

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Perilaku

Menurut Winardi (2004), Perilaku pada dasarnya berorientasi pada tujuan. Dengan perkataan lain, perilaku kita pada umumnya dimotivasi oleh suatu keinginan untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan spesifik tersebut tidak selalu diketahui secara sadar oleh individu yang bersangkutan.

Berikut merupakan definisi perilaku sebagai hasil dari konstruksi teori-teori dan riset, sebagai berikut:

1. Perilaku merupakan sesuatu yang disebabkan karena sesuatu hal
2. Perilaku ditunjukkan ke arah sasaran tertentu
3. Perilaku yang dapat diobservasi dapat diukur
4. Perilaku yang tidak langsung dapat di observasi (contoh berpikir, melaksanakan persepsi) juga penting dalam rangka mencapai tujuan-tujuan.

2.2 Faktor – Faktor yang mempengaruhi perilaku

Menurut teori Lawrance Green et.al (1980) menyatakan bahwa perilaku manusia dipengaruhi oleh dua faktor pokok, yaitu perilaku (behavior causes) dan faktor diluar perilaku (non behavior causes). Selanjutnya perilaku itu sendiri ditentukan atau terbentuk dari 3 faktor, yaitu :

1. Faktor predisposisi yang mencakup pengetahuan, sikap dan sebagainya
2. Faktor pemungkin yang mencakup lingkungan fisik, tersedia atau tidak tersedianya fasilitas- fasilitas atau sarana-sarana keselamatan kerja.
3. Faktor penguat yang meliputi undang-undang, peraturan-peraturan, pengawasan, dan sebagainya (Notoatmodjo,2003)

2.3 Pengertian Sistem Informasi

Menurut John Burch dan Gary Grudnitski yang telah diterjemahkan oleh Jogiyanto (2005:196), pada bukunya yang berjudul *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, mendefinisikan sistem sebagai kumpulan dari elemen – elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan – tujuan tertentu. Sedangkan informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berarti dan berguna bagi penerimanya untuk pengambilan keputusan masa kini maupun masa yang akan datang.

Dari penjelasan di atas, Jogiyanto menyimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan – laporan yang diperlukan.

2.4 Self-Service Technology

Menurut Meuter et.al (2000), *Self-Service Technology* (SST) didefinisikan sebagai antar muka teknologi yang memungkinkan konsumen untuk menghasilkan suatu jasa secara mandiri dari keterlibatan karyawan secara langsung. *Self-Service Technology* merupakan salah satu *Technology Infusion Strategy* atau strategi untuk mengukur sejauh mana teknologi dapat menembus suatu organisasi yang berusaha memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk meningkatkan dan memuaskan pengalaman *service encounter* pelanggan, baik dalam hal *customization* dan fleksibilitas, perbaikan pemulihan layanan, maupun penyediaan *spontaneous delight*.

Penggunaan *self-service technology* yang disebut sebagai *self-help*, yang mengacu pada teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk mempelajari, menerima informasi, melatih mereka sendiri dan memberikan pelayanan sendiri.

Implementasi *self-service technology* memungkinkan perusahaan untuk memberikan pelayanan tambahan dengan nilai lebih dari *core business* yang dijalankan perusahaan. Keunggulan *self-service technology* dapat ditinjau dari dua sisi yaitu perusahaan penyedia jasa dan pelanggan. Dari perusahaan penyedia jasa teknologi bisa menjadi kesempatan untuk mempercepat penyampaian jasa, ketepatan, *customization*, mengurangi biaya dan meningkatkan produktivitas. Bagi pelanggan *self-service technology* juga memberikan beberapa keuntungan seperti penghematan waktu dan biaya, kontrol yang lebih tinggi pada pelayanan, memperpendek waktu tunggu, kemudahan lokasi, kesenangan dalam proses produksi dan kemudahan dalam penggunaan.

Telah banyak peneliti yang meneliti bahwa minat konsumen terhadap pengadopsian *self-service technology* akan dipengaruhi oleh kesiapan konsumen terhadap teknologi tersebut yang akan bervariasi antara setiap konsumen didasarkan pada perbedaan demografi mereka. Minat tersebut akan berpengaruh terhadap sikap selanjutnya terhadap teknologi tersebut. Sikap konsumen terhadap *self-service technology* mempunyai efek yang kuat, langsung dan positif terhadap minat penggunaan *self-service technology* atau terhadap penyedia jasa tersebut dan sikap tersebut dipengaruhi oleh harapan atau ekspektasi mereka terhadap teknologi tersebut.

