

TUGAS AKHIR - KS141501

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
NIAT PENGGUNA UNTUK MENGGUNAKAN APLIKASI
DAFTAR ONLINE RUMAH SAKIT (STUDI KASUS: RSUD
GAMBIRAN KEDIRI)

*ANALYSIS OF FACTORS THAT AFFECTING USERS
BEHAVIOR INTENTION TO USE APLIKASI DAFTAR
ONLINE RUMAH SAKIT (CASE STUDY: RSUD
GAMBIRAN KEDIRI)*

ESTI WIDYAPRABA
5212 100 157

Dosen Pembimbing
Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D, ITIL
Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc, ITIL

JURUSAN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2016

TUGAS AKHIR - KS141501

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT PENGGUNA UNTUK MENGGUNAKAN APLIKASI DAFTAR ONLINE RUMAH SAKIT (STUDI KASUS: RSUD GAMBIRAN KEDIRI)

ESTI WIDYAPRABA
5212 100 157

Dosen Pembimbing
Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D, ITIL
Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc, ITIL

JURUSAN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2016

FINAL PROJECT - KS141501

ANALYSIS OF FACTORS THAT AFFECTING USERS
BEHAVIOR INTENTION TO USE APLIKASI DAFTAR
ONLINE RUMAH SAKIT (CASE STUDY: RSUD GAMBIRAN
KEDIRI)

ESTI WDIYAPRABA
5212 100 157

Supervisor

Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D, ITIL

Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc, ITIL

DEPARTMENT OF INFORMATION SYSTEM
Faculty of Information Technology
Institute of Technology Sepuluh Nopember
Surabaya 2016

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI NIAT PENGGUNA UNTUK
MENGGUNAKAN APLIKASI DAFTAR ONLINE
RUMAH SAKIT (STUDI KASUS: RSUD GAMBIRAN
KEDIRI)

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

Esti Widvapraba
5212 100 157

Surabaya, 27 Juli 2016

KETUA
JURUSAN SISTEM INFORMASI

Dr. Ir. Aris Tjahyanto M.Kom
NIP. 196503101991021001

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI NIAT PENGGUNA UNTUK
MENGGUNAKAN APLIKASI DAFTAR ONLINE
RUMAH SAKIT (STUDI KASUS: RSUD GAMBIRAN
KEDIRI)

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

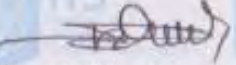
Esti Widyaprabha
5212 100 157

Disetujui Tim Penguji : Tanggal Ujian : 13 Juli 2016
Periode Wisuda : September 2016

Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D., ITIL


(Pembimbing I)

Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc, ITIL


(Pembimbing II)

Sholiq ST., M.Kom


(Penguji 1)

Eko Wahyu Tyas Darmaningrat, S.Kom., MBA (Penguji 2)



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI NIAT PENGGUNA UNTUK
MENGUNAKAN APLIKASI DAFTAR ONLINE
RUMAH SAKIT (STUDI KASUS: RSUD GAMBIRAN
KEDIRI)**

Nama Mahasiswa : ESTI WIDYAPRABA
NRP : 5212 100 157
Jurusan : Sistem Informasi FTIF-ITS
Dosen Pembimbing 1 : Tony Dwi Susanto, S.T., M.T.,
Ph.D., ITIL
Dosen Pembimbing 2 : Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc,
ITIL

ABSTRAK

Implementasi dari perkembangan TI dalam layanan kesehatan yang dapat memudahkan pasien yaitu sistem layanan kesehatan terintegrasi atau sering kita sebut e-health. Rumah Sakit Gambiran Kota Kediri merupakan salah satu rumah sakit yang memiliki e-health yang perlu dikaji dalam penggunaannya. Salah satu aplikasi e-health adalah Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit (ADORS). Sebelum menerapkan aplikasi ADORS perlu dilakukan analisis untuk melihat kesiapan penerimaan dan adaptasi pengguna, agar dapat diimplementasikan secara optimal, sehingga hasilnya dapat sesuai dengan kebutuhan dan tepat sasaran.

Penelitian ini dikaji dengan menggunakan model konseptual Yung-Zung Chang untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap ADORS. Pengujian model dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan software SmartPLS.

Hasil dan temuan dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna dalam menggunakan ADORS serta rekomendasi sebagai upaya untuk

peningkatannya. Faktor perceived service availability berpengaruh positif terhadap perceived ease of use. Perceived ease of use berpengaruh positif dan signifikan terhadap perceived usefulness. Perceived usefulness dan subjective norm berpengaruh positif dan signifikan terhadap behavioral intention to use. Kedua faktor tersebut terbukti sama-sama memiliki aspek penting untuk dipertimbangkan karena memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan ADORS.

Kata Kunci: E-health, Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit, Technology Acceptance Model, Theory Of Planned Behavior, Partial Least Square

**ANALYSIS OF FACTORS THAT AFFECTING USERS
BEHAVIOR INTENTION TO USE APLIKASI DAFTAR
ONLINE RUMAH SAKIT (CASE STUDY: RSUD
GAMBIRAN KEDIRI)**

Name : ESTI WIDYAPRABA
NRP : 5212 100 157
Department : Information Systems FTIF -ITS
Supervisor 1 : Tony Dwi Susanto, S.T., M.T.,
Ph.D., ITIL
Supervisor 2 : Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc,
ITIL

ABSTRACT

Implementation of the development of IT in healthcare can support patients and their carers, one of which is an integrated healthcare or often called e-health. Gambiran Hospital is one of the healthcare institutions that have e-health that need to be studied in its use. One of the e-health applications is Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit (ADORS). However, before the ADORS can be implemented, study to analyze the approval of such systems need to be conducted to confirm that the users are all in agreement and ready for the technology.

This study examined using modified models Yung-Zung Chang aims to determine the factors that affect the acceptance of users to use ADORS. The model is tested using software SmartPLS.

The results and findings of this study are the factors that affect the acceptance of users in use ADORS as well as recommendations for improvement efforts. That factor perceived service availability had significantly positive impacts on perceived ease of use ADORS. Perceived ease of use had significantly positive impacts on perceived usefulness.

Perceived usefulness and subjective norm had significantly positive impacts on behavioral intention to use ADORS. These two factors are shown to have an important aspect to be considered as having an influence on behavioral intention to use ADORS.

Keyword : E-health, Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit, Technology Acceptance Model, Theory Of Planned Behavior, Partial Least Square

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah atas segala petunjuk, kemudahan, pertolongan, kasih sayang serta kekuatan yang diberikan oleh ALLAH SWT. Karena hanya karena Ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian Tugas Akhir, dengan judul :

ANALYSIS OF FACTORS THAT AFFECTING USERS BEHAVIOR INTENTION TO USE APLIKASI DAFTAR ONLINE RUMAH SAKIT (CASE STUDY: RSUD GAMBIRAN KEDIRI)

Tugas Akhir ini dibuat dalam rangka menyelesaikan dan memperoleh gelar sarjana di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

Tugas akhir ini tidak akan pernah terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya bagi penulis. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak di bawah ini, yaitu:

- Keluarga penulis yaitu Bapak A.W. Soewanda, dan Ibu Prasetyati yang telah mendoakan dan senantiasa mendukung penulis.
- Bapak Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D., ITIL dan Ibu Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc, ITIL selaku Dosen Pembimbing, terima kasih atas segala ilmu, bimbingan, dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi penulis.
- Bapak Sholiq ST., M.Kom dan Ibu Eko Wahyu Tyas Darmaningrat, S.Kom., MBA., selaku Dosen Penguji, terima kasih atas segala ilmu, bimbingan, dan saran yang sangat bermanfaat bagi penulis.

- Bapak Dr. Ir. Aris Tjahyanto M.Kom, selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi ITS yang telah menyediakan fasilitas terbaik untuk kebutuhan penelitian mahasiswa.
- Seluruh masyarakat Kota Kediri yang telah bersedia menjadi responden penelitian penulis dengan mengisi kuesioner penelitian yang telah dibuat.
- Sahabat Zakiah, Lina, Zarrina, Ahidah, Mona, Putri K, Rina sebagai sahabat yang selalu mendukung, memberikan semangat dan motivasi, dan mendengarkan keluh kesah penulis.
- Teman – teman SOLA12IS dan Laboratorium MSI, terima kasih untuk kebersamaannya dan dukungannya dalam penelitian ini serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu di buku ini.
- Serta pihak-pihak lain yang telah mendukung dan membantu dalam kelancaran penyelesaian tugas akhir.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menambah referensi penelitian selanjutnya, khususnya yang terkait dengan *user acceptance*. Penulis berharap untuk adanya kritik dan saran yang membangun dari pembaca, sehingga kualitas penelitian dapat ditingkatkan dan lebih berkontribusi terhadap dunia pendidikan di Indonesia.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR BAGAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Tugas Akhir.....	4
1.5. Manfaat Tugas Akhir.....	4
1.6. Relevansi Tugas Akhir.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Sebelumnya.....	7
2.2. Teori Penerimaan Pengguna.....	9
2.3. <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB).....	10
2.4. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	12

2.5	C-TAM-TPB	12
2.6	Model Konseptual Yung-Zung Chang	13
2.6.1	<i>Perceived ease of use</i> (PEOU)	14
2.6.2	<i>Subjective norm</i> (SN)	15
2.6.3	<i>Perceived behavior control</i> (PBC)	15
2.6.4	<i>Perceived usefulness</i> (PU)	15
2.6.5	<i>Attitude towards using technology</i> (ATU)	15
2.6.6	<i>Behavioral intention to use</i> (BIUS)	16
2.6.7	<i>Perceived service availability</i> (PSA)	16
2.7	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	16
2.7.1	Definisi SEM	16
2.8	<i>Partial Least Square</i> (PLS)	18
2.8.1	Model Indikator PLS	19
2.8.2	Model Spesifikasi PLS	20
2.9	RSUD Gambiran Kota Kediri	21
2.10	Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit (ADORS)	22
2.11	<i>Voluntary Use</i>	24
BAB III METODE PENELITIAN		27
3.1	Tahap Perancangan	29
3.1.1	Penyusunan model konseptual berdasarkan konsep dan model	29
3.1.2	Penyusunan hipotesis	30
3.1.3	Penentuan populasi dan sampel	30
3.1.4	Pembuatan kuesioner	30

