

ANALISIS PREDIKSI MINAT PELANGGAN UNTUK BERBELANJA SECARA ONLINE DENGAN MENGGUNAKAN DECOMPOSED THEORY OF PLANNED BEHAVIOR. (STUDI KASUS : KOTA SURABAYA)

Destian Aditya Haricahyo, Bambang Setiawan

Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Sepuluh Nopember, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)

Jl. Arief Rahman Hakim, Surabaya 60111

e-mail: destian.aditya10@is.its.ac.id, setiawan.its@gmail.com

Abstrak— E-commerce merupakan salah satu media aplikasi yang digunakan dalam bisnis yang berupa transaksi elektronik baik dalam bentuk jasa maupun produk. Di Indonesia bisnis dengan e-commerce sangat menjanjikan, salah satunya adalah Business to Consumer (B2C). B2C merupakan kegiatan e-business dengan pelayanan secara langsung dari retailer terhadap pelanggan berupa barang atau jasa. Dalam tugas akhir ini model yang digunakan Theory Decomposed of Planned Behaviour (DTPB) dimana membantu memprediksi bagaimana minat pelanggan dalam berbelanja secara online dengan.

Structural Equation Modeling (SEM) digunakan untuk dilakukan pendekatan dan analisis terhadap dua belas variabel yaitu, Actual Usage, Behavior Intention, Attitude, Perceived Usefulness, Perceived ease of Use, Compatibility, Subjective Norm, Internal Influence, External Influence, Perceived Behavior Control, Self Efficacy, Facilitating Conditions yang nantinya untuk menganalisa korelasi tiap variabel terhadap laten dan analisa hipotesis dari penelitian SEM juga digunakan untuk mengolah data kuesioner dari 157 pelanggan yang menggunakan toko online dikota Surabaya.

Hasil dari Tugas Akhir ini menunjukkan bahwa sistem yang digunakan pada toko online dinyatakan sudah cukup berhasil yang dinyatakan dari sudut pandang pelanggan. Hipotesa-hipotesa yang dibangun juga telah dipenuhi kecuali H3, H4, H5, H7 dimana subjective norm mempengaruhi Behavior Intention secara, Perceived Behavioral Control mempengaruhi Behavioral Intention, Perceived Behavioral Control mempengaruhi Actual Usage secara, Perceived ease of use mempengaruhi Attitude, rekomendasi-rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil pengujian dapat digunakan untuk perbaikan serta penelitian dimasa yang akan datang.

Kata Kunci: Minat Pelanggan, Belanja Online, Decomposed theory of Planned Behavior, Structural Equation Modeling.

I. PENDAHULUAN

Penggunaan internet banyak sekali digunakan salah satunya *online shopping*. Banyak yang memanfaatkan sarana toko online sebagai sarana berbelanja. Ini berpotensi bahwa banyak sekali transaksi online yang besar diikuti dengan jumlah pengguna internet terus tumbuh, untuk pengembangannya industri ini harus didukung oleh infrastruktur telekomunikasi yang baik[5]. Namun dalam bisnis ini ada kesulitan tersendiri jika tidak serius maka kemungkinan tidak akan bertahan lama sehingga tidak begitu saja sukses dalam penggunaannya[6]. Di Indonesia banyak sekali yang mengalami kegagalan dan tidak berkembang seiring dengan permintaan dan kebiasaan pelanggan.

Individu yang berbeda memiliki orientasi berbelanja yang berbeda juga, sehingga kecenderungan

pelaku tetap menggunakan teknologi. Keinginan perilaku seseorang merupakan faktor yang menentukan seseorang melakukan tindakan. Hubungan antara minat dengan penggunaan teknologi informasi akan meningkatkan minat mereka dan pada akhirnya individu tersebut akan menggunakan teknologi informasi yang ada pada penggunaan toko online.

Frekuensi penggunaan teknologi oleh pemakai merupakan ekspresi dari keinginan atau minat seseorang dimana keinginan itu dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, perasaan, dan konsekuensi yang dirasakan[9]. Penelitian ini terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi minat pelanggan dalam berbelanja online berdasarkan faktor-faktor pada model Decomposed theory of planned behavior yang dimana semua faktor tersebut diuji dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) yang digunakan untuk menganalisa hubungan antar variabel-variabel tersebut. Penggunaan SEM sebagai alat untuk menganalisis, didasarkan pada keunggulan SEM sebagai alat statistika yang paling sesuai untuk menjelaskan fenomena-fenomena sosial pada umumnya

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep SEM

Structural Equation Modeling (SEM) adalah teknik analisis statistika yang mengkombinasikan beberapa aspek yang terdapat pada analisis jalur dan analisis faktor konfirmatori untuk mengestimasi beberapa persamaan secara simultan. Model persamaan struktural merupakan generasi kedua teknik analisis multivariat yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara variabel yang kompleks untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai keseluruhan model[1]. Dengan kata lain, *Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan teknik statistik yang digunakan untuk membangun dan menguji model statistik yang biasanya dalam bentuk model-model sebab akibat.