2.5 Evaluasi Sistem Informasi

Evaluasi sistem informasi adalah suatu kegiatan terencana yang bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi dalam suatu organisasi dan melihat seberapa baik sistem informasi yang diterapkan dapat beroperasi untuk memperbaiki prestasi di masa mendatang, mendapatkan hasil yang dibandingkan dengan tolak ukur tertentu untuk memperoleh hasil mengenai sistem informasi yang telah dibuat.

Evaluasi mensyaratkan mengadopsi suatu standar, penentuan standar, menentukan kategori perbandingan, dan menyimpulkan tingkat keberhasilan obyek memenuhi standar (House, 1980 p.19). Menurut House, terdapat 4 model dasar evaluasi yaitu *goal based*, *goal free*, *Professional* dan *participative*.

Tabel 2.1 Model Dasar Evaluasi House (1980)

No	Model	Kriteria Standar	Kegunaan	Audiensi	Epistemologi
1	Goal Based	Variabel dapat di	Efisiensi, Produktivitas,	Ekonom, Manajer,	Objektif Kuantitatif

		kuantifikasi	Kontrol, Kualitas	Pembuat Keputusan	
2	Goal Free	Kebutuhan pengguna, penilaian	Penentuan pilihan pengguna	Pengguna	Objektif Kualitatif
3	Professional	Standar para ahli	Penerimaan para professional	Professional	Keahlian melalui pengalaman
4	Participative	Dapat dinegosiasikan	Pemahaman keragaman	Praktisi, stakeholder	Pengetahuan Personal

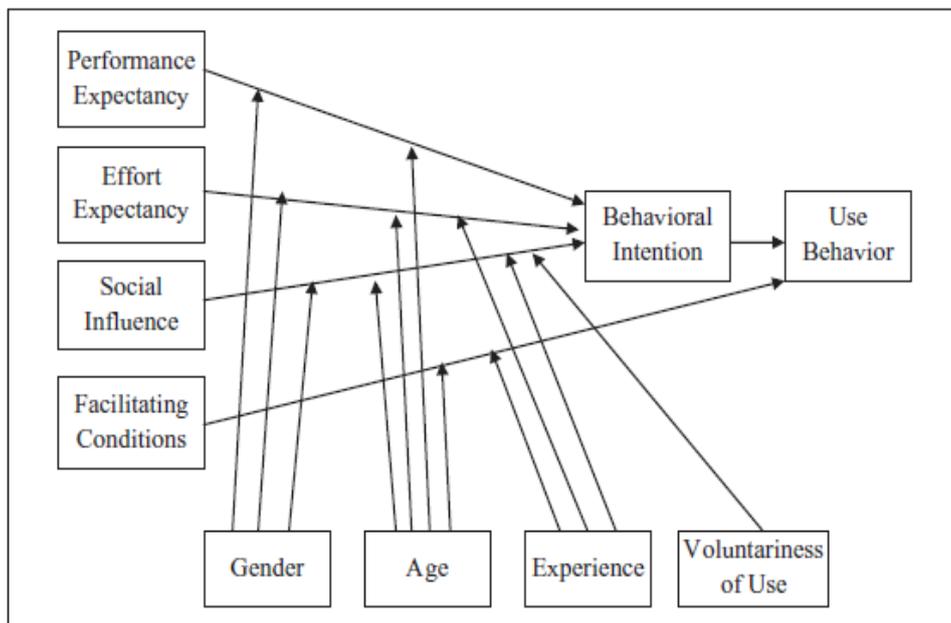
Dampak penggunaan tidak dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna maupun perusahaan. Oleh karena itu pengukuran kesuksesan suatu sistem informasi menggunakan beberapa pendekatan dan model untuk investigasi dan klarifikasi kualitas dari sistem informasi tersebut. Dan dalam penelitian ini menggunakan model UTAUT (*Unified Technology of Acceptance and Use of Technology*).

