



PAPER – OPEN ACCESS

## Pengaruh Persepsi Manfaat Penggunaan Teknologi Terhadap Pemakaian Teknologi Informasi

Author : Melliana dan Sanco Simanullang  
DOI : 10.32734/ee.v2i4.670  
Electronic ISSN : 2654-704X  
Print ISSN : 2654-704X

*Volume 2 Issue 4 – 2019 TALENTA Conference Series: Energy & Engineering (EE)*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Published under licence by TALENTA Publisher, Universitas Sumatera Utara



# Pengaruh Persepsi Manfaat Penggunaan Teknologi Terhadap Pemakaian Teknologi Informasi

*(The Effect of Perception of Benefits of Use of Technology on Usage Information Technology)*

Melliana<sup>a</sup>, Sanco Simanullang<sup>b</sup>

<sup>a</sup>*Sekolah Tinggi Teknologi Dumai*

<sup>b</sup>*Universitas Sumatera Utara*

mellianna52@gmail.com, sancosimanullang@gmail.com

## Abstrak

Pelayanan publik berbasis elektronik di Indonesia memerlukan keahlian dan sumber dana yang besar, sehingga dibutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kesiapan. Kemudahan yang diberikan kepada konsumen berupa penggunaan teknologi informasi dalam melakukan transaksi memberikan manfaat. Dengan kemudahan itu masih belum juga bisa meningkatkan pemakaian teknologi informasi di BPJS karena masih ada perbedaan pendapat dalam persepsi resiko penggunaan. Penelitian ini menganalisis permasalahan dengan menggunakan metode PLS untuk menentukan variabel mana yang lebih berpengaruh dalam pemakaian teknologi informasi. Hasil penelitian hipotesis menunjukkan masih ada variabel yang berpengaruh negatif, dan sebagian besarnya sudah berpengaruh positif.

Kata kunci: Persepsi Manfaat; Pemakaian Teknologi; PLS

## Abstract

*Electronic-based public services in Indonesia require considerable expertise and funding, so that human resource readiness is needed. The convenience that is given to consumers in the form of the use of information technology in conducting transactions provides benefits. With this convenience, it still cannot increase the use of information technology in BPJS because there are still differences of opinion in the perception of the use risk. This study analyzes the problem using the PLS method to determine which variables that using information of technology are more influential. The results of the hypothesis study indicate that there are still variables that have a negative effect, and most of them have a positive effect.*

*Keywords: Benefit Perception, Use of Technology, PLS*

## 1. Pendahuluan

Sistem pelayanan publik yang berbasis elektronik di Indonesia memerlukan keahlian dan sumber dana yang besar, sehingga dibutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kesiapan, aparat pemerintah, dan kesiapan dari masyarakat. Salah satu area yang mengalami pertumbuhan eksponensial dalam transaksi elektronik adalah adanya layanan pembayaran *mobile* yang memungkinkan pengguna untuk membayar barang dan layanan secara *online*, sehingga ke mana pun dan dimanapun mereka pergi akan dapat melakukan transaksi sepanjang terhubung dengan internet [1].

Prakiraan menunjukkan bahwa layanan pembayaran seluler global memiliki 450 juta pengguna dan nilai transaksi \$ 721 miliar pada 2017 [2]. Karena menurut Lee, Park, Chung & Blakeney (2012) transaksi online akan mengubah kehidupan dan cara menjalankan bisnis hubungan konsumen dan perangkat seluler menjadi tidak terpisahkan .

Menurut data terbaru yang dirilis *We Are Social* per Agustus 2017, menunjukkan jumlah pengguna internet dalam dunia global kini menyentuh angka 3,8 miliar dengan penetrasi 51 persen dari total populasi di dunia. Peningkatan ini sudah diklaim naik 0,2 persen sejak April 2017. berdasarkan informasi keterangan resmi *We Are Social*, 41 persen dari pengguna mengakses internet dari *website*. Dan selebihnya dari pengguna berasal dari perangkat *mobile*, seperti *smartphone* dengan total 54 persen, tablet sebanyak 5 persen, dan perangkat lain 0,14 persen. akses internet yang tinggi ternyata juga tak luput dari akses pengguna Facebook. Diketahui, jumlah pengguna sosial media yang aktif kini telah mencapai lebih dari 2 miliar, di mana 87 persen pengguna situs mengakses dari perangkat *mobile*. Dalam laporan itu juga dimuat data data di mana 59 persen dari pengguna Facebook memakainya setiap hari. 44 persen di antaranya adalah wanita, sedangkan 56 persen merupakan pria.