B. Model Pengukuran

SEM dimulai dengan melakukan spesifikasi model terkait yang akan digunakan dalam penelitian. Setiap model yang dibuat selalu mewakili permasalahan yang akan diteliti. Analisis tidak akan dimulai sampai peneliti melakukan spesifikasi model yang menunjukkan hubungan antaran variabel-variabel yang akan dianalisis. Berikut model pengukuran tiap indikator yang digunakan dalam penelitian.

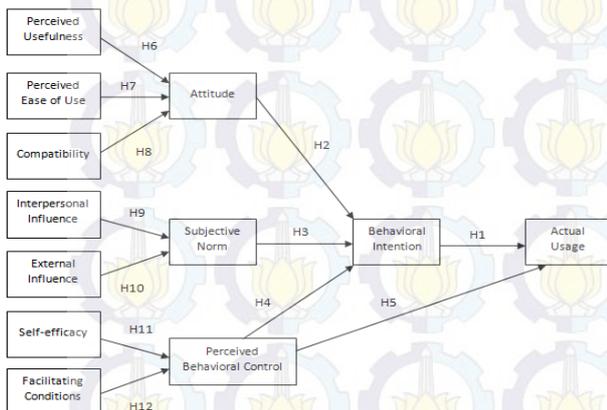
$$\begin{aligned}
 AU1 &= \lambda_{y11} \eta_5 + \varepsilon_1 & SN1 &= \lambda_{y15} \eta_2 + \varepsilon_9 \\
 AU2 &= \lambda_{y12} \eta_5 + \varepsilon_2 & SN2 &= \lambda_{y15} \eta_2 + \varepsilon_{10} \\
 BI1 &= \lambda_{y13} \eta_4 + \varepsilon_3 & PBC1 &= \lambda_{y15} \eta_3 + \varepsilon_{11} \\
 BI2 &= \lambda_{y14} \eta_4 + \varepsilon_4 & PBC2 &= \lambda_{y15} \eta_3 + \varepsilon_{12} \\
 BI3 &= \lambda_{y15} \eta_4 + \varepsilon_5 \\
 AI1 &= \lambda_{y16} \eta_1 + \varepsilon_6 \\
 AI2 &= \lambda_{y17} \eta_1 + \varepsilon_7 \\
 AI3 &= \lambda_{y18} \eta_1 + \varepsilon_8
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 PU1 &= \lambda_{x11} \xi_1 + \delta_1 & EI1 &= \lambda_{x21} \xi_5 + \delta_{11} \\
 PU2 &= \lambda_{x12} \xi_1 + \delta_2 & EI2 &= \lambda_{x22} \xi_5 + \delta_{12} \\
 PU3 &= \lambda_{x13} \xi_1 + \delta_3 & EI3 &= \lambda_{x23} \xi_5 + \delta_{13} \\
 PEU1 &= \lambda_{x14} \xi_2 + \delta_4 & SE1 &= \lambda_{x24} \xi_6 + \delta_{14} \\
 PEU2 &= \lambda_{x15} \xi_2 + \delta_5 & SE2 &= \lambda_{x25} \xi_6 + \delta_{15} \\
 C1 &= \lambda_{x16} \xi_3 + \delta_6 & FC1 &= \lambda_{x26} \xi_7 + \delta_{16} \\
 C2 &= \lambda_{x17} \xi_3 + \delta_7 & FC2 &= \lambda_{x27} \xi_7 + \delta_{17} \\
 II1 &= \lambda_{x18} \xi_4 + \delta_8 & FC3 &= \lambda_{x28} \xi_7 + \delta_{18} \\
 II2 &= \lambda_{x19} \xi_4 + \delta_9 \\
 II3 &= \lambda_{x20} \xi_4 + \delta_{10}
 \end{aligned}$$

C. Model Struktural

Model struktural adalah hubungan antara variabel laten independen dan dependen. Pola hubungan antar variabel laten dalam model struktural ini dianalisis dengan pendekatan path analysis yang identik dengan analisis regresi. Berikut model struktural dari variabel yang digunakan.

$$\begin{aligned}
 \eta_1 &= \gamma_{11} \xi_1 + \gamma_{12} \xi_2 + \gamma_{13} \xi_3 + \zeta_1 \\
 \eta_2 &= \gamma_{14} \xi_4 + \gamma_{15} \xi_5 + \zeta_2 \\
 \eta_3 &= \gamma_{16} \xi_6 + \gamma_{17} \xi_7 + \zeta_3 \\
 \eta_4 &= \beta_1 \eta_1 + \beta_2 \eta_2 + \beta_3 \eta_3 + \zeta_4 \\
 \eta_5 &= \beta_4 \eta_3 + \beta_5 \eta_4 + \zeta_5
 \end{aligned}$$



D. Model dan Hipotesis

Model dan hipotesis untuk tugas akhir ini mengacu model dan teknik berdasar jurnal yang menjadi acuan yaitu “Predicting consumer intentions to shop online: An empirical test of competing theories” oleh Hsiu-Fen Lin Gambar 1.