2.6 The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) 2

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 merupakan pengembangan dari model UTAUT yang dikemukakan oleh Venkatesh *et.al* (2003). Model UTAUT ini telah diuji dalam berbagai penelitian perilaku pengguna, misalnya e-government (Chan *et.al.*2010), mobile banking (Zhou *et.al.* 2010). UTAUT merupakan model penerimaan individu yang dikompilasi dari 8 model dan teori – teori, yaitu :

1. *Theory Reason Action* (TRA)
2. *Technology Acceptance Model* (TAM)

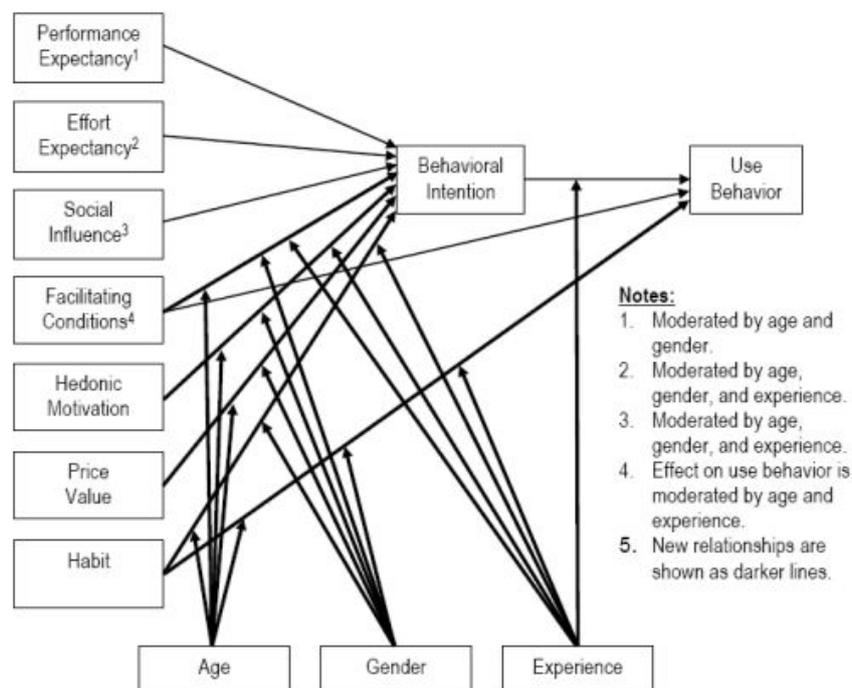
3. *Motivational Model (MM)*
4. *Theory of Planned Behavior (TPB)*
5. *Combined TAM and TPB (C-TAM-TPB)*
6. *Model of PC Utilization (MPCU)*
7. *Innovation Diffusion Theory (IDT)*
8. *Social Cognitive Theory (SCT)*



Gambar 2.1 Model UTAUT (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003).

UTAUT memiliki empat variabel utama yang menjadi peran penting, yakni *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition* yang mempengaruhi *behavioral intention* dan *use behavior*. Disamping itu terdapat empat moderator, yakni *gender*, *age*, *experience* dan *voluntariness of use*, yang diposisikan untuk mendukung dampak dari konstruk – konstruk pada *behavioral intention* dan *use behavior*.

UTAUT kemudian dikembangkan oleh Venkatesh, Thong dan Xu. Menurut Venkatesh et.al. (2012:157), pengembangan model UTAUT menjadi UTAUT 2 adalah untuk mempelajari penerimaan dan penggunaan teknologi dalam konteks konsumen. Venkatesh et.al. menambahkan tiga konstruk baru ke dalam model UTAUT, yaitu *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit* dan menyertakan tiga variabel moderator, yaitu *Age*, *Gender*, dan *Experience*.



Gambar 2.2 Model UTAUT 2

2.4.1 Performance Expectancy

Menurut Venkatesh, et.al (2003), *Performance expectancy* digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan suatu sistem dapat membantu dalam mencapai kinerja pekerjaannya. Venkatesh, et.al menemukan bahwa konstruksi ini berpengaruh terhadap

behavioral intention. Kontruksi variabel dari *performance expectancy* ini disusun dari 5 model penelitian sebelumnya.