Sedangkan di Indonesia, dengan jumlah populasi penduduk yang telah mencapai 262 juta orang. Lebih dari 50 persen atau sekitar 143 juta orang terhubung dengan jaringan internet sepanjang 2017, setidaknya begitu menurut laporan terbaru Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). Mayoritas pengguna internet sebanyak 72,41 persen masih dari golongan masyarakat urban. Pemanfaatan internet sudah lebih jauh, bukan hanya untuk komunikasi tetapi juga pembelian barang, pemesanan transportasi, hingga berbisnis dan berkarya. Berdasarkan dari wilayah geografisnya, masyarakat Jawa paling banyak terhampar oleh internet yakni 57,70 persen. Dilanjut oleh Sumatera 19,09 persen, Kalimantan 7,97 persen, Sulawesi 6,73 persen, Bali-Nusa 5,63 persen, dan Maluku-Papua 2,49 persen [3].

Dirilis data dari Menkominfo bahwa nilai transaksi online di Indonesia selama tahun 2016 mencapai angka US\$ 4,89 miliar, atau setara dengan Rp. 68 triliun. Namun angka ini masih merupakan angka perkiraan, dikarenakan untuk menghitung jumlah setiap transaksi online di Indonesia bukan hal yang mudah. Tapi angka US\$ 4,89 miliar yang didapat selama 2016 ini jauh lebih tinggi daripada jumlah total transaksi pada tahun 2015 yang sebesar US\$ 3,56 miliar [4]. Berdasarkan data survey tahunan APJI 2016, survei internet yang berkaitan dengan *e-commerce* menunjukkan data bahwa dari 69,4% atau 92 juta pengguna memiliki rasa aman untuk melakukan transaksi secara *online*. Tiga produk yang banyak dibeli secara *online* secara berurutan adalah tiket yakni 25,7% atau dibeli oleh pengguna sebanyak 34,1 juta , kebutuhan rumah tangga sebanyak 22,2% atau dibeli oleh 29,4 juta pengguna dan pakaian sebanyak 3,6% atau dibeli oleh 4,7 juta pengguna [5].

Akan tetapi, meskipun produk-produk dan jasa yang berbasis Teknologi Informasi (TI) yang telah merambah ke berbagai golongan masyarakat. namun, dibalik setiap inovasi dan kemajuan di bidang Teknologi Informasi (TI) khususnya rekayasa perangkat lunak, tidak bisa terlepas dari masalah masalah yang dihadapi. Dengan demikian timbul pertanyaan, apakah faktor yang mempengaruhi dalam mengadopsi teknologi informasi?

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan kajian pada penerimaan aplikasi Sistem Informasi Pelaporan Perusahaan (SIPP) Online dengan menggunakan TAM dimana peneliti akan mengusulkan Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*), Persepsi Lingkungan (*Environment*), Tugas (*Task*), Kesesuaian (*Compatibility*), Observabilitas (*Observability*), Triabilitas (*Triability*), Individu (*Individual*), Organisasi (*Organizational*), Aplikasi Sistem Informasi Pelaporan Peserta (SIPP) Online BPJS Ketenagakerjaan sebagai variable exogen [6].

Dari berbagai penelitian terdahulu penulis melihat masing masing peneliti masih mempertahankan pendapat mereka sendiri sendiri, sehingga masih memiliki peluang untuk lebih disempurnakan. Hal ini merupakan kesenjangan teoritis dari Penelitian *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan rumusan masalah:

- Apakah Lingkungan (*Environment*) berpengaruh secara signifikan terhadap Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*)?
- Apakah Tugas (*Task*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*)?
- Apakah Kesesuaian (*Compatibility*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*)?