III. METODE PENELITIAN

A. Tahap Pendahuluan

Pada tahap ini merupakan tahap awal dalam pembuatan tugas akhir yang terdiri dari dua aktivitas yang dilakukan yaitu :

- 1) Perumusan masalah. Tahap ini dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di tempat penelitian yang dijadikan sebagai studi kasus penelitian.
- 2) Penetapan tujuan penelitian. Tahap ini dilakukan agar permasalahan yang ada dapat terjawab di akhir penelitian

B. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan referensi-refrensi yang sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan dan mulai mencari informasi mengenai studi kasus. Tahap ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji dan memahami teori-teori dasar, acuan secara umum dan khusus, serta untuk memperoleh berbagai informasi yang berhubungan dengan penelitian.

C. Identifikasi Faktor dan Pembuatan Model

Pada tahap ini adalah mengidentifikasi Faktor-Faktor atau Variabel yang nantinya akan membentuk sebuah model. Faktor-faktor yang digunakan berdasarkan model dan teknik berdasar jurnal yang menjadi acuan yaitu “Predicting consumer intentions to shop online: An empirical test of competing theories” oleh Hsiu-Fen Lin (lihat Gambar 2). Jika dalam langkah-langkah SEM tahap ini merupakan tahap spesifikasi model.

D. Penentuan Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yang digunakan didapatkan dari hasil survey kepada pengguna toko online di Kota Surabaya.

E. Penentuan Metode Pengambilan Sampling dan Jumlah Sampel

Sampel dari penelitian ini adalah mahasiswa tingkat kedua hingga tingkat akhir. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampling ini adalah random sampling, dimana sampel yang digunakan merupakan penduduk kota Surabaya. Jumlah sampel yang digunakan ditentukan dengan perhitungan dengan rumus Slovin dan akan disesuaikan dengan ketentuan asumsi SEM.

F. Penentuan Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah metode penyebaran kuisisioner atau angket. Pada tahap ini dibagi menjadi beberapa aktivitas yaitu pembuatan kuisisioner dan penyebaran kuisisioner.

G. Uji Asumsi SEM

Setelah data yang dibutuhkan terkumpul selanjutnya adalah melakukan uji asumsi sem. Pada uji asumsi sem terdapat tiga pengujian yang dilakukan yaitu uji asumsi normalitas, dan uji asumsi multikolinieritas.

H. Analisis Dan Penilaian Dengan SEM

Setelah pengujian asumsi sem dilakukan selanjutnya melakukan analisis SEM. Terdapat lima langkah pada pengujian SEM yaitu :

1. Spesifikasi Model
2. Identifikasi Model
3. Estimasi Model

- 4. Evaluasi Model
- 5. Model Model

I. Pengujian Hipotesa

Pada tahap ini dilakukan pengujian hipotesa untuk mengetahui apakah hipotesa dari model yang digunakan dapat diterima jika diterapkan pada studi kasus yang berbeda.

J. Kesimpulan Saran

Pada tahap ini membuat kesimpulan dan saran. Langkah ini dilakukan untuk mengetahui apakah hasil dari analisa sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, serta mampu memberikan saran untuk pengembangan atau perbaikan penelitian selanjutnya.

K. Pembuatan Laporan

Pembuatan laporan dilakukan selama masa penelitian. Setiap langkah-langkah pengerjaan tugas akhir ini dari awal hingga akhir didokumentasikan dan ditulis dalam sebuah laporan yang sesuai dengan format buku tugas akhir sehingga menghasilkan buku tugas akhir

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Multikolinearitas

Tabel 4. 1

| Model Dependent | Nilai Colinearity Statistics | | | |
|-----------------|------------------------------|-------|-------|------|
| TOTAL PBC | Tolerance | | VIF | |
| SE1 | 0.705 | > 0.1 | 1.418 | < 10 |
| SE2 | 0.662 | > 0.1 | 1.511 | < 10 |
| FC1 | 0.613 | > 0.1 | 1.63 | < 10 |
| FC2 | 0.647 | > 0.1 | 1.545 | < 10 |
| FC3 | 0.861 | > 0.1 | 1.161 | < 10 |

| Model Dependent | Nilai Colinearity Statistics | | | |
|-----------------|------------------------------|-------|------|--|
| TOTAL AU | Tolerance | | VIF | |
| BI1 | 0.491 | > 0.1 | 2.03 | |
| BI2 | 0.542 | > 0.1 | 1.84 | |
| BI3 | 0.529 | > 0.1 | 1.88 | |
| PBC1 | 0.598 | > 0.1 | 1.67 | |
| PBC2 | 0.709 | > 0.1 | 1.41 | |

| Model Dependent | Nilai Colinearity Statistics | | | |
|-----------------|------------------------------|-------|-------|------|
| TOTAL PU | Tolerance | | VIF | |
| PU1 | 0.477 | > 0.1 | 2.098 | < 10 |
| PU2 | 0.425 | > 0.1 | 2.355 | < 10 |
| PU3 | 0.638 | > 0.1 | 1.568 | < 10 |
| PEU1 | 0.567 | > 0.1 | 1.763 | < 10 |
| PEU2 | 0.625 | > 0.1 | 1.599 | < 10 |
| C1 | 0.327 | > 0.1 | 3.062 | < 10 |
| C2 | 0.371 | > 0.1 | 2.695 | < 10 |