3.1.5	Pengujian kuesioner	31
3.2	Tahap Implementasi	31
3.2.1.	Pengumpulan Data	31
3.2.2	Pengujian reliabilitas	31
3.2.3	Pengujian validitas	32
3.2.4	Analisis statistik deskriptif	32
3.2.5	Analisis statistik inferensial.....	32
3.3	Tahap Pembahasan	33
3.3.2	Analisis hubungan variabel	33
3.3.3	Penyusunan rekomendasi	33
BAB IV PERANCANGAN PENELITIAN.....		35
4.1	Penyusunan model konseptual	35
4.2	Penyusunan hipotesis	35
4.3	Penentuan populasi dan sampel.....	36
4.4	Pembuatan kuesioner.....	37
4.5	Pengujian kuesioner	42
BAB V IMPLEMENTASI.....		47
5.1.	Pengumpulan Data	47
5.1.1.	Profil Responden	48
5.1.2.	Pengkategorian Pertanyaan Terbuka Kuesioner 48	
5.2.	Uji Instrumen	49
5.2.1.	Uji Reliabilitas.....	49
5.2.2.	Uji Validitas	50

5.3.	Analisis Statistik Deskriptif	53
5.3.1.	Usia Responden.....	54
5.3.2.	Jenis Kelamin Responden	55
5.3.3.	Tempat Tinggal Responden.....	56
5.3.4.	Presentase Seberapa Sering Internet Diakses Oleh Responden	56
5.3.5.	Presentase Responden yang Pernah Berobat ke RSUD Gambiran	57
5.3.6.	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	58
5.4.	Uji Asumsi Klasik	63
5.4.1.	Uji Normalitas	63
5.4.2.	Uji Multikolinieritas	64
5.4.3.	Uji Heteroskedastisitas	66
5.5.	Analisis Inferensial.....	68
5.5.1.	Analisis Inferensial.....	68
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN		93
6.1.	Hasil Penelitian	93
6.1.1.	Pengaruh Variabel <i>Perceived Service Availability</i> Terhadap <i>Perceived Ease of Use</i>	94
6.1.2.	Pengaruh Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	96
6.1.3.	Pengaruh Variabel <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>Behavioral Intention to Use</i>	99
6.1.4.	Pengaruh Variabel <i>Subjective Norm</i> Terhadap <i>Behavioral Intention to Use</i>	101

6.1.5.	Pembahasan Hasil Keseluruhan	103
6.1.6	Implikasi Penelitian.....	105
6.2	Rekomendasi Perbaikan	109
6.2.1	Rekomendasi 1 (<i>Subjective Norm - Behavioral Intention to Use</i>)	109
6.2.2.	Rekomendasi 2 (<i>Perceived Usefulness – Behavioral Intention to Use</i>).....	110
6.2.3	Rekomendasi 3 (<i>Perceived Ease of Use – Perceived Usefulness</i>).....	111
6.2.4	Rekomendasi 4 (<i>Perceived Service Availability – Perceived Ease of Use</i>)	112
BAB VII PENUTUP		115
7.1.	Kesimpulan	115
7.2.	Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA		119
BIODATA PENULIS		123
LAMPIRAN A HASIL UJI SMARTPLS		A-1
LAMPIRAN B MASUKAN RESPONDEN.....		B-1
LAMPIRAN C KUESIONER PENELITIAN		C-1

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penetian sebelumnya terkait dengan model TAM dan TPB (Peneliti, 2016).....	7
Tabel 4. 1 Pemetaan item pernyataan kuesioner ke dalam variabel utama (Sumber: Peneliti, 2016).....	38
Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Kuesioner (Olahan SPSS, 2016).....	43
Tabel 5. 1 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian (Olahan SPSS,2016).....	49
Tabel 5. 2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Service Availability</i> (Olahan SPSS, 2016).....	50
Tabel 5. 3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Ease Of Use</i> (Olahan SPSS, 2016).....	51
Tabel 5. 4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Atittude Towards Using Technology</i> (Olahan SPSS, 2016).....	51
Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (Olahan SPSS, 2016).....	52
Tabel 5. 6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Control Behavior</i> (Olahan SPSS, 2016).....	52
Tabel 5. 7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Subjective Norm</i> (Olahan SPSS, 2016).....	53
Tabel 5. 8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Behavioral Intention To Use</i> (Olahan SPSS, 2016).....	53
Tabel 5. 9 Skala Interval Rata-Rata Mean (Peneliti, 2016)....	59
Tabel 5. 10 Deskripsi Variabel <i>Perceived Service Availability</i> (Olahan SPSS, 2016).....	59
Tabel 5. 11 Deskripsi Variabel <i>Perceived Ease Of Use</i> (Olahan SPSS, 2016).....	60
Tabel 5. 12 Deskripsi Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (Olahan SPSS, 2016).....	60
Tabel 5. 13 Deskripsi Variabel <i>Atittude Towards Using Technology</i> (Olahan SPSS, 2016).....	61

Tabel 5. 14 Deskripsi Variabel <i>Perceived Behavior Control</i> (Olahan SPSS, 2016).....	61
Tabel 5. 15 Deskripsi Variabel <i>Subjective Norm</i> (Olahan SPSS, 2016)	62
Tabel 5. 16 Deskripsi Variabel <i>Behavioral Intention To Use</i> (Olahan SPSS, 2016).....	62
Tabel 5. 17 Hasil Uji Normalitas (Olahan SPSS, 2016)	63
Tabel 5. 18 Hasil Uji Multikolinieritas (Olahan SPSS, 2016)	65
Tabel 5. 19 Hasil Uji Heterokedastisitas (Olahan SPSS, 2016)	67
Tabel 5. 20 Pengukuran Convergent Validity (Olahan SmartPLS, 2016).....	69
Tabel 5. 21 Hasil Discriminant Validity (Olahan, SmartPLS, 2016)	73
Tabel 5. 22 Hasil Composite Reliability dan Cronbach Alpha (Olahan SmartPLS, 2016)	78
Tabel 5. 23 Hasil AVE (Olahan SmartPLS, 2016).....	80
Tabel 5. 24 Hasil R-Square (Olahan SmartPLS, 2016).....	84
Tabel 5. 25 Nilai Path Coeffecients (Olahan SmartPLS, 2016)	86
Tabel B. 1 Saran Responden (Olahan Kuesioner, 2016).....	B-1
Tabel B. 2 Permasalahan Responden (Olahan Kuesioner, 2016)	B-2

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Hubungan antar konstruk TPB (sumber: ajzen, 1991)	11
Gambar 2. 2 Hubungan antar konstruk TAM (Sumber: Davis, 1989)	12
Gambar 2. 3 Model konseptual C-TAM-TPB (Sumber: Taylor & Todd, 1995).....	13
Gambar 2. 4 Modifikasi Model Konseptual Yung-Zung Chang (Sumber: Yung-Zung Chang, 2014).....	14
Gambar 2. 5 Tampilan aplikasi daftar online rumah sakit (www.ehealth.kedirikota.go.id, 2016).....	23
Gambar 5. 1 Deskriptif Statistik Usia Responden (Olahan Kuesioner, 2016).....	55
Gambar 5. 2 Deskriptif Statistik Jenis Kelamin Responden (Olahan Kuesioner, 2016).....	55
Gambar 5. 3 Statistik Deskriptif Persebaran Tempat Tinggal Responden (Olahan Kuesioner, 2016)	56
Gambar 5. 4 Statistik Deskriptif Presentase Seringnya Akses Internet Responden (Olahan Kuesioner, 2016).....	57
Gambar 5. 5 Presentase Responden Yang Pernah Maupun Belum Pernah Berobat Ke RSUD Gambiran	58
Gambar 6. 1 Hipotesis hubungan variabel yang diterima	93

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR BAGAN

Bagan 3. 1 Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir (Peneliti, 2016)	29
Bagan 4. 1 Kerangka konseptual model (Sumber: Peneliti, 2016)	35
Bagan 5. 1 Hipotesis Penelitian (Peneliti, 2016).....	86

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan akan diuraikan mengenai proses identifikasi masalah penelitian yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan tugas akhir, dan manfaat kegiatan tugas akhir. Berdasarkan uraian pada bab ini, diharapkan gambaran umum permasalahan dan pemecahan masalah pada tugas akhir dapat dipahami.

1.1. Latar Belakang

E-Health atau biasa disebut layanan kesehatan berbasis teknologi informasi kini telah menjadi suatu kebutuhan dalam proses pelayanan kesehatan. Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan tuntutan terhadap kualitas kesehatan yang pada masyarakat, maka layanan kesehatan harus dapat diberikan secara efisien dan tepat sasaran sehingga E-Health sebagai layanan dan sistem kesehatan kini telah menjadi kebutuhan untuk memenuhi harapan masyarakat. Di Indonesia, melalui peraturan menteri kesehatan nomor 192/MENKES/SK/VI/2012 telah diatur mengenai grand design SIK atau Sistem Informasi Kesehatan Nasional yang diterapkan sebagai layanan dan sistem kesehatan secara nasional [1]. SIK diimplementasikan secara terintegrasi dengan didukung oleh teknologi informasi agar dapat memenuhi standar layanan kesehatan yakni efisien dan tepat sasaran guna memenuhi pelayanan kesehatan yang sesuai ekspektasi masyarakat.

Layanan E-Health di Indonesia pada beberapa rumah sakit, milik pemerintah maupun swasta telah memanfaatkan aplikasi tersebut. Beberapa rumah sakit besar pemerintah di Indonesia telah mempublikasikan layanan kesehatan melalui situs dengan aplikasi layanan pendaftaran, konsultasi, pendidikan kesehatan informasi layanan, dan koordinasi internal secara online [2]. Begitu pula RSUD Gambiran Kota Kediri juga turut

mengembangkan E-Health dalam rangka untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien serta melihat bahwa sistem informasi ini memiliki prospek pengembangan yang baik untuk kedepannya. E-Health memberi kemudahan bagi pasien dalam mengakses informasi kesehatan termasuk layanan kesehatan jarak jauh. Salah satu modul dari E-Health adalah Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit (ADORS). ADORS merupakan aplikasi untuk mendaftar dan mengambil nomor antrian secara online di rumah sakit.

Kendati demikian berdasarkan penelitian sebelumnya terdapat beberapa kendala dalam penerapan E-Health. Kendala-kendala tersebut antara lain 1). pengelolaan situs belum baik pada beberapa rumah sakit, baru pada tahap satu arah dalam bentuk informasi kesehatan; 2). pengelolaan proses updating belum berjalan dengan baik, dari situs yang diluncurkan tersebut belum sepenuhnya mengakomodasi aktivitas medik yang menjadi kebutuhan publik terutama pasien; serta 3). budaya kerja SDM sulit untuk diubah, terutama bagi mereka yang menolak penggunaan TIK dan masih berpaku pada sistem konvensional [2]. Kasus penerapan E-Health sebelumnya dikhawatirkan akan menjadi kendala bagi kesuksesan implementasi E-Health di RSUD Gambiran Kediri, sehingga perlu dilakukan evaluasi supaya kendala tersebut dapat ditangani.