- Apakah Observabilitas (*Observability*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*)?
- Apakah Trialabilitas (*Trialability*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*)?
- Apakah Individu (*Individual*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*)?
- Apakah Organisasi (*Organizational*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*)?

## 2. Landasan Teori

### 2.1. Hubungan Perilaku Manusia dengan Adopsi Teknologi

#### 2.1.1. Hubungan antara Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*) dengan Pemakaian Aktual (*Actual System Use*)

Hubungan persepsi kemudahan penggunaan berdasarkan tindakan konsumen terhadap kegunaan produk ditemukan pada penelitian terdahulu [7]. Pengaruh signifikan dari persepsi kemudahan penggunaan terhadap niat menggunakan produk kemudian ditemukan dalam penelitian yang dilakukan [8]. Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Sikap Terhadap Pengaplikasian (*Attitude Toward Using*). Pengaruh signifikan dengan sikap dari kegunaan terhadap niat memakai produk ditemukan kepada penelitian pemilik [7], menjelaskan sebuah variabel dapat menjadi mediasi apabila memenuhi 2 kriteria. Pertama mempunyai pengaruh hubungan antara 2 variabel, kemudian kedua variabel mediasi yang dipilih mempunyai pengaruh hubungan antara kedua variabel sebelum.

#### 2.1.2. Hubungan antara Lingkungan (*Environment*) dengan Pemakaian Aktual (*Actual System Use*)

Aspek lingkungan adalah pengaruh eksternal, seperti tekanan dari konsumen supplier, pesaing dan dukungan eksternal lainnya yang mempengaruhi adopsi *e-commerce*. Semakin tinggi tekanan dari rekan bisnis maka akan memungkinkan perusahaan untuk mengadopsi *e-commerce* dengan tujuan untuk mempertahankan kedudukan kompetitif mereka [9]. Semakin tinggi tekanan dari kompetitor dalam sebuah industri, perusahaan *e-commerce* akan dipaksa untuk mengadopsi teknologi *e-commerce* untuk memperoleh keuntungan yang kompetitif. Semakin tinggi tingkat persaingan dalam sebuah industri, makin besar pula kegunaan yang diperoleh dari pengadopsian *e-commerce*. Selain itu pemerintah dan pihak penyedia teknologi informasi adalah salah satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi adopsi *e-commerce*. Berdasarkan hasil penelitian menemukan bahwa konteks lingkungan tidak memiliki pengaruh terhadap adopsi *e-commerce*, sedangkan hasil penelitian menyatakan bahwa dorongan eksternal/lingkungan diluar perusahaan punya nilai pengaruh yang positif adopsi *e-commerce*.

#### 2.1.3. Hubungan antara Tugas (*Task*) dengan Pemakaian Aktual (*Actual System Use*)

Hubungan Karakteristik tugas (*Task Characteristics*) dengan dengan Pemakaian Aktual (*Actual System Use*) dideskripsikan sebagai sebuah kegiatan secara individu dalam proses perubahan input menjadi output. Penelitian dari sebelum pada penyesuaian teknologi terhadap tugas (*Task Technology Fit*) [10], dapat membuktikan karakteristik tugas (*task characteristics*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesesuaian teknologi terhadap tugas (*task technology fit*). Beberapa penelitian lainnya menunjukkan karakteristik tugas adalah faktor yang mempengaruhi kesesuaian teknologi terhadap tugas (*task technology fit*). Individu yang sering melakukan tugas-tugas yang tidak rutin dalam pekerjaannya akan melakukan penilaian ketika menggunakan teknologi informasi (TI) terhadap kesesuaian teknologi dengan tugas [11]. Akhirnya pengguna akan membuat tuntutan dan kekurangan dari teknologi informasi dengan diketahui lebih banyak lalu akan digunakan untuk waktu yang akan datang dan dapat disesuaikan dengan tugas-tugas dari para pengguna.