| Model Dependent | Nilai Colinearity Statistics | | | |
|-----------------|------------------------------|-------|------|--|
| TOTAL AT | Tolerance | | VIF | |
| SN1 | 0.344 | > 0.1 | 2.90 | |
| SN2 | 0.326 | > 0.1 | 3.06 | |
| AI1 | 0.311 | > 0.1 | 3.21 | |
| AI2 | 0.375 | > 0.1 | 2.66 | |
| AI3 | 0.379 | > 0.1 | 2.63 | |
| PBC1 | 0.581 | > 0.1 | 1.72 | |
| PBC2 | 0.68 | > 0.1 | 1.47 | |

| Model Dependent | Nilai Colinearity Statistics | | | |
|-----------------|------------------------------|-------|-------|------|
| TOTAL SN | Tolerance | | VIF | |
| II1 | 0.701 | > 0.1 | 1.427 | < 10 |
| II2 | 0.535 | > 0.1 | 1.868 | < 10 |
| II3 | 0.602 | > 0.1 | 1.66 | < 10 |
| EI1 | 0.555 | > 0.1 | 1.8 | < 10 |
| EI2 | 0.789 | > 0.1 | 1.267 | < 10 |
| EI3 | 0.528 | > 0.1 | 1.896 | < 10 |

Pada tabel 4.2 hasil dari uji multikolinearitas berdasarkan hasil tersebut, dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas karena nilai toleran berada diatas nilai $\geq 0,1$ dan nilai VIF berada dibawah 10.

Uji Normalitas

Pada tabel 4.1 bisa dilihat bahwa nilai c.r dari kurtosis didalam ring $-2,58 \leq c.r \leq 2,58$ maka dari itu persebaran data tersebut terdistribusi secara normal

Tabel 4. 2

| Variable | min | max | skew | c.r. | kurtosis | c.r. |
|--------------|-------|-------|-------|--------|----------|--------|
| AI3 | 1.000 | 5.000 | -284 | -1.451 | -.388 | -.992 |
| AI2 | 1.000 | 5.000 | .094 | .483 | -.116 | -.297 |
| AI1 | 1.000 | 5.000 | -.532 | -2.719 | .146 | .373 |
| fc1 | 3.000 | 5.000 | -.588 | -3.006 | -.616 | -1.576 |
| fc2 | 1.000 | 5.000 | -.607 | -3.107 | .109 | .280 |
| fc3 | 1.000 | 5.000 | -.345 | -1.765 | -.156 | -.399 |
| se1 | 1.000 | 5.000 | -.451 | -2.305 | -.286 | -.730 |
| se2 | 1.000 | 5.000 | -.727 | -3.719 | .633 | 1.619 |
| pbc1 | 3.000 | 5.000 | -.188 | -.962 | -.763 | -1.951 |
| pbc2 | 2.000 | 5.000 | -.080 | -.407 | -.621 | -1.589 |
| ei1 | 1.000 | 5.000 | -.473 | -2.418 | .107 | .274 |
| ei2 | 1.000 | 5.000 | -.200 | -1.024 | .053 | .136 |
| ei3 | 1.000 | 5.000 | -.440 | -2.251 | -.321 | -.821 |
| ii1 | 1.000 | 5.000 | .455 | 2.329 | -.177 | -.454 |
| ii2 | 1.000 | 5.000 | .181 | .924 | -.691 | -1.768 |
| ii3 | 1.000 | 5.000 | -.382 | -1.952 | -.373 | -.955 |
| sn2 | 1.000 | 5.000 | -.159 | -.813 | -.548 | -1.402 |
| sn1 | 1.000 | 5.000 | -.169 | -.864 | -.495 | -1.266 |
| c1 | 1.000 | 5.000 | -.202 | -1.034 | .229 | .586 |
| c2 | 1.000 | 5.000 | -.351 | -1.797 | -.098 | -.251 |
| peu1 | 1.000 | 5.000 | .011 | .056 | -.659 | -1.686 |
| peu2 | 1.000 | 5.000 | -.591 | -3.023 | .581 | 1.487 |
| pu1 | 1.000 | 5.000 | -.767 | -3.924 | -.030 | -.076 |
| pu2 | 1.000 | 5.000 | -.723 | -3.700 | .736 | 1.883 |
| pu3 | 2.000 | 5.000 | -.381 | -1.950 | -.721 | -1.845 |
| bi3 | 1.000 | 5.000 | -.100 | -.513 | -.516 | -1.320 |
| bi2 | 1.000 | 5.000 | -.140 | -.718 | -.692 | -1.769 |
| bi1 | 1.000 | 5.000 | -.561 | -2.870 | -.178 | -.454 |
| au1 | 1.000 | 5.000 | -.033 | -.170 | -.615 | -1.574 |
| au2 | 1.000 | 5.000 | .132 | .675 | -.802 | -2.051 |
| Multivariate | | | | | 112.757 | 16.122 |

1.1 Confirmatory Faktor Analysis

Pada penelitian ini terdiri dari dua belas variabel laten yang diman masing-masing variabel laten tersebut mempunyai indikator masing-masing yang dimana nantinya akan diukur dengan menggunakan confrimatory analysis faktor. Untuk variabel Actual Usage (AU) memiliki dua indikator, Behavioral Intention (BI) memiliki tiga indikator, Perceived Usefulness (PU) memiliki tiga indikator, Perceived Ease of Use (PEU) memiliki dua indikator, Compatibility (C) memiliki dua indikator, Attitude (AI) memiliki dua variabel indikator, Subjective Norms (SN) memiliki dua variabel indikator, Perceived Behavioral Control (PBC) memiliki dua variabel indikator, Interpersonal Influence (II) memiliki dua variabel indikator, External influence (EI) memiliki tiga variabel indikator, Self-efficacy (SE) dengan dua variabel indikator dan Facilitating Conditions (FC) dengan tiga variabel indikator.

