                 | Pertanyaan                                                                                                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 3  | Compatibility            | Saya dapat menggunakan aplikasi GoJek secara lancar dengan smartphone yang saya miliki                                          |   |   |   |   |   |
|    |                          | Saya dapat menginstal aplikasi GoJek dengan baik                                                                                |   |   |   |   |   |
|    |                          | Tidak pernah terjadi eror saat saya menggunakan aplikasi GoJek                                                                  |   |   |   |   |   |
|    |                          | GoJek menyediakan aplikasi yang sesuai dengan smartphone yang saya miliki                                                       |   |   |   |   |   |
| 4  | Attitude toward behavior | Saya merasa pekerjaan saya lebih terbantu dengan menggunakan aplikasi GoJek dibanding penggunaan jasa transportasi umum lainnya |   |   |   |   |   |
|    |                          | Saya merasa lebih tertarik menggunakan aplikasi GoJek dibandingkan penggunaan jasa transportasi umum lainnya                    |   |   |   |   |   |
|    |                          | Menggunakan aplikasi GoJek merupakan ide yang bagus                                                                             |   |   |   |   |   |
|    |                          | Sistem aplikasi GoJek lebih baik dibandingkan jasa transportasi umum lainnya                                                    |   |   |   |   |   |
| 5  | Peer Influence           | Teman- teman dan kerabat saya merekomendasikan aplikasi GoJek pada saya                                                         |   |   |   |   |   |
|    |                          | Saya menggunakan aplikasi GoJek agar tidak dikucilkan                                                                           |   |   |   |   |   |
|    |                          | Saya menggunakan aplikasi GoJek karena teman- teman dan kerabat saya menggunakannya                                             |   |   |   |   |   |
|    |                          | Saya menggunakan aplikasi GoJek tanpa ada paksaan dari teman- teman saya                                                        |   |   |   |   |   |
| 6  | Superior Influence       | Atasan, guru, atau orang- orang ahli di lingkungan saya merekomendasikan aplikasi GoJek pada saya                               |   |   |   |   |   |
|    |                          | Saya menggunakan GoJek dikarenakan adanya peraturan yang mengharuskan saya menggunakan aplikasi ini                             |   |   |   |   |   |
|    |                          | Saya menggunakan aplikasi GoJek tanpa ada paksaan dari atasan, guru, atau orang- orang ahli di lingkungan saya                  |   |   |   |   |   |
|    |                          | Saya menggunakan jasa aplikasi GoJek karena atasan, guru, atau orang- orang ahli di lingkungan saya menggunakannya              |   |   |   |   |   |
| 7  | Subjective Norm          | Saya memilih menggunakan aplikasi GoJek karena referensi orang- orang dilingkungan saya                                         |   |   |   |   |   |
|    |                          | Saya tertarik menggunakan aplikasi GoJek karena pengaruh orang- orang dilingkungan saya                                         |   |   |   |   |   |
|    |                          | Saya termotivasi untuk menggunakan aplikasi GoJek karena pengaruh orang- orang disekeliling saya                                |   |   |   |   |   |
|    |                          | Saya menggunakan aplikasi GoJek karena orang- orang dilingkungan saya menggunakannya                                            |   |   |   |   |   |
| 8  | Self Efficacy            | Saya dapat menggunakan aplikasi GoJek hanya dengan diperlihatkan pertama kali                                                   |   |   |   |   |   |
|    |                          | Saya dapat menggunakan aplikasi GoJek dengan sangat mudah                                                                       |   |   |   |   |   |
|    |                          | Saya tidak membutuhkan bantuan orang lain saat menggunakan aplikasi GoJek                                                       |   |   |   |   |   |
|    |                          | Saya sangat mahir dalam mengoperasikan aplikasi GoJek                                                                           |   |   |   |   |   |
| 9  |                          | aplikasi GoJek menawarkan harga yang lebih murah dibanding lainnya                                                              |   |   |   |   |   |

| No | Variabel                          | Pertanyaan                                                                                                                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|    | Resource Facilitating Condition   | Menurut saya, memiliki akses internet agar dapat mengakses aplikasi GoJek merupakan hal yang sangat penting bagi saya                        |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Menurut saya, bisa menggunakan aplikasi GoJek pada saat saya membutuhkannya merupakan hal yang sangat penting                                |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Menurut saya, memiliki smartphone yang dapat mengakses aplikasi GoJek merupakan hal yang sangat penting                                      |   |   |   |   |   |
| 10 | Technology Facilitating Condition | Smartphone yang saya miliki mendukung saya dalam menggunakan aplikasi GoJek                                                                  |   |   |   |   |   |
|    |                                   | System yang dimiliki oleh smartphone yang saya miliki mendukung saya dalam menggunakan aplikasi GoJek                                        |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Software yang diberikan oleh aplikasi GoJek kompatibel dengan smartphone yang saya miliki                                                    |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Saat saya menggunakan aplikasi GoJek, smartphone saya dapat mengoperasikannya secara sempurna tanpa terjadi error                            |   |   |   |   |   |
| 11 | Perceived Behavior Control        | Kemampuan saya dalam menggunakan smartphone dan mobile apps yang mendorong saya menggunakan aplikasi GoJek                                   |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Saya dapat menggunakan aplikasi GoJek pada smartphone saya                                                                                   |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Saya selalu dapat mengendalikan kapan saya harus menggunakan aplikasi GoJek                                                                  |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Saya menggunakan aplikasi GoJek karena mudah bagi saya dalam menggunakannya                                                                  |   |   |   |   |   |
| 12 | Intension to Use                  | Saya akan menggunakan aplikasi GoJek dalam memilih jasa transportasi daripada menggunakan jasa transportasi umum lainnya                     |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Saya memiliki niat untuk menggunakan aplikasi GoJek ketika menggunakan jasa transportasi daripada menggunakan jasa transportasi umum lainnya |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Dalam menggunakan jasa transportasi, Saya lebih memilih menggunakan aplikasi GoJek daripada menggunakan Jasa transportasi lainnya            |   |   |   |   |   |
|    |                                   | aplikasi GoJek merupakan jasa transportasi yang saya rekomendasikan kepada orang lain                                                        |   |   |   |   |   |
| 13 | Usage Behaviour                   | Saya menggunakan aplikasi GoJek setiap saya membutuhkan alat transportasi                                                                    |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Saya sangat cocok menggunakan aplikasi GoJek dibanding lainnya                                                                               |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Saya nyaman menggunakan GoJek dibanding lainnya                                                                                              |   |   |   |   |   |
|    |                                   | Menggunakan aplikasi GoJek merupakan pilihan reservasi transportasi terbaik yang pernah gunakan                                              |   |   |   |   |   |