#### 2.1.4. Hubungan antara Kesesuaian (*Compatibility*), Observabilitas (*Observability*) dan Triabilitas (*Triability*) dengan Pemakaian Aktual (*Actual System Use*)

Dalam teori difusi inovasi oleh Rogers (1983), dapat diterima atau tidaknya hasil dari keputusan suatu inovasi didasari pada 6 tahap yaitu pengetahuan, persuasi, pengambilan keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Aspek pengetahuan merupakan langkah pertama dalam teori Difusi Inovasi [12] untuk melakukan adopsi terhadap suatu kelompok. Pengetahuan adalah pondasi awal dalam suatu inovasi yang dibentuk agar lebih dikenal dan dipahami. Aspek Persuasi diuraikan sebagai berikut: 1. *Relatives Advantages* (keuntungan relatif). Keuntungan relatif adalah tingkat kelebihan dari suatu inovasi, apakah inovasi tersebut lebih baik dari inovasi yang sudah ada atau yang sudah pernah dilakukan. 2. *Compatibility* (Kesesuaian) Karakteristik *compatibility* melihat ketepatan inovasi dengan kebutuhan dan pengalaman yang ada dalam suatu organisasi calon adopter. 3. *Complexity* (Kerumitan) Karakter *complexity* adalah level kerumitan dari inovasi. 4. *Triability* (Dapat diuji coba) Karakteristik *triability* adalah tingkat uji coba dari inovasi agar disesuaikan dengan situasi dan kondisi organisasi. 5. *Observability* (dapat diobservasi) Karakteristik *observability* merupakan level bagaimana inovasi dapat dilihat oleh orang lain atau target dari inovasi.

Penelitian oleh Ho dan Wu (2011) yaitu mengenai keinginan untuk mengadopsi suatu produk (*intention to adopt*) dan atribut yang dirasakan (*perceived attributes*) dari produk tersebut. Didasari hasil data dari 255 responden di Taiwan dapat mengungkap bahwa keinginan konsumen untuk mengadopsi suatu produk dipengaruhi oleh komponen dari atribut yang dirasakan (*perceived attributes*) seperti manfaat relatif (*relative advantage*), kompatibilitas (*compatibility*), dan kompleksitas (*complexity*) dengan variabel *consumer innovativeness* sebagai *moderating*. Penelitian Jabri dan Sohail (2012) mengenai keinginan untuk mengadopsi *mobile banking*. Berdasarkan data dari 330 responden di Saudi Arabia dapat diketahui bahwa manfaat relatif (*relative advantage*), kompatibilitas (*compatibility*), observasi (*observability*) dan resiko yang dirasakan (*perceived risk*) mempunyai pengaruh terhadap keinginan untuk mengadopsi *mobile banking*, sedangkan *trialability* dan kompleksitas (*complexity*) tidak mempunyai efek terhadap keinginan untuk mengadopsi *mobile banking*.

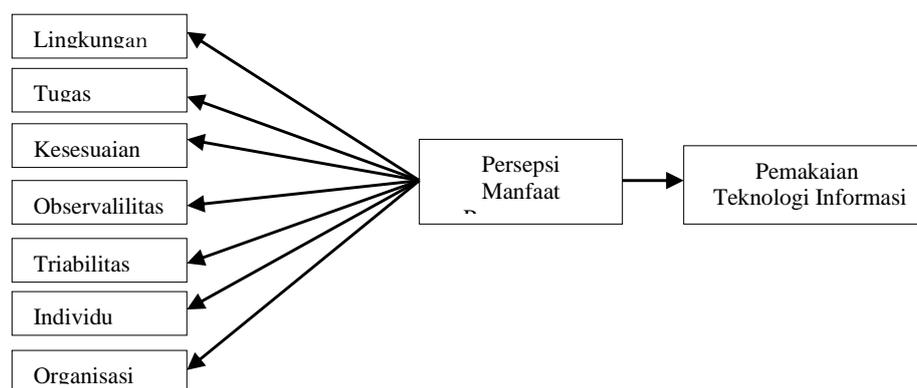
#### 2.1.5. Hubungan antara Individu (*Individual*) dan Organisasi (*Organizational*) dengan Pemakaian Aktual (*Actual System Use*)

Pengaruh Individu (*Individual*) dan Organisasi (*Organizational*) terhadap Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*) dijelaskan bahwa tingkat yang menunjukkan individu seseorang percaya akan infrastruktur organisasi dan teknis lainnya tersedia untuk mendukung penggunaan sistem informasi.