Pada pengujian confirmatory faktor analysis digunakan untuk menguji validitas, reliabilitas, serta kontribusi yang diberikan variabel indikator dalam mendukung variabel laten.

Dengan melihat nilai loading faktor pada masing-masing variabel indikator yang mengukur variabel laten bisa dikethaui dari yang tertinggi ke rendah berdasarkan nilainya. Untuk Actual Usage yaitu pada kesesuaian dengan prosedur, konsistensi penggunaan. Urutan variabel indikator yang mengukur behavioral intention adalah motivasi untuk tetap menggunakan, rencana untuk tetap menggunakan dimasa depan, memotivasi pengguna lain untuk menggunakan. Variabel percieved Usefulness adalah memberikan hasil yang transparan, memotong waktu yang tidak produktif, menjawab kebutuhan. Pada

variabel laten Perceived Ease of Use adalah kemudahan Untuk digunakan, dan mudah untuk dipelajari.

Pada variabel Indikator yang mengukur variabel Compatibility adalah sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan gaya hidup. Pada variabel Attitude adalah rasa suka dalam menggunakan, penggunaan menimbulkan antusias, dan keinginan untuk menggunakan secara mandiri. Subjective Norms adalah mempengaruhi perilaku, dan pengaruh orang yang ada disekitar. Pada variabel Perceived Behavioral Control adalah Keyakinan diri, dan control diri. Pada Variabel Internal Influence adalah pengaruh teman sekitar, pengaruh orang lain, dan pengaruh keluarga. Pada variabel external Influence adalah record toko online, pengaruh media massa, adopsi pandangan. Pada variabel Self-efficacy adalah menggunakan secara mandiri, dan merasa nyaman. Pada variabel facilitating condition adalah adanya waktu, memiliki peralatan, dan memiliki uang. Pada indikator memiliki uang bahwa nilai loading faktor dibawah batas kritis yaitu 0,5 sehingga pada analisis selanjutnya tidak diikuti karena tidak memenuhi kriteria confirmatory factor analysis.

Reabilitas variabel laten dapat dilihat berdasarkan penghitungan rumus reliabilitas construct, dapat diketahui bahwa nilai reabilitas dari semua variabel laten memenuhi nilai standard kritisnya yaitu $> 0,7$. Disamping itu nilai dari Variance Extracted (VE) juga melebihi dari 0,5.

Tabel 4 . 3

| Variabel | SUM Estimate | SUM Error | Reliability | Ket. |
|----------|--------------|-----------|-------------|----------|
| AU1 | 1,6 | 0,4 | 0,864 | Reliabel |
| AU2 | | | | |
| BI1 | | | | |
| BI2 | 2,3 | 0,68 | 0,88 | Reliabel |
| BI3 | | | | |
| PU1 | | | | |
| PU2 | 2,23 | 0,76 | 0,86 | Reliabel |
| PU3 | | | | |
| PEU1 | | | | |
| PEU2 | 1,56 | 0,43 | 0,84 | Reliabel |
| C1 | | | | |
| C2 | 1,77 | 0,228 | 0,938 | Reliabel |
| AI1 | | | | |
| AI2 | 2,56 | 0,431 | 0,938 | Reliabel |
| AI3 | | | | |
| SN1 | | | | |
| SN2 | 1,8 | 0,19 | 0,944 | Reliabel |
| PBC1 | | | | |
| PBC2 | 1,53 | 0,465 | 0,835 | Reliabel |
| II1 | | | | |
| II2 | 2,125 | 0,86 | 0,839 | Reliabel |
| II3 | | | | |
| EI1 | | | | |
| EI2 | 2,08 | 0,915 | 0,825 | Reliabel |
| EI3 | | | | |
| SE1 | 1,46 | 0,53 | 0,801 | Reliabel |
| SE2 | | | | |
| FC1 | | | | |
| FC2 | 1,48 | 0,517 | 0,809 | Reliabel |

Tabel 4 . 4

| VARIABEL | NILAI VARIANCE EXTRACTED | BATAS VARIANCE EXTRACTED |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ACTUAL USAGE | 0.665 | ≥ 0.50 |
| BEHAVIOR INTENTION | 0.597 | ≥ 0.50 |
| PERCEIVED USEFUL | 0.575 | ≥ 0.50 |
| PERCEIVED EASE OF USE | 0.633 | ≥ 0.50 |
| COMPABILITY | 0.788 | ≥ 0.50 |
| ATTITUDE | 0.734 | ≥ 0.50 |
| SUBJECTIVE NORMS | 0.822 | ≥ 0.50 |
| PERCEIVED BEHAVIOR CONTROL | 0.641 | ≥ 0.50 |
| INTERNAL INFLUENCE | 0.507 | ≥ 0.50 |
| EKSTERNAL INFLUENCE | 0.501 | ≥ 0.50 |
| SELF-EFFICACY | 0.576 | ≥ 0.50 |
| FACILITATING CONDITION | 0.554 | ≥ 0.50 |