Oleh karena itu, dilakukan penelitian dengan tujuan untuk mengevaluasi Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit dengan metode gabungan TAM dan TPB. Dengan model TAM dan TPB diharapkan dapat digunakan secara bersama-sama untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi sikap dan perilaku penerimaan penggunaan suatu sistem informasi dalam hal ini kaitannya dengan ADORS. Evaluasi tersebut dianggap penting terutama bagi pihak manajemen untuk mengetahui ukuran penerimaan pengguna diharapkan kedepannya

kegagalan sistem tidak terjadi serta dapat menjadi bahan masukan unit informasi dan teknologi dalam menentukan perencanaan pengembangan sistem informasi selanjutnya. Hal ini ditujukan untuk melihat gambaran yang utuh mengenai keberhasilan penerapan suatu sistem informasi rumah sakit.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan yang menjadi fokus yang akan diselesaikan dalam tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh antar variabel *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude towards using technology* dalam TAM dan variabel *subjective norm*, *perceived behavior control* dalam TPB serta penambahan variabel *perceived service availability* terhadap variabel *behavioral intention to use* pada Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit (ADORS) di RSUD Gambiran Kediri ?
2. Apa rekomendasi yang dapat diberikan pada pihak pengembang bagi implementasi ADORS di RSUD Gambiran Kediri?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang terjadi, terdapat batasan permasalahan dalam tugas akhir yang terjadi, diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit (ADORS) (<http://ehealth.kedirikota.go.id/adors>).
2. Target penelitian ini adalah masyarakat bukan pengguna BPJS kota Kediri yang bisa menggunakan teknologi internet dan belum pernah menggunakan ADORS.
3. Pembuatan kuisioner dengan model berdasarkan pada penelitian Yung-Zung Chang (2014).

1.4. Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan hasil perumusan masalah dan batasan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan yang akan dicapai dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui pengaruh variabel *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude towards using technology* dalam TAM dan variabel *subjective norm*, *perceived behavior control* dalam TPB serta penambahan variabel *perceived service availability* terhadap variabel *behavioral intention to use* pada Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit di RSUD Gambiran Kediri.
- 2) Memberikan rekomendasi pada pihak pengembang bagi implementasi ADORS di RSUD Gambiran Kediri.

1.5. Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari tugas akhir ini sebagai berikut:

Bagi akademis

1. Menambah atau memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek, belajar menganalisa dan melatih daya fikir dalam mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada didalam sektor rumah sakit.
2. Memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti lain atau para akademis yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir dalam kajian yang sama sekaligus sebagai referensi di dalam penelitian.

Bagi pihak pengembang

1. Menjadi masukan bagi pihak pengembang ADORS untuk mengetahui alasan pengguna menggunakan Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit.
2. Memberikan gambaran tentang Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit, serta memberikan masukan pada pihak pengembang ADORS untuk memperbaiki dan meningkatkan penggunaan sistem tersebut, sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.6. Relevansi Tugas Akhir

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan tahap sarjana. Tugas akhir ini disusun sebagai bentuk implementasi disiplin ilmu yang telah didapatkan selama pendidikan perkuliahan di Jurusan Sistem Informasi ITS. Topik yang diangkat dalam penelitian tugas akhir adalah *user acceptance* yang memiliki relevansi dengan mata kuliah yang dipelajari sebelumnya yaitu Pengukuran Kinerja dan Evaluasi Teknologi Informasi (PKETI). Penelitian tugas akhir ini termasuk dalam *roadmap* pada pengembangan aplikasi dan implementasi yang mencakup pada proses bisnis dan teknologi informasi pada laboratorium Manajemen Sistem Informasi.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan mengenai penelitian sebelumnya dan dasar teori yang dijadikan acuan atau landasan dalam pengerjaan tugas akhir ini. Landasan teori akan memberikan gambaran secara umum dari landasan tugas akhir ini.

2.1. Penelitian Sebelumnya

Tabel di bawah ini merupakan penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan tugas akhir ini yang dijadikan sebagai acuan dalam pengerjaan tugas akhir. Penelitian sebelumnya disajikan dalam Tabel 2.1 di bawah ini.

Tabel 2. 1 Penelitian sebelumnya terkait dengan model TAM dan TPB (Peneliti, 2016)

Judul Penelitian	<i>Understanding the Determinants of Implementing Telehealth Systems: A Combined Model of the Theory of Planned Behavior and the Technology Acceptance Model</i>
Penulis	Yung-Zung Chang
Tahun	2014
Tujuan Penelitian	Menjelaskan tentang hubungan antar faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan <i>Telehealth</i> .
Metode Penelitian	➤ Menggabungkan model TAM dan TPB serta menambahkan variabel <i>perceived service availability</i> untuk mengetahui faktor – faktor apa sajakah yang yang mempengaruhi niat pengguna dalam menggunakan <i>Telehealth</i> .

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan metode kuisisioner <i>offline</i> yang terdiri dari dua jenis pertanyaan, yaitu mengenai demografi penggunaan dan perhitungan faktor – faktor pada model konseptual. Perhitungan faktor – faktor menggunakan tujuh poin skala <i>likert</i>, yang dimulai dari ”sangat tidak setuju” (1), ”tidak setuju” (2), ”netral” (3), ”setuju” (4), ”sangat setuju” (5) ➤ Melakukan uji coba kuisisioner dengan menggunakan sampel penelitian terdiri dari masyarakat di Taiwan yang telah menggunakan <i>Telehealth</i>. Sampelnya adalah sebanyak 132 orang ➤ Melakukan pengambilan data sebenarnya dengan sampel sebanyak 1500 responden di Taiwan. Responden yang dipilih adalah yang belum pernah menggunakan <i>Telehealth</i> namun memiliki pengalaman dalam pembelian online. ➤ Menganalisis data yang terkumpul dengan menggunakan metode pengukuran yakni dengan metode SEM PLS. Metode SEM PLS digunakan untuk menganalisis model penelitian dan memverifikasi hipotesis.
Hasil Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Penggabungan TAM, TPB serta penambahan variabel <i>perceived service availability</i> merupakan

	<p>model yang berpengaruh besar baik secara langsung ataupun tidak langsung pada <i>behavioral intention to use</i> pengguna dalam menggunakan <i>Telehealth</i>.</p> <p>➤ Variabel <i>perceive service availability</i> secara positif mempengaruhi <i>perceived ease to use</i> dan <i>perceived usefulness</i>; variabel <i>perceived ease to use</i> positif mempengaruhi <i>perceived usefulness</i>; variabel <i>perceived ease to use</i> dan <i>perceived usefulness</i> positif mempengaruhi <i>attitude towards using technology</i>; variabel <i>attitude towards using technology</i>, <i>subjective norm</i>, <i>perceived behavior control</i> positif mempengaruhi <i>behavioral intention to use</i>. Namun, variabel <i>perceived usefulness</i> tidak mempengaruhi <i>behavioral intention to use</i>.</p> <p>➤ <i>Subjective norm</i> merupakan variabel terkuat dalam mempengaruhi <i>behavioral intention to use</i>.</p>
--	--

2.2 Teori Penerimaan Pengguna

Model penerimaan pengguna (*user acceptance*) merupakan model teori yang dikembangkan untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi seseorang atau suatu organisasi secara umum dalam mengadopsi suatu teknologi baru. Kurangnya *user acceptance* akan sangat berpengaruh terhadap kesuksesan implementasi TI. Karena itu *user acceptance* harus dipandang sebagai faktor internal yang akan menentukan sukses atau tidaknya penggunaan teknologi informasi. Untuk

memprediksi *user acceptance* penggunaan TI, para peneliti membuat model yang dapat menggambarkan *user acceptance*. Berbagai teori perilaku (*behavioral theory*) banyak digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi oleh pengguna akhir (*end users*), diantaranya adalah *Theory of Reason Action*, *Theory of Planned Behaviour*, *Social Cognitive Theory*, *Task Technology Fit Theory*, *The Diffusion of Innovation Theory*, dan *Technology Acceptance Model*. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model penelitian yang paling luas digunakan untuk meneliti adopsi teknologi informasi. Model atau teori yang paling mutakhir adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yang dikemukakan pertama kali oleh Venkatesh.

2.3 Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of planned behavior atau TPB merupakan pengembangan lebih lanjut dari *theory of reasoned action* (TRA). Pada TRA, *behavioral intention* dipengaruhi oleh *attitude towards behavior* dan *subjective norm* [3]. Sedangkan *subjective norm* adalah persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan. *Subjective norm* berhubungan dengan faktor pengaruh sosial seperti orang-orang disekitar individu.

Ajzen menambahkan sebuah konstruk yang sebelumnya tidak ada di dalam TRA. Konstruk tersebut ditambahkan untuk mengontrol perilaku yang dibatasi oleh keterbatasan-keterbatasan kurangnya sumber daya untuk melakukan perilaku. Konstruk ini disebut dengan *perceived behavioral control*. *Perceived behavioral control* didefinisikan sebagai kemudahan atau kesulitan persepsian untuk melakukan perilaku. *Perceived behavioral control* juga didefinisikan

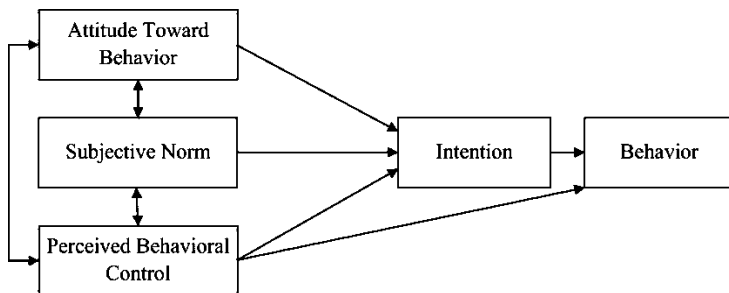
sebagai persepsi dan konstruk-konstruk internal dan eksternal dari perilaku.

Teori perilaku perencanaan (TPB) menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga macam kepercayaan-kepercayaan.