Salah satu faktor penentu bagi adopsi *e-commerce* pada UMKM di negara berkembang adalah aspek individual [10]. Ini disebabkan kebanyakan adopsi *e-commerce* oleh UMKM secara ekstensif bergantung pada penerimaan pemilik usaha terhadap teknologi *e-commerce*. Hal ini sangat beralasan karena UMKM secara struktural cenderung pengelolaannya terpusat, karena pemilik usaha/manajer memiliki peran penting dalam pembuatan keputusan [11]. Indikator yang digunakan dalam penelitian adalah pembaruan dari pemilik usaha, pengalaman dan kemampuan penggunaan teknologi informasi dari pemilik. Inovasi dari pemilik adalah sejauh mana pemilik usaha mengadopsi inovasi lebih cepat dibandingkan lainnya dalam konteks sosial, sedangkan jika pemilik usaha memiliki pengalaman dan kemampuan terkait teknologi informasi, mereka akan percaya diri dan lebih cepat dalam mengadopsi *e-commerce*. Yang terpenting adalah jika pemilik usaha memahami dengan baik terkait fungsi dan manfaat dari adopsi *e-commerce*, mereka akan lebih cepat untuk mengadopsinya.

Dukungan atasan didefinisikan sebagai keterlibatan dan partisipasi pimpinan tingkat atas. Menurut yang [13] dalam suatu inovasi dukungan manajemen puncak (atasan) sangat penting dikarenakan terdapat kekuasaan manajer mengenai sumber daya. Manajer (atasan) dapat lebih fokus terhadap sumber daya, tujuan inisiatif strategi yang direncanakan apabila manajer (atasan) mendukung sepenuhnya kompetensi dalam implementasi.

Dukungan manajemen atas merupakan faktor krusial dalam kesuksesan adopsi teknologi. Atasan memainkan peran penting dalam implementasi sistem informasi [14].



Gambar 1. Model Hubungan Keterkaitan Variabel

Berdasarkan Gambar 1 dapat dirumuskan hipotesis seperti berikut :

- Hipotesis 1  
Lingkungan (*Environment*) berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*) .
- Hipotesis 2  
Tugas (*Task*) berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*)
- Hipotesis 3  
Kesesuaian (*Compatibility*) berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*)
- Hipotesis 4  
Observabilitas (*Observability*) berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*)
- Hipotesis 5  
Triabilitas (*Trialability*) berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*)
- Hipotesis 6  
Individu (*Individual*) berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*)
- Hipotesis 7  
Organisasi (*Organizational*)berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*)

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Provinsi Sumatera Utara di Kabupaten Karo. Populasi dalam penelitian ini yang memiliki persyaratan yaitu: 1). Perusahaan yang menggunakan aplikasi SIPP Online yang terdiri dari jenis usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Besar, 2). Perusahaan yang menjadi populasi adalah yang memiliki bidang yang bertugas melakukan aktifitas teknologi informasi seperti keuangan, Personalia, Pemasaran dan bidang lainnya. 3). Dari setiap perusahaan akan dipilih minimal responden yang bekerja pada bagian departemena atau bidang satu responden dari satu perusahaan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh yang memiliki persyaratan yang ditentukan. Ukuran sampel yang layak untuk sebagian besar penelitian adalah antara 200 hingga 500 [15], maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 230 responden.