Tabel 4 . 5

| Variabel | SUM Estimate | SUM Error | Reliability | Ket. |
|----------|--------------|-----------|-------------|----------|
| AU1 | 1,6 | 0,4 | 0,864 | Reliabel |
| AU2 | | | | |
| BI1 | | | | |
| BI2 | 2,3 | 0,68 | 0,88 | Reliabel |
| BI3 | | | | |
| PU1 | | | | |
| PU2 | 2,23 | 0,76 | 0,86 | Reliabel |
| PU3 | | | | |
| PEU1 | | | | |
| PEU2 | 1,56 | 0,43 | 0,84 | Reliabel |
| C1 | | | | |
| C2 | 1,77 | 0,228 | 0,938 | Reliabel |
| AI1 | | | | |
| AI2 | 2,56 | 0,431 | 0,938 | Reliabel |
| AI3 | | | | |
| SN1 | | | | |
| SN2 | 1,8 | 0,19 | 0,944 | Reliabel |
| PBC1 | | | | |
| PBC2 | 1,53 | 0,465 | 0,835 | Reliabel |
| II1 | | | | |
| II2 | 2,125 | 0,86 | 0,839 | Reliabel |
| II3 | | | | |
| EI1 | | | | |
| EI2 | 2,08 | 0,915 | 0,825 | Reliabel |
| EI3 | | | | |
| SE1 | 1,46 | 0,53 | 0,801 | Reliabel |
| SE2 | | | | |
| FC1 | | | | |
| FC2 | 1,48 | 0,517 | 0,809 | Reliabel |

1.2 Model Persamaan Struktural

Nilai Goodness of Fit pada struktural awal

Tabel 4 . 6

| Goodness of Fit Index | Hasil | Cut Off Value | Kriteria |
|------------------------------------|----------|------------------|------------|
| Likelihood Chi Square (χ^2) | 1129.062 | Diharapkan Kecil | Baik |
| Degree of Freedom (df) | 365 | | Baik |
| χ^2/df | 3,093 | $\leq 2,00$ | Tidak baik |
| RMSEA | 0,116 | $\leq 0,08$ | Tidak Baik |
| AGFI | 0,584 | $\geq 0,90$ | Tidak Baik |
| GFI | 0,651 | $\geq 0,90$ | Tidak Baik |
| Probability | 0,000 | $\geq 0,05$ | Tidak baik |

Berdasarkan hasil uji kelayakan model diperoleh bahwa nilai probability tidak memenuhi nilai yaitu kurang dari 0,05 hal ini menunjukkan bahwa dapat diperoleh kesimpulan bahwa model tidak fit dengan data yang diambil oleh peneliti. Hal ini juga didukung oleh nilai dari cut-off value yang lain bahwa tidak memenuhi dari nilai cut-off value. Sehingga model yang digunakan harus dilakukan modifikasi dengan memberikan hubungan kovarian pada nilai modifikasi yang paling besar sampai nilai goodness of fit terpenuhi. Berikut nilai cutoff value pada model yang sudah dilakukan modifikasi.

Tabel 4. 7

| Goodness of Fit Index | Hasil | Cut Off Value [3] | Kriteria |
|------------------------------------|---------|-------------------|----------------------|
| Likelihood Chi Square (χ^2) | 344,908 | Diharapkan Kecil | Baik |
| Degree of Freedom (df) | 314 | | Baik |
| χ^2/df | 1,091 | $\leq 2,00$ | Baik |
| RMSEA | 0,024 | $\leq 0,08$ | Baik |
| AGFI | 0,831 | $\geq 0,90$ | Marginal (Mendekati) |
| GFI | 0,877 | $\geq 0,90$ | Marginal (Mendekati) |
| Probability | 0,127 | $\geq 0,05$ | Baik |

Berdasarkan tabel diatas bahwa nilai dari cut-off value sudah terpenuhi, dan nilai dari probability terpenuhi diatas 0.05.

Untuk melihat signifikan antar hubungan kausal variabel laten pada variabel actual usage, behavior intention, attitude, perceived usefulness, perceived ease of use, compatibility, subjective norms, interpersonal influence, external influence, perceived behavioral control, self-efficacy, dan facilitating conditions bis dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 8

| Hipotesis | Hubungan | Estimasi | Keterangan |
|-----------|---------------------|----------|------------------|
| H1 | AU \leftarrow BI | 0,981 | Signifikan |
| H2 | BI \leftarrow AT | 1,004 | Signifikan |
| H3 | BI \leftarrow SN | -0,031 | Tidak Signifikan |
| H4 | BI \leftarrow PBC | -0,013 | Tidak Signifikan |
| H5 | AU \leftarrow PBC | -0,006 | Tidak Signifikan |
| H6 | AT \leftarrow PU | 0,072 | Tidak Signifikan |
| H7 | AT \leftarrow PEU | -0,068 | Tidak Signifikan |
| H8 | AT \leftarrow C | 0,951 | Signifikan |
| H9 | SN \leftarrow II | 0,986 | Signifikan |
| H10 | SN \leftarrow EI | 0,380 | Signifikan |
| H11 | PBC \leftarrow SE | 0,190 | Signifikan |

| | | | |
|-----|---------------------|-------|------------|
| H12 | PBC \leftarrow FC | 0,323 | Signifikan |
|-----|---------------------|-------|------------|