Kepercayaan tersebut adalah:

- 1) *Behavioral beliefs*, yaitu kepercayaan-kepercayaan tentang kemungkinan terjadinya perilaku. Dalam TRA komponen ini disebut dengan sikap (attitude) terhadap perilaku.
- 2) *Normative beliefs*, yaitu kepercayaan-kepercayaan tentang ekspektasi-ekspektasi normative dari orang-orang lain dan motivasi untuk menyetujui ekspektasi tersebut. Dalam TRA, komponen ini disebut dengan *subjective norms* terhadap perilaku.
- 3) *Control beliefs*, yaitu kepercayaan-kepercayaan tentang keberadaan faktor-faktor yang akan memfasilitasi atau merintangai kinerja dari perilaku dan kekuatan persepsian dari faktor-faktor tersebut.

Hubungan antar konstruk-konstruk TPB dapat dilihat pada gambar berikut.

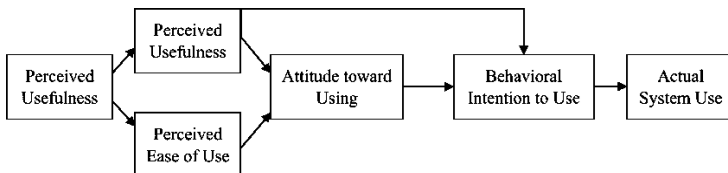


Gambar 2. 1 Hubungan antar konstruk TPB (sumber: ajzen, 1991)

2.4 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model atau TAM merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. *Technology Acceptance Model (TAM)* sendiri dikembangkan untuk menjelaskan perilaku penggunaan komputer. Model TAM yang dikembangkan oleh Davis F.D (1989) berdasarkan model TRA merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian teknologi informasi, perilaku akuntansi, dan psikologi.

TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. *Perceived usefulness* dan *perceived ease of use* keduanya mempunyai pengaruh terhadap *behavioral intention* [4]. *Perceived ease of use* mempengaruhi *perceived usefulness*. Model dari TAM dapat dilihat di gambar berikut.



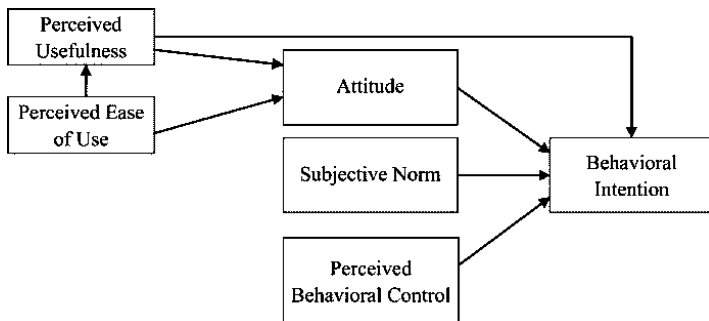
Gambar 2. 2 Hubungan antar konstruk TAM (Sumber: Davis, 1989)

2.5 C-TAM-TPB

Pada penelitian-penelitian terdahulu mengenai sistem teknologi informasi, TAM sering digunakan sebagai teori yang mendasari penelitian-penelitian tersebut. Pada TAM variabel *intention* dipengaruhi oleh dua variabel utama lainnya yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Namun, TAM tidak memasukkan pengaruh dari faktor sosial dan faktor kontrol pada perilaku. Padahal pada penelitian-penelitian selanjutnya diketahui bahwa kedua faktor tersebut telah terbukti memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap perilaku penggunaan teknologi informasi. Faktor-faktor tersebut juga merupakan penentu dari perilaku di *theory of planned behavior* atau TPB. Pada TPB, faktor sosial atau pengaruh sosial disebut dengan *subjective norm* yang telah terbukti mempengaruhi niat. Faktor kontrol di TPB adalah *perceived behavior control* yang dimodelkan mempengaruhi baik ke *intention* atau langsung ke *behavior*.

Gabungan TAM dan TPB merupakan sebuah teori yang memasukkan kedua faktor TPB ke dalam model TAM sehingga kelemahan pada model TAM yang tidak dapat mengontrol perilaku pengguna sistem informasi dapat diatasi. Hal tersebut berarti model TAM dan TPB dapat digunakan secara bersama-sama untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi sikap dan perilaku penerimaan penggunaan suatu sistem informasi.

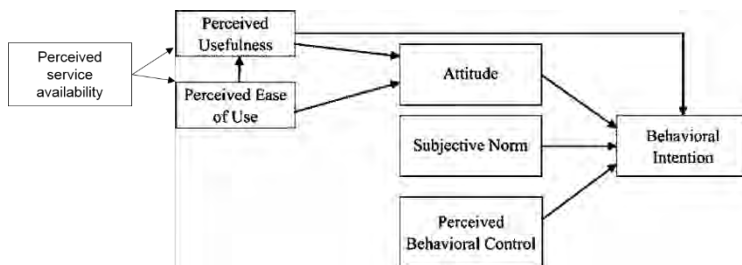


Gambar 2. 3 Model konseptual C-TAM-TPB (Sumber: Taylor & Todd, 1995)

2.6 Model Konseptual Yung-Zung Chang

Model konseptual ini dikembangkan oleh Yung-Zung Chang dalam penelitiannya yang berjudul “*Understanding the Determinants of Implementing Telehealth Systems: A*

Combined Model of the Theory of Planned Behavior and the Technology Acceptance Model” tentang faktor yang mempengaruhi penerimaan adopsi sistem telehealth oleh pengguna rumah sakit di Taiwan. Yung-Zung Chang mengembangkan kerangka dari TAM dan TPB untuk memvalidasi model adopsi untuk sistem telehealth di rumah sakit dengan menambahkan faktor *perceived service availability*. Dalam penelitiannya, faktor *perceived service availability* telah terbukti mempengaruhi niat.



Gambar 2. 4 Modifikasi Model Konseptual Yung-Zung Chang
(Sumber: Yung-Zung Chang, 2014)

2.6.1 *Perceived ease of use* (PEOU)

Perceived ease of use didefinisikan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan [4]. Definisi tersebut juga didukung oleh Wibowo (2006) yang menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Indikator yang digunakan untuk mengukur *perceived ease of use* yaitu mudah dipelajari, fleksibel, dapat mengontrol pekerjaan, serta mudah digunakan [4].

2.6.2 Subjective norm (SN)

Subjective norm adalah persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan.

2.6.3 Perceived behavior control (PBC)

Perceived behavioral control didefinisikan sebagai persepsi mengenai kemudahan atau kesulitan dalam melakukan perilaku dan diasumsikan merefleksikan pengalaman di masa lalu danantisipasi mengenai halangan.

2.6.4 Perceived usefulness (PU)

Perceived usefulness didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya [4]. Disebutkan pula pada Davis et al. (1989) persepsi terhadap kemanfaatan sebagai kemampuan subjektif pengguna di masa yang akan datang di mana dengan menggunakan sistem aplikasi yang spesifik akan meningkatkan kinerja dalam konteks organisasi. Hal serupa juga diungkapkan Shun Wang et al. (2003) bahwa persepsi kemanfaatan merupakan definisi dimana seseorang percaya dengan menggunakan suatu sistem dapat meningkatkan kinerja mereka. *Perceived usefulness* diukur melalui indikator seperti meningkatkan kinerja pekerjaan, menjadikan pekerjaan lebih mudah serta secara keseluruhan teknologi yang digunakan dirasakan bermanfaat [4].

2.6.5 Attitude towards using technology (ATU)

Attitude toward using dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya [4]. Dalam Widyarini (2005) disebutkan sikap menyatakan apa yang kita sukai dan tidak. Sikap seseorang terdiri atas unsur kognitif/cara pandang (*cognitive*),

afektif (*affective*), dan komponen-komponen yang berkaitan dengan perilaku (*behavioral components*). *Attitude toward using technology* diukur dengan indikator teknologi menyenangkan untuk digunakan, menggunakan teknologi merupakan ide yang bagus, penggunaan teknologi dinilai perlu, menghimbau semua orang menggunakan teknologi, serta menggunakan teknologi merupakan ide yang bijaksana [5].

2.6.6 Behavioral intention to use (BIUS)

Behavioral intention to use merupakan bentuk sikap atau perilaku yang cenderung untuk tetap menggunakan suatu teknologi [4]. Tingkat pengguna sebuah teknologi komputer pada seseorang dapat diprediksi dari sikap dan perhatian pengguna terhadap teknologi tersebut, misalnya keinginan dalam menambah peripheral pendukung, motivasi untuk tetap terus menggunakan, serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain.

2.6.7 Perceived service availability (PSA)

Perceived service availability adalah persepsi pengguna bahwa sistem yang digunakan dianggap mampu menyediakan koneksi dan tepat waktu [6]. *Perceived service availability* diukur dengan indikator dapat menggunakan teknologi kapan saja dan di mana saja, teknologi dapat dengan mudah diakses dan portabel, teknologi tersedia untuk digunakan kapan pun dibutuhkannya.

2.7 Structural Equation Modeling (SEM)

2.7.1 Definisi SEM

Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), dilakukan untuk menjelaskan secara menyeluruh hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian. SEM digunakan bukan untuk merancang suatu teori, tetapi lebih ditujukan untuk memeriksa dan membenarkan suatu model. SEM adalah merupakan sekumpulan teknik-teknik statistik

yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan secara simultan. Hubungan itu dibangun antara satu atau beberapa variabel independen [7].

SEM menjadi suatu teknik analisis yang lebih kuat karena mempertimbangkan pemodelan interaksi, nonlinearitas, variabel-variabel bebas yang berkorelasi (*correlated independent*), kesalahan pengukuran, *correlated error terms*, *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 [8]. Di dalam SEM 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). 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.

Structural Equation Model (SEM) merupakan salah satu teknik multivariat yang menggabungkan aspek-aspek regresi berganda (menguji hubungan ketergantungan) dan analisis faktor (menggambarkan konsep yang tidak dapat diukur faktor dengan variabel berganda) untuk mengestimasi hubungan saling ketergantungan secara serentak [9]. Ada dua model SEM yang

banyak digunakan saat ini yaitu SEM berbasis *covariance* atau dikenal *Covariance Based SEM* yang mempergunakan *software* AMOS dan LISREL serta SEM yang berbasis *variance* atau sering disebut *Component Based SEM* yang mempergunakan *software* PLS. Perbedaan utama antara *Covariance Based SEM* dan *Component Based SEM* adalah pada *Covariance Based SEM* model yang dianalisis harus dikembangkan berdasarkan pada teori yang kuat dan bertujuan untuk mengkonfirmasi model dengan data empirisnya. Sedangkan *Component Based SEM* lebih menitikberatkan pada model prediksi sehingga dukungan teori yang kuat tidak begitu menjadi hal terpenting [10].