Metode pengolahan data dengan bantuan perangkat lunak PLS (*Partial Least Squares*) yang merupakan salah satu metode statistika SEM berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reabilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kasualitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi). Tujuan PLS adalah memprediksi pengaruh variabel X terhadap Y dan menjelaskan hubungan teoritikal di antara kedua variabel. PLS adalah metode regresi yang dapat digunakan untuk identifikasi.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1. Pengolahan Data

#### 4.1.1. Convergent Validity untuk Pemakaian Aktual (*Actual System Use*) ASU

Konstruk Pemakaian Aktual (*Actual System Use*) terdiri dari 6 indikator yaitu : 1). Perasaan percaya diri dalam menggunakan aplikasi, 2). Perasaan dimudahkan dalam menggunakan aplikasi, 3). Perasaan nyaman dalam menggunakan aplikasi, 4). Kepercayaan terhadap aplikasi mampu meningkatkan kinerja, 5). Pengakuan kejujuran terhadap penggunaan aplikasi, 6). Perasaan akan pemahaman yang baik terhadap aplikasi.

Tabel 1. Pemakaian Aktual (*Actual System Use*) ASU

Nomor	Indikator	Nilai Loading	Keterangan
1	ASU1	0.928	Memenuhi <i>convergent validity</i>
2	ASU2	0.933	Memenuhi <i>convergent validity</i>
3	ASU3	0.896	Memenuhi <i>convergent validity</i>
4	ASU4	0.963	Memenuhi <i>convergent validity</i>
5	ASU5	0.964	Memenuhi <i>convergent validity</i>
6	ASU6	0.971	Memenuhi <i>convergent validity</i>

#### 4.1.2. Convergent Validity untuk Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*)

Konstruk Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*) PU terdiri dari 6 indikator yaitu : 1). Persepsi Lingkungan (*Environment*), 2). Tugas (*Task*), 3). Kesesuaian (*Compatibility*), 4). Observabilitas (*Observability*), 5). Triabilitas (*Triability*), 6). Individu (*Individual*), 7). Organisasi (*Organizational*). Berdasarkan nilai loading memenuhi *convergent validity*, seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*)

Nomor	Indikator	Nilai Loading	Keterangan
1	PU1	0.928	Memenuhi <i>convergent validity</i>
2	PU2	0.933	Memenuhi <i>convergent validity</i>
3	PU3	0.896	Memenuhi <i>convergent validity</i>
4	PU4	0.963	Memenuhi <i>convergent validity</i>
5	PU5	0.964	Memenuhi <i>convergent validity</i>
6	PU6	0.971	Memenuhi <i>convergent validity</i>
7	PU7	0.983	Memenuhi <i>convergent validity</i>

Hasil uji reliabilitas juga bisa diperkuat dengan *Cronbach's Alpha* di mana output Smart PLS pada Tabel 3. Jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing konstruk memiliki reliabilitas yang tinggi, hal ini dapat dilihat dari nilai *composite reliability* seluruh konstruk lebih besar dari 0,60.

Tabel 3. Tabel Cronbach's Alpha

Konstruk	Cronbach's Alpha
Citra Sosial (Social Image)	0.984
Individu (Individual)	0.964
Keamanan/ Privasi (Security /Privacy)	0.980
Kenyamanan (Convenience)	0.981
Kesesuaian (Compatibility)	0.939
Organisasi (Organization)	0.972
Lingkungan (Environment)	0.981