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh model struktural sebagai berikut :

$$AT = \beta_{.07}PU + \beta_{.06}PEU + \beta_{.84}C$$

$$= 0,072 PU + - 0,068 PEU + 0,951$$

$$C = \beta_{.95}II + \beta_{.5}EI$$

$$= 0,986 II + 0,380 EI$$

$$PBC = \beta_{.2}SE + \beta_{.32}FC$$

$$= 0,190 SE + 0,323 FC$$

$$BI = \beta_{1.00}AT + \beta_{-.03}SN + \beta_{-.10}PBC$$

$$= 1,004 AT + -0,031 SN + -0,013$$

$$PBC = \beta_{1.01}BI + \beta_{-.006}PBC$$

$$= 1,004 BI + -0,006 PBC$$

Hasil estimasi pada tabel diatas dapat diinterpretasikan masing-masing nilai loading faktor.

- Behavioral Intention* pada Tugas Akhir ini menunjukkan angka 0,981. Angka tersebut menandakan saat *Behavioral Intention* meningkat sebesar 1 standart deviasi, maka *Actual Usage* juga akan meningkat sebesar 0,981 standart deviasi.
- Attitude* pada Tugas Akhir ini menunjukkan angka 1,004. Angka tersebut menandakan saat *Attitude* meningkat sebesar 1 standart deviasi, maka *Behavioral Intention* juga akan meningkat sebesar 1,004 standart deviasi.
- Subjective Norm* pada Tugas Akhir ini menunjukkan angka -0,031. Angka tersebut menandakan saat *Subjective Norm* meningkat sebesar 1 standart deviasi, maka *Behavioral Intention* juga akan menurun sebesar -0,031 standart deviasi.
- Perceived Behavioral Control* pada Tugas Akhir ini menunjukkan angka -0,013. Angka tersebut menandakan saat *Perceived Behavioral Control* meningkat sebesar 1 standart deviasi, maka *Behavioral Intention* juga akan menurun sebesar -0,013 standart deviasi.
- Perceived Behavioral Control* pada Tugas Akhir ini menunjukkan angka -0,006. Angka tersebut menandakan saat *Perceived Behavioral Control* meningkat sebesar 1 standart deviasi, maka *Actual Usage* juga akan menurun sebesar -0,006 standart deviasi.
- Perceived Usefulness* pada Tugas Akhir ini menunjukkan angka 0,072. Angka tersebut menandakan saat *Perceived Usefulness* meningkat sebesar 1 standart deviasi, maka *Attitude* juga akan meningkat sebesar 0,072 standart deviasi.
- Perceived Ease of Use* pada Tugas Akhir ini menunjukkan angka -0,068. Angka tersebut menandakan saat *Perceived Ease of Use* meningkat sebesar 1 standart deviasi, maka *Attitude* juga akan menurun sebesar -0,068 standart deviasi.
- Compatibility* pada Tugas Akhir ini menunjukkan angka 0,951. Angka tersebut menandakan saat *Compatibility* meningkat sebesar 1 standart deviasi, maka *Attitude* juga akan meningkat sebesar 0,951 standart deviasi.
- Interpersonal Influence* pada Tugas Akhir ini menunjukkan angka 0,986. Angka tersebut

menandakan saat *Interpersonal Influence* meningkat sebesar 1 standart deviasi, maka *Subjective Norm* juga akan meningkat sebesar 0,986 standart deviasi.

- j) *Self-Efficacy* pada Tugas Akhir ini menunjukkan angka 0,190. Angka tersebut menandakan saat *Self-Efficacy* meningkat sebesar 1 standart deviasi, maka *Perceived Behavioral Control* juga akan menurun sebesar -0,190 standart deviasi.
- k) *Facilitating Conditions* pada Tugas Akhir ini menunjukkan angka 0,323. Angka tersebut menandakan saat *Facilitating Conditions* meningkat sebesar 1 standart deviasi, maka *Perceived Behavioral Control* juga akan meningkat sebesar 0,323 standart deviasi

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pelaksanaan penelitian tugas akhir ini di dapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan dan analisa hipotesa yang dilakukan pada Tugas Akhir ini, seluruh variabel yang diambil dari Decomposed of Theory Plan Behavior saling berhubungan dan saling mempengaruhi baik secara positif maupun negatif. Pengaruh antar variabel tersebut dipengaruhi oleh sudut pandang user terhadap sistem *online shop*.
2. Rekomendasi yang diberikan berupa peningkatan kualitas layanan dari *online shop* lebih tepatnya dalam peningkatan promosi kepada pelanggan. Selain itu, peningkatan sistem menjadi sistem yang mempermudah penggunaan User juga perlu dipertimbangkan untuk ditingkatkan.
3. Sebuah sistem yang baik harus memikirkan beberapa hal yang saling berpengaruh satu sama lain. Saat salah satu meningkat, maka yang lain akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Decomposed of Theory Plan Behavior terdiri dari beberapa variabel yang tentu saling berpengaruh dan dapat digunakan sebagai pertimbangan.
4. Hipotesa-hipotesa yang ada pada jurnal dan menjadi acuan pada Tugas Akhir ini dapat dimanfaatkan sebagai pertimbangan dalam membangun sebuah sistem, dimana pada tugas akhir ini, sistem tersebut berupa sistem yang dipaksakan dan user harus menggunakan sistem tersebut