2.8 Partial Least Square (PLS)

Partial Least Square (PLS) atau disebut juga dengan *variance based SEM* yang berbasis komponen atau varian. Ghazali mengatahan bahwa PLS merupakan pendekatan alternative yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian [10].

PLS bagus digunakan untuk menganalisis data dengan ukuran sampel kecil maupun besar serta cocok digunakan untuk semua jenis skala data baik ominal maupun ordinal. PLS merupakan metode analisis data yang *powerfull* karena tidak didasarkan pada banyak asumsi [10]. Walaupun PLS digunakan untuk mengkonfirmasi teori, tetapi PLS juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel laten. Perbedaan yang mendasar dari pendekatan PLS dengan *covariance based SEM* adalah pada tujuannya. Pendekatan PLS bertujuan untuk melakukan prediksi apakah ada hubungan antara konstruk-konstruk (variabel) yang digunakan pada penelitian, sedangkan *covariance based SEM* bertujuan untuk mengkonfirmasi suatu teori apakah teori tersebut cocok dengan data hasil observasi yang dilakukan.

2.8.1 Model Indikator PLS

Terdapat dua model indikator dalam pendekatan partial least square (PLS), yaitu:

1. Model Indikator Refleksif

Model indikator reflektif dikembangkan berdasarkan pada classical test theory yang mengasumsikan bahwa variasi skor pengukuran konstruk merupakan fungsi dari true score ditambah error. Ciri-ciri dari model indikator reflektif adalah, arah hubungan kausalitas seolah-olah dari konstruk ke indikator, antar indikator diharapkan saling berkorelasi (memiliki internal consistency reliability), menghilangkan satu indikator dari model pengukuran tidak akan mengubah makna dan arti konstruk, dan menghitung adanya kesalahan pengukuran (error) pada tingkat indikator. Model indikator reflektif harus memiliki internal konsistensi dikarenakan semua ukuran indikator diasumsikan sebagai valid indikator yang mengukur suatu konstruk, sehingga dua ukuran indikator yang sama reliabilitasnya dapat saling dipertukarkan. Walaupun reliabilitas (*cronbach alpha*) suatu konstruk akan rendah jika hanya ada sedikit indikator, tetapi validitas konstruk tidak akan berubah jika satu indikator dihilangkan.

2. Model Indikator Formatif

Konstruk dengan indikator formatif mempunyai karakteristik berupa komposit, seperti yang digunakan dalam literatur ekonomi yaitu index of sustainable economics welfare, the human development index, dan the quality of life index. Pada model formatif variabel komposit seolah-olah dipengaruhi (ditentukan) oleh indikatornya. Jadi arah hubungan kausalitas seolah-olah dari indikator ke variabel laten. Ciri-ciri model indikator formatif yaitu arah hubungan kausalitas seolah-olah dari indikator ke konstruk, antar indikator diasumsikan tidak berkorelasi (tidak diperlukan uji konsistensi internal atau

alpha cronbach), menghilangkan satu indikator berakibat merubah makna dari konstruk, dan kesalahan pengukuran diletakkan pada tingkat konstruk.

2.8.2 Model Spesifikasi PLS

Terdapat dua model spesifikasi PLS, yaitu model struktural atau disebut inner model dan model pengukuran atau disebut (outer model).

1. Model Pengukuran (Outer Model)

Outer Model yaitu model pengukuran yang menghubungkan indikator dengan variabel latennya.

Uji yang dilakukan pada outer model pada indikator refleksif:

- ***Convergent Validity***. Nilai convergen validity adalah nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Nilai loading factor setiap indikator $> 0,50$.
- ***Discriminant Validity***. Nilai ini merupakan nilai cross loading faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai loading dengan konstruk yang lain. Metode lain untuk mencari *Discriminant Validity* adalah dengan membandingkan nilai akar kuadrat dari *Average Variance Extacted* setiap konstruk dengan nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya (latent variable correlation).
- ***Composite Reliability***. Nilai *composite reliability* maupun cronbach alpha $> 0,70$

Uji yang dilakukan pada outer model pada indikator formatif:

- ***Substantive content***. Membandingkan besarnya relatif *weight* dan melihat signifikansi dari ukuran *weight* tersebut.

2. Model Struktural (Inner Model)

Inner model adalah model struktural yang menghubungkan antar variabel laten. Uji untuk model struktural yaitu R Square pada konstruk endogen. Nilai R Square adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Nilai R square sebesar 0.67 (kuat), 0.33 (moderat) dan 0.19 (lemah) [11].

2.9 RSUD Gambiran Kota Kediri

Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran merupakan Rumah Sakit Milik pemerintah Daerah Kota Kediri, yang secara historis di bangun oleh bangsa Belanda dan mulai dikembangkan pada tahun 1928 dan merupakan rumah sakit yang pertama di Daerah Kota Kediri, sehingga pada waktu itu menjadi pusat rujukan kesehatan penduduk daerah – daerah sekitarnya di Kota Kediri. Berdasarkan surat keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 303 / menkes / SK / M / 1987 tertanggal 30 april 1987 RSUD Gambiran memiliki klasifikasi type B berdasarkan SK MenKes RI No. 1442/MenKes/SK/XII/1998, serta menjadi Rumah Sakit Swadana berdasarkan keputusan Direktur Jendral Pemerintah Umum dan Otonomi Daerah Nomor : 445 / 3643 / PUOD tanggal 1 april 1998 dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Kota berdasarkan Surat Keputusan No. 11 tahun 1998 tanggal 23 Mei 1998.

Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran memiliki fasilitas 16 poli klinik yakni poli penyakit dalam, poli bedah urologi, poli anak, poli kulit dan kelamin, poli asih, kandungan, KB, poli syaraf, poli bedah umum, poli bedah syaraf, poli gigi, poli paru,

poli mata, poli THT, poli jantung, poli gizi, poli bedah ortopedi dan poli VCT. RSUD Gambiran juga memiliki fasilitas penunjang seperti Instalasi Gawat Darurat, Bedah, Hemodialisa, Radiologi, farmasi, laboratorium, instalasi rehabilitasi medik, intalasi rawat jalan dan rawat inap.

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan yang telah dilakukan oleh RSUD Gambiran antara lain dengan mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sejak tahun 2010. Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1171/MENKES/PER/VI/2011 tentang Sistem Informasi Rumah Sakit menyatakan bahwa sesuai ketentuan Pasal 52 ayat (1) Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, setiap rumah sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan rumah sakit dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit [12].

Dalam perkembangannya RSUD Gambiran, mulai mengimplementasikan Sistem Informasi Kesehatan yakni aplikasi *E-Health* yang berbasis website. Aplikasi *E-Health* ini sendiri merupakan produk sistem infromasi dengan pengelolaan oleh departemen IT rumah sakit yang akan diimplementasikan.

2.10 Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit (ADORS)

Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit merupakan salah satu modul dari *E-Health*, yang mana *E-Health* adalah sistem informasi kesehatan terintegrasi berbasis website yang dibangun dan dikembangkan oleh Pemerintah Kota Kediri. *E-health* berkaitan di industri pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan akses, efisiensi, efektivitas, dan kualitas dari proses medis dan bisnis, yang melibatkan organisasi pelayanan medis (rumah sakit atau klinik), praktisi medis (dokter atau

terapis), laboratorium, apotek, asuransi, dan pasien sebagai konsumen. Solusi yang ditawarkan *E-Health* meliputi produk, sistem, dan layanan, seperti informasi kesehatan, rekam medis elektronik, layanan pembelian obat, sistem komunikasi antar pengguna, dan informasi lainnya terkait pencegahan penyakit, diagnosa, perawatan, monitoring kesehatan, dan manajemen gaya hidup. Dalam penerapannya ADORS bersifat *voluntary use* yakni kesukarelaan dalam penggunaan tanpa adanya paksaan.

Alur untuk pendaftaran bagi pasien baru yakni melakukan input form pendaftaran pasien baru kemudian memilih tanggal kedatangan di RS. Sedangkan untuk pasien lama yakni melakukan verifikasi data pasien berdasarkan nomor rekam medis kemudian memilih tanggal kedatangan di RS.



Gambar 2. 5 Tampilan aplikasi daftar online rumah sakit (www.ehealth.kedirikota.go.id, 2016)

Gambar 2. 6 Tampilan form daftar pasien baru

Dengan penerapan ADORS, calon pasien dapat langsung memasukan identitas diri secara online sebagai bagian dari proses registrasi sehingga tidak perlu mengantri lama di loket pelayanan. Dengan mekanisme ini, calon pasien dapat mempersingkat waktu pendaftaran sehingga dapat langsung ke tahap pemeriksaan.

2.11 Voluntary Use

Ketika sistem informasi diterapkan, maka sistem informasi tersebut dapat menjadi *mandatory use* atau *voluntary use* kepada penggunanya. Perbedaan utama dari *mandatory use* atau *voluntary use* terletak pada kebebasan penggunaan oleh pemakainya (*freedom of user*). *Voluntary use* yaitu pemakai sistem informasi mempunyai kebebasan (*freedom*) untuk memutuskan memakai atau tidak memakai sistem informasi tersebut [13]. Dalam lingkungan *voluntary use*, kesuksesan penerapan sistem informasi adalah *intention to use*. *Intention to*

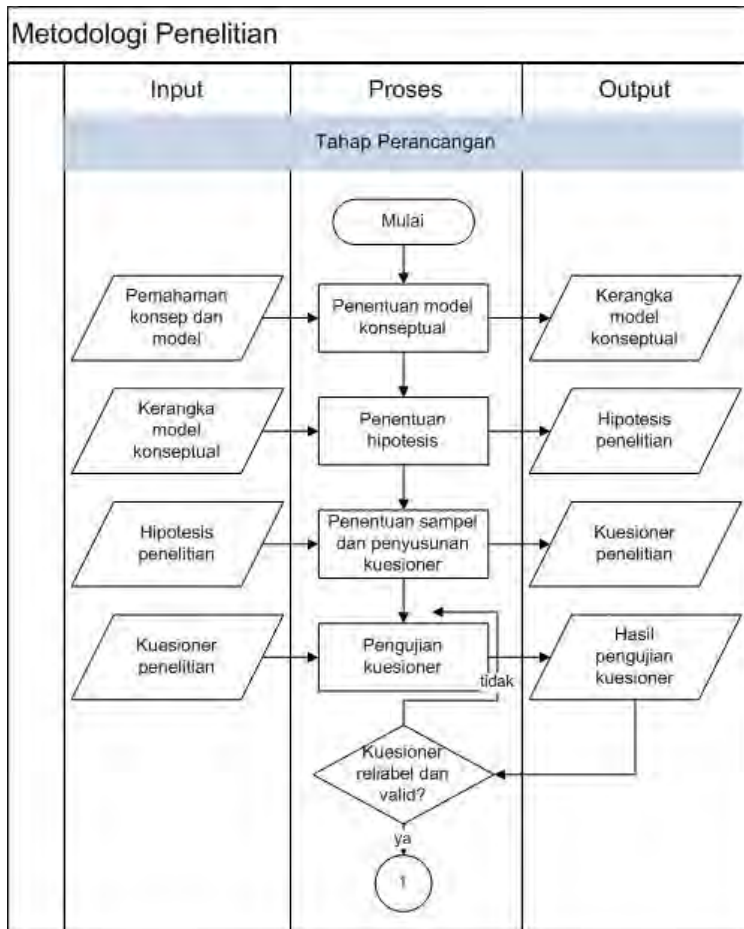
use yang dimaksud adalah seberapa sering pengguna menggunakan aplikasi untuk menunjang kinerja pekerjaannya.