Tabel 2.2 Kontruksi variabel dari *Performance expectancy*

No	Kontruksi	Definisi	Item Penilaian	Referensi
1	Perceived usefulness (Persepsi terhadap penggunaan)	Tingkat keyakinan seseorang bahwa dengan menggunakan sistem dapat meningkatkan kinerja mereka	Menggunakan sistem dalam pekerjaan saya dapat membuat penyelesaian pekerjaan lebih cepat. Menggunakan sistem akan memperbaiki kinerja saya.	Davis et.al 1989
2	<i>Extrinsic motivation</i> (Motivasi ekstrinsik)	Persepsi yang membuat pengguna akan melakukan suatu aktifitas karena dianggap sebagai instrument dalam pencapaian hasil – hasil yang dinilai berbeda dari aktivitas itu sendiri		Davis et.al 1992
3	<i>Job-fit</i> (Kesesuaian dengan pekerjaan)	Kemampuan suatu sistem meningkatkan kinerja pekerjaan	Menggunakan sistem tidak berdampak pada kinerja pekerjaan saya. Menggunakan sistem dapat mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan penting yang menjadi tanggung jawab saya. Menggunakan sistem dapat meningkatkan kualitas keluaran dari pekerjaan saya. Mempertimbangkan	Thompson et.al.1991

			semua tugas, sistem dapat membantu pekerjaan.	
4	<i>Relative Advantage</i> (Keuntungan relatif)	Tingkatan persepsi bahwa dengan menggunakan suatu inovasi akan lebih baik dibandingkan menggunakan pendahulunya.	Menggunakan sistem ini dapat membuat saya menyelesaikan pekerjaan lebih cepat. Menggunakan sistem memperbaiki kualitas pekerjaan yang saya lakukan. Menggunakan sistem membuat lebih mudah melakukan pekerjaan saya. Menggunakan sistem mengembangkan efektivitas pada pekerjaan. Menggunakan sistem meningkatkan produktivitas.	Moore dan Bensabat 1991
5	<i>Outcome expectations</i> (Harapan hasil).	Harapan hasil berhubungan dengan konsekuensi dari perilaku. Berdasarkan penelitian empiris, harapan hasil dipisahkan antara harapan pada kinerja dan harapan pribadi.	Jika saya menggunakan sistem.. Saya akan meningkatkan efektivitas pekerjaan. Saya akan menghabiskan waktu lebih sedikit pada pekerjaan rutin. Saya akan meningkatkan kualitas keluaran dari pekerjaan saya. Saya akan meningkatkan kuantitas keluaran dengan nilai usaha yang sama. Rekan kerja akan menganggap saya berkompeten. Saya akan meningkatkan kesempatan untuk dapat promosi. Saya akan meningkatkan	Compeau dan Higgins 1995; Compeau et.al. 199

			kesempatan untuk mendapatkan kenaikan gaji.	
--	--	--	---	--

Sumber : Venkatesh et.al.2003

2.4.2 Effort Expectancy

Menurut Venkatesh, et.al (2003), Effort Expectancy adalah tingkatan upaya individu dalam penggunaan sistem guna mendukung melakukan pekerjaannya. Hasil penelitian sebelumnya menyebutkan bahwasanya tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem dalam mendukung suatu pekerjaan berpengaruh besar terhadap minat penggunaan sistem (Venkatesh, et.al.2003: Dasgupta, 2007). Variabel – variabelnya dikonstruksi dari model penerimaan teknologi informasi sebelumnya seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel 2.3 Kontruksi variabel dari *Effort Expectancy*

No	Kontruksi	Definisi	Item Penilaian	Referensi
1	Perceived ease of use (Persepsi terhadap kemudahan penggunaan)	Tingkat keyakinan seseorang bahwa dengan menggunakan sistem akan bebas upaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempelajari pengoperasian suatu sistem akan mudah bagi saya. 2. Saya mudah menemukan suatu sistem yang dapat melakukan apa yang saya mau. 3. Interaksi saya dengan sistem dapat dimengerti dan jelas. 4. Saya menemukan sistem yang fleksibel berinteraksi dengan saya 5. Saya akan mudah menguasai penggunaan sistemnya. 	Davis et.al 1989

			6. Saya menemukan sistem yang mudah digunakan.	
2	<i>Complexity</i> (Kompleksitas)	Tingkatan yang mana sistem dipresepsikan relatif sudah dimengerti dan digunakan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan sistem memerlukan waktu yang lama dari melakukan tugas normal. 2. Bekerja dengan sistem jadi begitu kompleks, sulit dimengerti. 3. Menggunakan sistem terlalu banyak waktu melakukan operasi mekanik (seperti input data, dll). 4. Terlalu lama mempelajari bagaimana menggunakan sistem jadi bermanfaat 	Thompson et.al 1991
3	<i>Ease of use</i> (Kemudahan penggunaan)	Tingkatan yang mana dengan menggunakan suatu inovasi dipresepsikan sulit untuk digunakan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interaksi saya dengan sistem jelas dan dapat dimengerti. 2. Saya yakin bahwa dengan mudah sistem dapat melakukan apa yang saya inginkan. 3. Secara keseluruhan, saya yakin sistem mudah digunakan. 	Moore dan Bensabat 1991