Saran

Dari pelaksanaan penelitian tugas akhir ini dapat diberikan saran untuk penelitian selanjutnya antara lain :

1. Karena kurangnya penelitian yang membahas technostress maka perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai Technostress yang ada di Indonesia, terutama technostress bagi pengguna e-learning.
2. Dalam penelitian selanjutnya diharapkan untuk menggunakan model penelitian yang benar-benar sesuai dengan studi kasus e-learning.

Dalam Penelitian selanjutnya disarankan untuk mencari lebih banyak teori dan contoh model penelitian tentang technostress hal-hal yang telah disampaikan di Abstrak.

Kesimpulan dapat diisi pula tentang pentingnya hasil yang dicapai dan saran untuk aplikasi dan pengembangannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Landipayana, W. N. (2013). *EVALUASI E LEARNING MENGGUNAKAN VALUE MODEL*. Surabaya: Jurusan Sistem Informasi-ITS.
- [2] Allan, J., & Lawless, N. (2003). Stress caused by on-line collaboration in e-learning: a developing model. *emerald*, 564-572.
- [3] Sari, V. P. (2013, October 10). *Technostress*. Retrieved February 26, 2014, from dutainsan blogspot: <http://blog.dutainsan.org/dinilai/2013/10/technostress/>
- [4] Patitisahusiwa, A. F. (2007). *Penanganan Technostress Pustakawan : Studi Kasus di Perusahaan Konsultan*. Jakarta: Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya-Universitas Indonesia.
- [5] Hartley, D. E. (2001). *American Society for Training and Development*.
- [6] (2001). Retrieved from Glossary of e-Learning Terms: [LearnFrame.Com](http://www.learnframe.com)
- [7] Tarafdar, M., Tu, Q., & Nathan, T. R. (2011). Impact of Technostress on End-User Satisfaction and Performance. *Journal of Management Information Systems*, 303-334.
- [8] ITS, P. (2013, December 17). *Dosen Berjejarang*. Retrieved March 18, 2014, from Share ITS: <http://share.its.ac.id/mod/forum/discuss.php?d=734>
- [9] Raharjo, S. (2014, August 29). *Normalitas Grafik Histogram Plot*. Retrieved December 3, 2014, from Konsistensi: <http://www.konsistensi.com/2014/08/uji-normalitas-grafik-histogram-plot.html>
- [10] Ulwan, M. N. (2014, May 9). *Uji Asumsi Multikolinieritas Dengan SPSS*. Retrieved December 2, 2014, from Portal Statistik: <http://portal-statistik.blogspot.com/2014/05/uji-asumsi-multikolinieritas-dengan-spss.html>
- [11] Anonim. (2010, May 3). *Data Outliers*. Retrieved February 2, 2014, from Konsultan Statistik: <http://www.konsultanstatistik.com/2010/05/data-outliers.html>
- [12] Dr. Minto Waluyo, I. M. (2009). *Panduan Dan Aplikasi Structural Equation Modelin(Untuk Aplikasi Model Dalam Penelitian Teknik Industri, Psikologi, Sosial dan Manajemen)*. Surabaya: Indeks.
- [13] Wijayanto, S. H. (2008). *Structural Equation Modeling dengan Lisrel 8.8*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [14] Prof. Dr. Siswoyo Haryono, M. M., & Parwoto Wardoyo, S. M. (2012). *Structural Equation Modeling Untuk PENELITIAN MANAJEMEN Menggunakan AMOS 18.00*. Jakarta: pt ipu.
- [15] JR, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate Data Analysis*. Prentice Hall; 7 edition.
- [16] Hendry. (2011, December 21). *Kriteria Goodness of Fit*. Retrieved February 3, 2014, from teorionline wordpress:

<http://teorionline.wordpress.com/category/tutorial-statistik/confirmatory-factor-analysis/>

- [17] Dr. Suliyanto, S. (2012, January 1). *STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)*. Retrieved February 5, 2014, from Management Unsoed: <http://management-unsoed.ac.id>
- [18] EQ, Z. M., & Wijaya, T. (2013). *Panduan Teknik Statistik SEM & PLS dengan SPSS AMOS*. Jakarta: Cahaya Atma.
- [19] Putra, W. (2012, September 15). *Menentukan Jumlah Sampel dengan Rumus Slovin*. Retrieved November 3, 2014, from Analisis Statistika Blogspot: <http://analisis-statistika.blogspot.com/2012/09/menentukan-jumlah-sampel-dengan-rumus.html>
- [20] Santoso, S. (2007). *Structural Equation Model Konsep dan Analisis dengan AMOS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