Tabel 3. di atas memberikan nilai Perilaku Keinginan Untuk Menggunakan (*Behaviour Intention To Use*) mampu menjelaskan varian sebesar 99,8 %, Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*) mampu menjelaskan varian sebesar 99,5 % dan Sikap Terhadap Pengaplikasian (*Attitude Toward Using*) mampu menjelaskan varian sebesar 95,3%.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	t-tabel	Hasil
Lingkungan ( <i>Environment</i> ) -> Persepsi Manfaat Penggunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> )	-0,044	1,623	1,96	diterima
Observabilitas ( <i>Obervality</i> ) -> Persepsi Manfaat Penggunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> )	-0,018	0,173	1,96	diterima
Persepsi Kemudahan Penggunaan ( <i>Perceived Ease of Use</i> ) -> Pemakaian Aktual ( <i>Actual System Use</i> ) SIPP ONLINE BPJS Ketenagakerjaan	-0,002	0,895	1,96	diterima
Persepsi Kemudahan Penggunaan ( <i>Perceived Ease of Use</i> ) -> Persepsi Manfaat Penggunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> )	0,05	2,372	1,96	ditolak
Persepsi Manfaat Penggunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> ) -> Pemakaian Aktual ( <i>Actual System Use</i> ) SIPP ONLINE BPJS Ketenagakerjaan	1,001	0,92	1,96	diterima
Triabilitas ( <i>Triability</i> ) -> Persepsi Manfaat Penggunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> )	0,014	1,284	1,96	diterima
Tugas ( <i>Task</i> ) -> Persepsi Manfaat Penggunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> )	0,012	1,372	1,96	diterima

Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa :

1. Pengujian Hipotesis 1: Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*) memiliki dampak positif terhadap Pemakaian Aktual (*Actual System Use*) SIPP ONLINE BPJS Ketenagakerjaan Pengujian ini menghasilkan koefisien sebesar 1.001 dan nilai t-statistik sebesar 0,92 lebih kecil daripada 1.96 ( $\alpha=5\%$ ) maka keputusan pengujian hipotesis menerima  $H_0$  dan menolak  $H_1$  yang berarti Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh secara positif terhadap Pemakaian Aktual (*Actual System Use*) SIPP ONLINE BPJS Ketenagakerjaan.
2. Pengujian Hipotesis 2: Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh terhadap Perilaku Keinginan Untuk Menggunakan (*Behaviour Intention To Use*). Pengujian ini menghasilkan koefisien sebesar 0.014 dan nilai t-statistik sebesar 1.284 lebih kecil daripada 1.96 ( $\alpha=5\%$ ) maka keputusan pengujian hipotesis menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  yang berarti Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*) tidak berpengaruh terhadap Perilaku Keinginan Untuk Menggunakan (*Behaviour Intention To Use*).

3. Pengujian Hipotesis 3: Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh positif terhadap Sikap Pengaplikasian (*Attitude Toward Using*). Pengujian ini menghasilkan koefisien sebesar -0.018 dan nilai t-statistik sebesar 0.173 lebih kecil daripada 1.96 ( $\alpha=5\%$ ) maka keputusan pengujian hipotesis menerima  $H_0$  dan menolak  $H_1$  yang berarti Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh secara positif terhadap Sikap Pengaplikasian (*Attitude Toward Using*).
4. Pengujian Hipotesis 4: Persepsi Resiko (*Perceived Risk*) berpengaruh positif terhadap Perilaku Keinginan Untuk Menggunakan (*Behaviour Intention To Use*). Pengujian ini menghasilkan koefisien sebesar 0.05 dan nilai t-statistik sebesar 2,372 lebih besar daripada 1.96 ( $\alpha=5\%$ ) maka keputusan pengujian hipotesis menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  yang berarti Persepsi Resiko (*Perceived Risk*) berpengaruh negatif terhadap Perilaku Keinginan Untuk Menggunakan (*Behaviour Intention To Use*).
5. Pengujian Hipotesis 5: Sikap Terhadap Pengaplikasian (*Attitude Toward Using*) berpengaruh secara positif terhadap Perilaku Keinginan Untuk Menggunakan (*Behaviour Intention To Use*). Pengujian ini menghasilkan koefisien sebesar 0.001 dan nilai t-statistik sebesar 0,92 lebih besar daripada 1.96 ( $\alpha=5\%$ ) maka keputusan pengujian hipotesis menerima  $H_0$  dan menolak  $H_1$  yang berarti Sikap Terhadap Pengaplikasian (*Attitude Toward Using*) berpengaruh positif terhadap Perilaku Keinginan Untuk Menggunakan (*Behaviour Intention To Use*).
6. Pengujian Hipotesis 6: Triabilitas (*Triability*) berpengaruh positif terhadap Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*). Pengujian ini menghasilkan koefisien sebesar 0.014 dan nilai t-statistik sebesar 1.284 lebih kecil daripada 1.96 ( $\alpha=5\%$ ) maka keputusan pengujian hipotesis menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  yang berarti persepsi Triabilitas (*Triability*) tidak berpengaruh terhadap Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*).
7. Pengujian Hipotesis 7: Tugas (*Task*) berpengaruh positif terhadap Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*). Pengujian ini menghasilkan koefisien sebesar 0.012 dan nilai t-statistik sebesar 1.372 lebih kecil daripada 1.96 ( $\alpha=5\%$ ) maka keputusan pengujian hipotesis menerima  $H_0$  dan menolak  $H_1$  yang berarti persepsi tugas (*Task*) berpengaruh secara positif terhadap Persepsi Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*).