Sumber : Venkatesh et.al.2003

2.4.3 Social Influence

Menurut Venkatesh et.al (2003), Social Influence merupakan tingkat yang mana seseorang menganggap penting orang lain meyakinkan dia untuk menggunakan sistem baru. Hasil penelitian Venkatesh et.al (2003), Dasgupta

(2007), Sedana (2010) menyebutkan bahwasanya Social Influence berpengaruh terhadap tingkat minat penggunaan sistem.

Tabel 2.4 Kontruksi variabel dari *Social Influence*

No	Kontruksi	Definisi	Item Penilaian	Referensi
1	<i>Subjective Norm</i> (Norma Subjektif)	Persepsi seseorang bahwa orang yang paling penting baginya berpikir dia harus atau tidak harus melakukan sesuatu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orang yang berpengaruh terhadap perilaku saya berpikir bahwa saya harus menggunakan sistem. 2. Orang yang penting bagi saya berpikir bahwa saya harus menggunakan sistem. 	(Ajzen 1991; Davis et.al.1989; Fishbein dan Ajzen 1975; Mathieson 1991; Taylor dan Todd 1995a, 1995b)
2	<i>Social Factors</i> (Faktor-faktor social)	Internalisasi individu dalam suatu budaya kelompok dan kesepakatan interpersonal khusus antara seseorang dengan yang lainnya dalam situasi sosial khusus.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya menggunakan sistem dikarenakan bagian dari kelompok kerja yang menggunakan sistem. 2. Senior manajemen dari bisnis ini telah membantu dalam penggunaan sistem. 3. Supervisor saya sangat mendukung dalam penggunaan sistem untuk pekerjaan saya. 4. Perusahaan telah mendukung menggunakan sistem. 	Thompson et.al.1991
3	<i>Image</i> (Pencitraan)	Tingkatan yang mana menggunakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orang – orang di perusahaan saya menggunakan 	Moore dan Bensabat 1991

		suatu inovasi dianggap meningkatkan citra diri atau status dalam sistem sosial	<p>sistem menjadi lebih bergengsi daripada yang tidak menggunakan sistem.</p> <p>2. Orang-orang di perusahaan saya yang menggunakan sistem memiliki proful tinggi.</p> <p>3. Menggunakan sistem merupakan simbol status di perusahaan saya.</p>	
--	--	--	---	--

Sumber : Venkatesh et.al.2003

2.4.4 Facilitating Conditions

Menurut Venkatesh et.al. (2003), Facilitating Conditions merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa infrastruktur perusahaan dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sistem. Hasil penelitian Dasgupta (2007) dan Sedana (2010) menyebutkan bahwasanya facilitating condition berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention. Hal ini berbeda dengan Venkatesh et.al (2003), bahwa facilitating conditions berpengaruh terhadap use behavior.

Tabel 2.5 Kontruksi variabel dari *Facilitating conditions*.

No	Kontruksi	Definisi	Item Penilaian	Referensi
1	<i>Perceived behavioral control</i> (control perilaku persepsi)	Refleksi persepsi seseorang yang dipengaruhi faktor internal dan eksternal	<p>1. Saya bisa mengontrol penggunaan sistem.</p> <p>2. Saya punya sumber daya</p>	Ajzen 1991; Taylor dan Todd 1995a,1995 b

		seperti rasa keberhasilan, sumber daya dari fasilitas, dan dukungan teknologi	<p>yang diperlukan untuk menggunakan sistem.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Saya memiliki pengetahuan untuk menggunakan sistem. 4. Sumber daya, kesempatan dan pengetahuan yang didapatkan untuk menggunakan sistem akan memudahkan saya menggunakan sistem. 5. Sistem tidak kompatibel dengan sistem lain yang saya gunakan. 	
2	<i>Facilitating conditions</i> (kondisi – kondisi yang memfasilitasi)	Faktor-faktor objektif dalam suatu lingkungan yang memudahkan untuk melakukan sesuatu pada sistem, termasuk dukungan komputer	<ol style="list-style-type: none"> 1. Panduan tersedia untuk saya dalam menggunakan sistem. 2. Instruksi khusus terkait sistem tersedia untuk saya 3. Seseorang (atau kelompok) siap sedia mendampingi saya jika mengalami kesulitan penggunaan sistem. 	Thompson et.al.1991
3	<i>Compatibility</i> (Kesesuaian)	Tingkatan yang mana inovasi dianggap konsisten dengan nilai-	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan sistem sesuai dengan aspek-aspek pekerjaan saya. 2. Saya piker 	Moore dan bensabat 1991