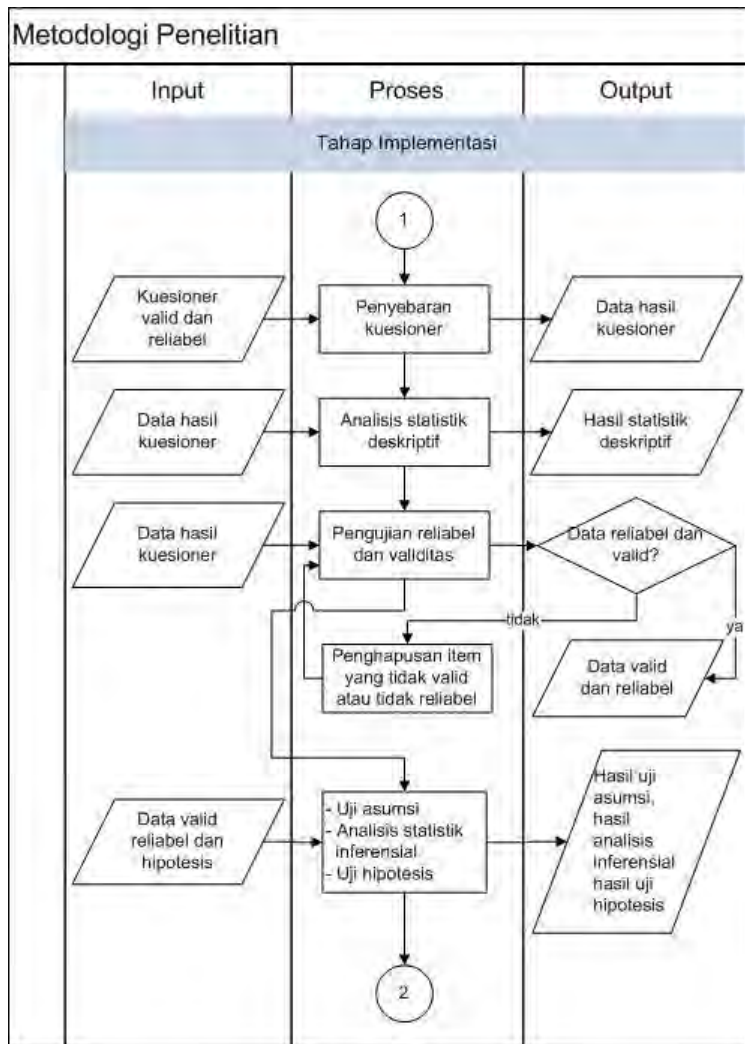
Menurut Rawstorne et.al (1998) terdapat perbedaan dalam penerimaan (*acceptance*) sistem informasi dari lingkungan *voluntary use* dan *mandatory use* yang berbeda tersebut. Dalam lingkungan *mandatory use*, pengguna harus sering menggunakan sistem informasi tersebut untuk meningkatkan kinerja (*perfomance*) mereka [14]. Oleh karena itu, *intention to use* tidak dapat diterapkan dalam lingkungan sistem yang bersifat *mandatory use*.

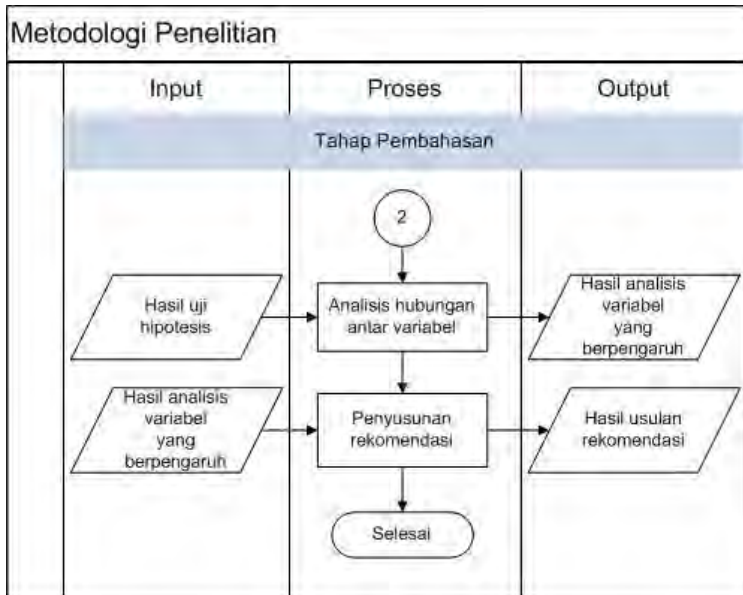
Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai metode penelitian atau metodologi merupakan sebuah tahapan pengerjaan tugas akhir yang disajikan dalam bentuk *flowchart*.







Bagan 3.1 Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir (Peneliti, 2016)

Bagian 3.1 diatas menjelaskan uraian dari tiap tahapan yang terdapat pada metodologi penelitian.

3.1 Tahap Perancangan

Pada tahap ini merupakan tahap pertama yang dilakukan dalam metodologi penelitian. Pada tahap perancangan ini terdiri dari lima proses utama yaitu: penyusunan model konseptual, perancangan hipotesis penelitian, penentuan sampel, pembuatan kuesioner, dan pengujian kuesioner.

3.1.1 Penentuan model konseptual berdasarkan konsep dan model

Tahap penentuan model konseptual berdasarkan konsep dan model bertujuan untuk menentukan permodelan yang akan

digunakan pada objek pada penelitian. Proses ini memiliki input dari pemahaman konsep dan model berdasarkan dari model TAM, TPB dan tambahan variabel *perceived service availability* yang dikembangkan oleh Yung-Zung Chang (2014). Tahapan ini akan memiliki *output* yaitu sebuah kerangka model konseptual.

3.1.2 Penentuan hipotesis

Tahap penentuan hipotesis bertujuan untuk menentukan hipotesis pada model konseptual yang telah dipilih yaitu model yang disusun oleh Yung-Zung Chang (2014). Hipotesis ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan yang ada pada tiap variabel di model konseptual. Tahap ini memiliki input kerangka model konseptual dan output berupa hipotesis penelitian.

3.1.3 Penentuan populasi dan sampel

Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat di wilayah kota Kediri yang bukan pengguna BPJS kurang lebih berjumlah 100.000 orang. Penarikan sampel dengan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria yang ditentukan, masyarakat bukan pengguna BPJS yang berada/tinggal di Kota Kediri, mampu menggunakan internet dan belum pernah melakukan daftar rumah sakit secara online. Sumber dari penelitian ini di dapat secara sekunder maupun primer, dalam pengumpulan datanya dilakukan melalui kuesioner. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diolah menggunakan program SPSS.

3.1.4 Pembuatan kuesioner

Setelah hipotesis penelitian telah ditentukan, maka langkah selanjutnya adalah membuat kuisisioner yang terdiri dari pernyataan untuk tiap varibel yang telah ditentukan dengan responden adalah masyarakat kota Kediri non BPJS. Pilihan

jawaban dari responden akan dipetakan ke dalam bentuk skala likert.

3.1.5 Pengujian kuesioner

Setelah penyusunan kuesioner selesai dilakukan maka akan dilakukan tahap pengujian kuesioner untuk mengetahui apakah variabel dan indikator pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner sudah benar sesuai informasi. Tahap ini juga berguna untuk mendapatkan data yang ingin diolah dan sesuai dengan tujuan penelitian. Apabila saat kuesioner diuji tidak sesuai, maka kuesioner akan terus diperbaiki hingga kuesioner layak dijadikan sebagai teknik pengambilan data dengan melakukan penyebaran kuesioner ke responden.

3.2 Tahap Implementasi

Pada tahap kedua merupakan tahap implementasi dari tahap perancangan yang telah dibuat sebelumnya. Pada tahap implementasi ini terdiri dari lima proses utama yaitu: pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan uji inferensial.

3.2.1. Pengumpulan Data

Pada proses pengumpulan data, kuesioner akan diberikan kepada sampel masyarakat Kota Kediri bukan BPJS yang akan menggunakan ADORS. Proses ini memiliki *input* kuesioner yang telah dibuat dan telah dilakukan pengujian kuesioner pada proses sebelumnya. Sedangkan *output* proses ini adalah data dari kuesioner yang telah terisi oleh pendapat responden penelitian mengenai penggunaan ADORS.

3.2.2 Pengujian reliabilitas

Setelah dilakukannya statistik deskriptif pada data kuesioner maka akan dilakukan pengujian reabilitas bertujuan untuk mengetahui reabilitas dari suatu data. Sebuah data yang reliabel maka nilai pada data tersebut adalah benar. Pengujian reabilitas

suatu data dapat menggunakan *tools SPSS* dengan mengetahui nilai *cronbach's alpha*. Apabila nilai *cronbach's alpha* bernilai lebih dari sama dengan 0,7 ($\geq 0,7$). Semakin tinggi nilai *cronbach alpha* suatu data, maka semakin tinggi reliabilitas data tersebut. Apabila saat kuesioner diuji tidak reliabel, maka akan dilakukan penghapusan item pada kuesioner yang tidak reliabel sehingga kuesioner akan menjadi reliabel.