## 5. Kesimpulan

Dari penelitian kepuasan konsumen dari 30 swalayan XYZ yang dilakukan, disimpulkan bahwa Hasil pengujian hipotesis menyimpulkan ada enam variabel yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan teknologi informasi yaitu Persepsi Lingkungan (*Environment*), 2). Kesesuaian (*Compatibility*), 3). Observabilitas (*Observability*), 4). Triabilitas (*Triability*), 5). Individu (*Individual*), 6). Organisasi (*Organizational*). Variabel yang tidak berpengaruh positif (negatif) adalah Tugas (*Task*). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna masih tidak mau menanggung resiko terhadap penggunaan teknologi karena masih rendahnya kemampuan dari pengguna teknologi tersebut.

## Referensi

- [1] Kim, T. H., Im, K. H. & Park, S. C. (2005) "Intelligent measuring and improving model for customer satisfaction level in e-government, M.A. Wimmer et al. (Eds.): *EGOV 2005, LNCS 3591*, pp. 38.48, @ Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2005.
- [2] Michelle L. Back, et.al (2016). "Beeswax corticosterone implants produce long term elevation of plasma corticosterona and influence condition" *GenerL and Comparative Endocrinology* **238 (216)**: 109-114, Elsevier.
- [3] Sumber <https://teknokompas.com/read/2018/02/22/16453177/berapa-jumlah-pengguna-internet-indonesia>.
- [4] Sumber <https://www.herosoftmedia.co.id/pengguna-internet-di-awal-tahun-2017-meningkat-51>, diakses 12 Maret 2018.
- [5] Sumber <http://www.idea.or.id/berita/detail/hasilsurvei-internet-tahunan-apjii-2016>.
- [6] Sanco, Harmein H. Rahim.M, Nazar (2018). "Integrated Model Development In Information Tecnology Adoption" *ICIME*.
- [7] Univeritas Sumatera Utara, Medan.
- [8] Francisco Liebana-Cabanillas et al., (2014). "Antecedents of the adoption of the new mobile payment systems" *Journal computer in Human behaviour* **35**: 464-476.
- [9] Gartner Group. (2007). KSA Yesser Program, business report. Yesser program.
- [10] Al-Gahtani, S. (2003) "Computer technology adoption in Saudi Arabia: Correlates of perceived innovation attributes" *Information Technology for Development* **10**: 57-69.
- [11] Mohamad Ali Murtadho, Fathul Wahid (2016) Permasalahan Implementasi.

- [12] Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975) "Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research, Reading" MA: Addison-Wesley.
- [13] Roger Schroeder, Susan Meyer Goldstein (2003) "Operation Management in Supply Chain, Decision and case". Seven Edition. Carlson School of Management University of Minnesota
- [14] Melliana, Sukaria S, Harmein N, Nazar (2019) "Competence Model Of Human Resources, Infrastructure, and Regulation in Improving Logistics Performance" *International Journal of Civil Engineering and Technology (IJCIET)* **10**: 2577-2586.
- [15] Davis, F. D., Bagozzi, R. P., and Warshaw, P. R. (1992). 'Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace". *Journal of Applied Social Psychology* **22 (14)**: 1111–1132.
- [16] Sugiyono (2015) "Metode Penelitian & Pengembangan (Research and Development)".