		nilai yang ada saat ini sesuai dengan kebutuhan dan pengalaman pengguna yang mau berpotensi mau menggunakan inovasi	bahwa menggunakan sistem yang sama menyenangkan dengan bagaimana saya menyenangi pekerjaan saya. 3. Menggunakan sistem sesuai dengan gaya kerja saya.	
--	--	---	--	--

Sumber : Venkatesh et.al. 2003

2.4.5 Hedonic Motivation

Menurut Venkatesh et.al (2012), Hedonic motivation didefinisikan sebagai kesenangan atau kepuasan yang didapat dari penggunaan sebuah teknologi. Venkatesh et.al menemukan bahwa konstruk ini menjadi prediktor terpenting dalam konteks penggunaan teknologi di luar lingkungan organisasi. Hasil penelitian dari Lalmahomed et.al (2013) dan Raman & Don (2013) menemukan bahwa konstruk ini berpengaruh terhadap behavioral intention. Namun Lewis et.al (2013) menemukan konstruk ini tidak berpengaruh pada behavioral intention.

2.4.6 Price Value

Menurut Venkatesh et.al (2012), Price value didefinisikan sebagai persepsi konsumen atas hubungan timbal balik (*tradeoff*) antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperolehnya dari penggunaan teknologi

tersebut. Venkatesh et.al menemukan bahwa *price value* juga memiliki peranan penting sebagai predictor *behavioral intention*.

2.4.7 Habit

Menurut Venkatesh et.al (2012), Habit didefinisikan sebagai kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perilaku secara otomatis sebagai akibat dari hasil pembelajaran. Venkatesh et.al (2012) dan Lewis et.al (2013) menemukan konstruk ini mempengaruhi *behavioral intention*. Namun Raman & Don (2013) menemukan bahwa konstruk ini tidak menjadi prediktor *behavioral intention*

2.4.8 Behavioral Intention

Menurut Venkatesh et.al (2003), Behavioral intention adalah keadaan dimana keuntungan dari sebuah teknologi ditemukan, maka akan ada rencana lain untuk menggunakannya. Behavioral intention merupakan niat pengguna menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap sistem tersebut. Hasil penelitian dari Venkatesh et.al (2003) dan Sedana (2010) menyebutkan bahwasanya behavioral intention berpengaruh terhadap usage behavior.

2.4.9 Usage Behavior

Menurut Venkatesh et.al (2003, *Usage behavior* adalah sebuah tingkatan ukuran dimana ketika sebuah rencana untuk meningkatkan teknologi / sistem setelah diketahui manfaatnya. Perilaku penggunaan teknologi informasi sangat bergantung pada evaluasi penggunaan dari sistem

tersebut. Suatu teknologi informasi akan digunakan apabila pengguna teknologi informasi tersebut berminat dalam menggunakannya karena yakin bahwa menggunakan teknologi tersebut dapat meningkatkan kinerjanya (*behavioral intention*).

Perilaku penggunaan teknologi informasi juga dipengaruhi oleh kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) pengguna dalam menggunakan teknologi informasi tersebut karena jika didukung dengan peralatan – peralatan dan fasilitas yang diperlukan maka penggunaan teknologi informasi menjadi dapat terlaksana dengan baik.

2.7 Analisis Statistik

2.5.1 Skala Likert

Menurut Sugiyono (2010:93), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk setiap pilihan jawaban diberikan skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan untuk jawaban yang dipilih. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item – item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Tabel 2.6 Skala penilaian untuk pernyataan positif dan negatif

No.	Keterangan	Skor	Skor
		Positif	Negatif
1.	Sangat Setuju	5	1

2.	Setuju	4	2
3.	Netral (antara setuju dan tidak)	3	3
4.	Tidak Setuju	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber : Sugiono,2010:94

Skala likert merupakan metode skala bipolar yang mengukur baik tanggapan positif atau negatif terhadap suatu pernyataan. Empat skala pilihan juga kadang digunakan untuk kuesioner skala Likert yang memaksa orang memilih salah satu kutub karena pilihan “netral” tak tersedia.