3.2.3 Pengujian validitas

Setelah data kuesioner dapat dipastikan reliabel maka akan dilakukan Pengujian validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana nilai data yang didapatkan benar-benar menggambarkan hasil dari pengamatan yang ingin diukur. Pengujian validitas suatu data dapat menggunakan *tools SPSS* dengan melakukan pengujian korelasi *bivariate* antar skor pertanyaan dengan total skor variabel dan melakukan pengujian *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*.

Apabila saat kuesioner diuji tidak valid, maka akan dilakukan penghapusan item pada kuesioner yang tidak valid sehingga kuesioner akan menjadi valid.

3.2.4 Analisis statistik deskriptif

Pada proses ini dilakukan pengolahan data kuesioner menjadi data statistik deskriptif. Proses pengolahan menjadi data statistik deskriptif dilakukan untuk mengetahui demografi data responden berdasarkan jenis kelamin, umur, dan tempat tinggal. Penyajian data statistik deskriptif dapat berupa *bar chart* atau *pie chart* disertai dengan angka presentasi pada tiap data

3.2.5 Analisis statistik inferensial

Pada tahap ini akan dilakukan analisis statistik inferensial untuk melakukan pengujian model konseptual. Analisis ini dilakukan untuk dapat membantu dalam melihat hasil dari *outer model* dan *inner model*. Analisis statistik inferensial dilakukan

menggunakan perhitungan korelasi antar variabel sesuai dengan model penelitian menggunakan SmartPLS. Analisis ini membutuhkan *input* dari hipotesis penelitian dan model konseptual penelitian yang telah dibuat sebelumnya. Sedangkan *output* dari penelitian ini adalah hasil analisis uji inferensial dan hasil pengujian hipotesis yang merupakan hasil analisis dari pembuatan *inner* dan *outer* model serta analisis hipotesis yang dilakukan.

3.3 Tahap Pembahasan

Pada tahap analisis dan pembahasan ini merupakan tahap untuk melakukan analisis dan pembahasan hasil tahap implementasi yang telah dilakukan sebelumnya. Pada tahap ini terdiri dari tiga proses utama, yaitu: analisis deskriptif hasil pengujian hipotesis, interpretasi hasil uji *inner* model, dan juga pemberian rekomendasi perbaikan.

3.3.2 Analisis hubungan variabel

Pada tahap ini akan dilakukan analisis hubungan dari tiap variabel untuk mengetahui hasil dari pengimplementasian model. Analisis ini dilakukan untuk melihat deskripsi hubungan anatar tiap variabel. Analisis ini membutuhkan *input* dari hasil analisis uji inferensial dan pengujian hipotesis. Sedangkan *output* dari proses ini adalah hasil analisis hubungan variabel yang berupa deskripsi hubungan pada tiap variabel.

3.3.3 Penyusunan rekomendasi

Tahap ini merupakan tahap rekomendasi yang merupakan hasil dan keluaran dari pengerjaan tugas akhir ini. Pada tahap pembuatan rekomendasi ini dilakukan apabila semua tahap sebelumnya telah terpenuhi sehingga peneliti dapat mengetahui keterkaitan hipotesis yang sesuai dengan data penelitian sehingga dapat ditarik rekomendasi. Pembuatan rekomendasi nantinya sebagai laporan dan hasil penelitian terkait niat

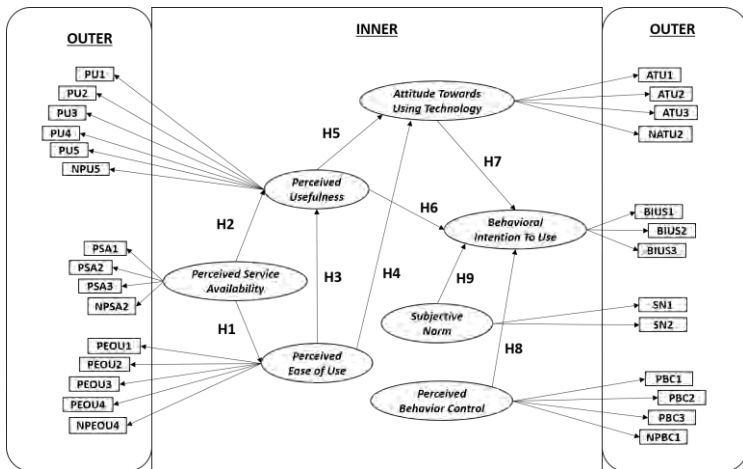
pengguna untuk menggunakan ADORS, sehingga pihak pengembang ADORS dapat menyusun strategi untuk meningkatkan penggunaan ADORS. Rekomendasi ini berguna sebagai pedoman pihak pengembang ADORS dalam meningkatkan faktor – faktor yang mempengaruhi niat masyarakat Kediri untuk terus menggunakan ADORS.

BAB IV PERANCANGAN PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan metode perancangan mengenai proses penyusunan model konseptual, penyusunan hipotesis, dan penentuan populasi.

4.1 Penyusunan model konseptual

Kerangka konseptual digunakan sebagai dasar pengujian. Dalam penelitian ini, digunakan model penerimaan TAM dan TPB.



Bagan 4. 1 Kerangka konseptual model (Sumber: Peneliti, 2016)

4.2 Penyusunan hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual penelitian tentang hubungan antar konstruk-konstruk, maka dirumuskan hipotesis penelitian seperti berikut.

- H1 : *Perceived service availability* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived ease of use* dalam penggunaan ADORS

- H2 : *Perceived service availability* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness* dalam penggunaan ADORS
- H3 : *Perceived ease of use* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness* dalam penggunaan ADORS
- H4 : *Perceived ease of use* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude towards using technology* dalam penggunaan ADORS
- H5 : *Perceived usefulness* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude towards using technology* dalam penggunaan ADORS
- H6 : *Perceived usefulness* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use* dalam penggunaan ADORS
- H7 : *Attitude towards using technology* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use* dalam penggunaan ADORS
- H8 : *Perceived behavior control* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use* dalam penggunaan ADORS
- H9 : *Subjective norm* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use* dalam penggunaan ADORS

4.3 Penentuan populasi dan sampel

Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat di wilayah kota Kediri yang bukan pengguna BPJS kurang lebih berjumlah 100.000 orang.

Salah satu rumus yang dapat dilakukan untuk menentukan batas minimal tersebut adalah teori Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

n = ukuran sampel yang dibutuhkan
 N = jumlah total populasi bukan BPJS koya Kediri
 e = batas toleransi kesalahan (error tolerance)

Berikut ini adalah hasil perhitungan ukuran sampel berdasarkan populasi dan keakuratan sampel 90%:

$$n = \frac{100.000}{1+100.000x(0,1)^2} = 100 \text{ (setelah dibulatkan)}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka jumlah minimal responden adalah sebanyak 100 responden.

Penarikan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria yang ditentukan, masyarakat bukan pengguna BPJS yang berada/tinggal di Kota Kediri, mampu menggunakan internet dan belum pernah melakukan daftar rumah sakit secara online. Sumber dari penelitian ini di dapat secara sekunder maupun primer, dalam pengumpulan datanya dilakukan melalui kuesioner. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diolah menggunakan program SPSS.

4.4 Pembuatan kuesioner

Pembuatan kuesioner pada penelitian berdasarkan dari penelitian yang dilakukan Yung-zhung chang yang diambil dari berbagai variabel yang terdapat pada model *TAM* dan *TPB* serta penambahan variabel *perceived service availability*. Pilihan jawaban pada kuesioner dipetakan dalam bentuk skala likert dari rentang 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju).

Berikut merupakan pemetaan variabel ke dalam bentuk pertanyaan untuk setiap variabel yang akan diajukan ke responden.

Tabel 4. 1 Pemetaan item pernyataan kuesioner ke dalam variabel utama
(Sumber: Peneliti, 2016)

VARIABEL	KODE	PERNYATAAN	SUMBER
<i>Perceived Service Availability</i>	PSA1	Menurut saya ADORS, dapat digunakan dimana saja dan kapan saja .	Hong and Tam, 2006
	PSA2	Menurut saya ADORS, dapat diakses dengan mudah .	Hong and Tam, 2006
	PSA3	Menurut saya ADORS, tersedia saat saya membutuhkan .	Hong and Tam, 2006
	NPSA2	Menurut saya ADORS, sulit diakses .	Hong and Tam, 2006
<i>Perceived Ease of Use</i>	PEOU1	Menurut saya ADORS, dapat dimengerti dan jelas .	Venkatesh, et al., 2003
	PEOU2	Saya merasa, dapat dengan mudah belajar untuk mengoperasikan ADORS.	Venkatesh, et al., 2003

	PEOU3	Menurut saya ADORS, secara umum mudah untuk digunakan.	
	PEOU4	Saya merasa terampil menggunakan ADORS.	Venkatesh, et al., 2003
	NPEOU3	Menurut saya ADORS, secara umum sulit untuk digunakan	Venkatesh, et al., 2003
<i>Perceived Usefulness</i>	PU1	Menurut saya menggunakan ADORS, dapat meningkatkan efisiensi dalam melakukan daftar pasien rumah sakit.	Venkatesh, et al., 2003
	PU2	Menurut saya menggunakan ADORS, dapat memudahkan saya melakukan daftar pasien rumah sakit.	Venkatesh, et al., 2003
	PU3	Menurut saya menggunakan ADORS, dapat meningkatkan kinerja dalam melakukan daftar pasien rumah sakit.	Venkatesh, et al., 2003
	PU4	Menurut saya menggunakan ADORS, dapat	Venkatesh, et al., 2003

		meningkatkan efektivitas dalam melakukan daftar pasien rumah sakit.	
	PU5	Menurut saya menggunakan ADORS, dapat bermanfaat dalam melakukan daftar pasien rumah sakit	Venkatesh, et al., 2003
	NPU2	Menurut saya menggunakan ADORS, menyulitkan saya dalam melakukan daftar pasien rumah sakit.	Venkatesh, et al., 2003
<i>Attitude Towards Using Technology</i>	ATU1	Menurut saya menggunakan ADORS, merupakan ide yang baik .	Venkatesh, et al., 2003
	ATU2	Menurut saya menggunakan ADORS, merupakan keputusan yang tepat .	Venkatesh, et al., 2003
	ATU3	Saya merasa suka menggunakan ADORS.	Venkatesh, et al., 2003
	ATU4	Menurut saya menggunakan ADORS, merupakan hal yang menyenangkan .	Venkatesh, et al., 2003