2.5.2 SEM (*Structural Equation Model*)

Sewal Wright mengembangkan konsep ini pada tahun 1934, pada awalnya teknik ini dikenal dengan analisa jalur dan kemudian dipersempit dalam bentuk analisis Structural Equation Modeling (Yamin, 2009).

SEM (Structural Equation Modeling) adalah suatu teknik analisis statistic yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit secara simultan. Hubungan yang rumit itu dapat dibangun antara satu atau beberapa variabel independen dengan satu atau beberapa variabel dependen. Masing-masing variabel dapat berbentuk faktor atau konstruk yang dibangun dari beberapa indikator. SEM merupakan pendekatan terintegrasi antara dua analisis yaitu analisis faktor dan analisis jalur (path analysis). SEM menggunakan metode statistik untuk menyajikan data dalam pencapaian tujuan penelitian dan dapat menerapkan banyak model dalam menjawab rumusan masalah penelitian.

Berdasarkan konsep tersebut tahap analisis data dengan SEM adalah dengan melakukan 1) uji validitas dan reliabilitas (setara dengan analisis

faktor), 2) uji model hubungan antar variabel (path analysis), dan 3) konfirmasi model (SEM).

Prosedur SEM secara umum mengandung tahap-tahap sebagai berikut (Bollen dan Long, 1993, dalam Wijanto, 2008):

1. Spesifikasi Model: tahapan ini terkait dengan pembentukan model awal persamaan struktural, sebelum dilakukannya estimasi. Model awal diformulasikan berdasarkan suatu teori atau penelitian-penelitian sebelumnya.

2. Identifikasi: berkaitan dengan pengkajian tentang kemungkinan diperolehnya nilai yang unik untuk setiap parameter yang ada dalam model dan kemungkinan persamaan simultan tidak ada solusinya.

3. Estimasi: berkaitan dengan estimasi terhadap model untuk menghasilkan nilai-nilai parameter dengan menggunakan salah satu metode estimasi yang tersedia. Pemilihan model estimasi sering kali ditentukan berdasarkan karakteristik dari variabel-variabel yang dianalisis.

4. Uji Kecocokan: merupakan pengujian kecocokan antara model dengan data beberapa kriteria kecocokan atau goodness of fit (GOF).

5. Respesifikasi terkait dengan respesifikasi model berdasarkan hasil kecocokan model tahap sebelumnya.

2.8 Penelitian Terdahulu

Adi Tio Christiono, Johan J.C. Tambotih (2015) dalam penelitiannya mengenai Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Menggunakan Pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 menemukan bahwa ditemukan beberapa faktor yang berpengaruh kuat

terhadap pemanfaatan F-Learn diantaranya nilai manfaat yang dapat memenuhi kebutuhan dan meningkatkan produktivitas kinerja, infrastruktur dan interface, tuntutan (yang merupakan tanggungjawab serta kebutuhan prioritas proses belajar mengajar) dan lingkungan kerja, pengenalan & pelatihan, minat pengguna terhadap teknologi informasi, serta kebiasaan pengguna terhadap penggunaan teknologi informasi. Sri Widiyanti, Wing Wahyu Winarno, Andi Sunyoto (2015) dalam penelitian Analisis Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Akademik Berbasis Web di Unisri Surakarta mengemukakan bahwa variabel yang berpengaruh adalah Performance Expectancy (PE), Effort Expectancy (EE), Social Influence (SI), dan Habit (HB), sedangkan Facilitating Condition (FC) tidak berpengaruh ketika melakukan penelitian dengan menggunakan SEM dengan software Smart PLS.

Sedangkan Gusti Ayu Made Mas Marhaeni (2013) juga menggunakan software PLS untuk penelitiannya, kemudian dilakukan dua uji model, yaitu uji model pengukuran (outer model) dan uji model struktural (inner model). Performance Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, dan Habit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention, sedangkan Behavioral Intention, Facilitating Conditions, dan Habit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use Behavior. Faktor-faktor yang memperkuat atau memperlemah pengaruh terhadap perilaku penggunaan aplikasi pesan instan di kota Bandung terdiri dari Age (usia) dan Gender (jenis kelamin) untuk penelitian Analisis Perilaku

Penggunaan Aplikasi Pesan Instan Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 Di Kota Bandung.