	NATU2	Menurut saya menggunakan ADORS, merupakan keputusan yang salah.	Venkatesh, et al., 2003
Subjective Norm	SN1	Saya merasa orang-orang menyarankan agar menggunakan aplikasi ADORS	Taylor & Todd, 1995
	SN2	Saya merasa keluarga, teman dan orang-orang terdekat menyarankan agar menggunakan aplikasi ADORS	Taylor & Todd, 1995
Perceived Behavior Control	PBC1	Saya merasa menggunakan aplikasi ADORS atas dasar keinginan saya sendiri.	Taylor & Todd, 1995
	PBC2	Saya merasa mampu untuk menggunakan ADORS secara maksimal.	Taylor & Todd, 1995
	PBC3	Saya merasa memiliki sumber daya, pengetahuan, dan kemampuan untuk menggunakan aplikasi ADORS.	Taylor & Todd, 1995
	NPBC1	Saya merasa menggunakan aplikasi ADORS	Taylor & Todd, 1995

		bukan karena keinginan saya sendiri.	
Behavioral Intention to Use	BIUS1	Saya berniat akan menggunakan aplikasi ADORS nantinya.	Taylor & Todd, 1995
	BIUS2	Saya berniat akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan ADORS.	Taylor & Todd, 1995
	BIUS3	Saya berniat akan menggunakan aplikasi ADORS dengan sering.	Taylor & Todd, 1995

4.5 Pengujian kuesioner

Pengujian kuesioner ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana korelasi atau hubungan *item* pernyataan satu dengan pernyataan yang lainnya. Pengujian kuesioner ini dilakukan agar kuesioner yang akan disebarakan selanjutnya dapat memiliki korelasi atau hubungan yang baik dengan masing-masing *item* pernyataan lainnya. Dalam pengujian kuesioner yang dilakukan dengan melakukan uji reliabilitas dan validitas kuesioner. Dalam pengujian kuesioner ini menggunakan sampel responden sebanyak 25 orang responden yang telah mengisi kuesioner.

Saat disebarakan ke 25 responden pertama kuesioner memiliki 29 *item* pernyataan dari 7 variabel yang harus dijawab oleh responden. Namun setelah dilakukan uji reliabilitas dan uji validitas yang dilakukan didapatkan 5 variabel yang tidak valid dan reliabel. Dalam setiap variabel yang tidak reliabel dan valid

tersebut memiliki jumlah *item* pernyataan yang berbeda-beda didalamnya. Agar variabel-variabel yang tidak reliabel dan valid tersebut dapat menjadi reliabel dan valid maka harus dilakukan tindakan penghapusan *item* pernyataan yang bermasalah dalam setiap variabel tersebut.

Dalam uji reliabilitas ini tindakan penghapusan *item* pernyataan dalam setiap variabel yang tidak reliabel dilakukan dengan cara melihat nilai *corrected item-total correlation* pada hasil di SPSS. *Item* pernyataan yang memiliki nilai negatif akan dihapus. Setelah *item* pernyataan dengan nilai negatif tersebut dihapus, maka variabel tersebut akan menjadi reliabel.

Dalam uji validitas ini tindakan penghapusan *item* pernyataan dalam setiap variabel yang tidak valid dilakukan dengan melihat nilai nilai *Pearson Correlation* harus lebih besar dari nilai tabel-r. Dalam hal ini nilai r yang didapatkan dengan signifikasi 0,1 adalah sebesar 0,3365. Untuk itu *item* pernyataan yang tidak memiliki nilai *Pearson Correlation* lebih besar dari nilai tabel-r maka harus dihapus agar variabel tersebut menjadi valid. Berikut hasil pengujian kuesioner yang didapatkan dengan analisis menggunakan SPSS:

Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Kuesioner (Olahan SPSS, 2016)

Variabel	Item Pernyataan	Keterangan	
		Reliabel	Valid
<i>Perceived Service Availability</i>	PSA1	Reliabel	Valid
	PSA2	Reliabel	Valid
	PSA3	Tidak Reliabel	Tidak Valid
	NPSA2	Reliabel	Valid
<i>Perceived Ease of Use</i>	PEOU1	Reliabel	Valid
	PEOU2	Reliabel	Valid
	PEOU3	Reliabel	Valid

Variabel	Item Pernyataan	Keterangan	
		Reliabel	Valid
	PEOU4	Tidak Reliabel	Tidak Valid
	NPEOU3	Reliabel	Valid
<i>Perceived Usefulness</i>	PU1	Reliabel	Valid
	PU2	Reliabel	Valid
	PU3	Tidak Reliabel	Tidak Valid
	PU4	Reliabel	Valid
	PU5	Tidak Reliabel	Tidak Valid
	NPU2	Reliabel	Valid
<i>Attitude Towards Using Technology</i>	ATU1	Reliabel	Valid
	ATU2	Reliabel	Valid
	ATU3	Reliabel	Valid
	ATU4	Tidak Reliabel	Tidak Valid
	NATU2	Reliabel	Valid
<i>Subjective Norm</i>	SN1	Reliabel	Valid
	SN2	Reliabel	Valid
<i>Perceived Behavioral Control</i>	PBC1	Reliabel	Valid
	PBC2	Reliabel	Valid
	PBC3	Reliabel	Valid
	NPBC1	Reliabel	Valid
<i>Behavioral Intention</i>	BIUS1	Reliabel	Valid
	BIUS2	Reliabel	Valid
	BIUS3	Reliabel	Valid

Dari hasil pengujian pada Tabel 4.2 tersebut didapatkan hasil bahwasannya *item* pernyataan yang reliabel dan valid hanya berjumlah 24 *item* pernyataan dari total 29 *item* pertanyaan, yang mana terdapat 5 *item* yang tidak valid dan tidak reliabel.

Item pertanyaan tersebut berarti sudah jelas dan tidak ambigu, setiap instruksi jelas dan secara logika pertanyaan sudah benar efektif menanyakan construct yang akan diukur dan tidak ada kata-kata yang membingungkan.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB V

IMPLEMENTASI

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai proses implementasi yang dilakukan dalam penelitian. Implementasi tersebut berupa pengolahan data dari responden yang didapatkan melalui kuesioner. Bab ini akan menjelaskan tentang variabel-variabel dependen dan independen model TAM dan TPB yaitu: *perceived service availability*, *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude towards using technology*, *subjective norm*, dan *perceived behavior control* pada tingkat penerimaan pengguna terhadap penggunaan ADORS dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 17.0 dan SmartPLS versi 2.0.

5.1. Pengumpulan Data

Dalam tahap pengumpulan data ini proses yang dilakukan adalah melakukan penyebaran kuesioner kepada responden sesuai dengan jumlah minimal responden yang telah dihitung sebelumnya. Setelah melakukan penyebaran kuesioner selanjutnya adalah melakukan pengolahan data kuesioner yang telah didapatkan.

Dari 110 kuesioner yang disebarakan secara *offline* didapatkan bahwa kuesioner yang telah diisi oleh responden adalah sebanyak 104 kuesioner. Dalam penyebaran kuesioner, responden diminta untuk menjawab beberapa pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dengan skala *likert* antara 1 yang menyatakan sangat tidak setuju hingga skala 5 yang menyatakan sangat setuju. Responden juga diminta untuk mengisi pertanyaan terbuka sebagai bahan untuk analisis perhitungan data.

5.1.1. Profil Responden

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna non BPJS kota Kediri dan belum pernah menggunakan ADORS.

Berdasarkan penentuan sampel responden penelitian sebelumnya menyatakan bahwa dalam penelitian ini ditentukan memerlukan jumlah minimal responden sebanyak 100 orang responden. Dalam penyebaran kuesioner yang dilakukan secara *online* dan *offline* didapatkan responden yang telah mengisi kuesioner sebanyak 104 orang responden. Hal tersebut telah melebihi jumlah minimal responden yang diperlukan dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini hasil data kuesioner yang digunakan adalah data yang telah diisi oleh responden yang menjawab kuesioner dengan konsisten. Untuk itu perlu dilakukan *filter* data kuesioner. Data kuesioner yang tidak konsisten akan dihapus. Dari hasil *filter* tersebut hanya didapatkan 100 responden penelitian yang menjawab kuesioner dengan konsisten.

5.1.2. Pengkategorian Pertanyaan Terbuka Kuesioner

Dalam kuesioner yang dibagikan terdapat pertanyaan terbuka mengenai saran yang akan diberikan oleh responden untuk ADORS agar menjadi lebih baik, serta permasalahan, dan dukungan yang didapatkan oleh responden selama menggunakan ADORS. Hasil jawaban pertanyaan terbuka dari responden dalam penelitian ini untuk membantu dalam pemberian rekomendasi perbaikan. Pengkategorian pertanyaan terbuka ini berdasarkan 6 komponen sistem informasi yang terdiri dari *people*, *hardware*, *software*, *data*, *network*, dan *procedure*. Untuk mengetahui pengkategorian tersebut dapat dilihat pada Lampiran C.

5.2. Uji Instrumen

Pada bagian ini akan dilakukan pengujian instrumen pada data kuesioner yang telah didapatkan dari responden. Uji instrumen penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan alat ukur untuk melakukan pengukuran dan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan. Berikut ini adalah pengujian validitas dan realibitas terhadap instrumen kuesioner yang telah dibuat.

5.2.1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data dapat dipercaya sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan dalam survei. Suatu data dapat dikatakan *reliabel* jika selalu memberikan hasil yang sama jika diujikan pada kelompok yang sama pada waktu atau kesempatan yang berbeda. Suatu data dikatakan *reliabel* jika memiliki nilai *Cronbac'h Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,70 [15]. Uji reliabilitas dilakukan pada setiap variabel pada kuesioner. Berikut ini perhitungan uji reliabilitas yang dilakukan menggunakan SPSS:

Tabel 5. 1 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian (Olahan SPSS,2016)

Variabel Penelitian	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Perceived Service Availability</i>	0,961	Reliabel
<i>Perceived Ease of Use</i>	0,943	Reliabel
<i>Perceived Usefulness</i>	0,923	Reliabel
<i>Attitude Toward using Technology</i>	0,953	Reliabel
<i>Perceived Behavior Control</i>	0,921	Reliabel
<i>Subjective Norm</i>	0,822	Reliabel
<i>Behavior Intention to Use</i>	0,917	Reliabel

Berdasarkan Tabel 5.1 diatas dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas yang dilakukan pada setiap variabel penelitian memiliki hasil *reliabel* secara keseluruhan karena memiliki nilai koefisien *cronbach's alpha* lebih dari 0,7.

5.2.2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Suatu data dapat dikatakan valid bila nilai *Pearson Correlation* lebih besar dari nilai tabel-r. Dalam uji validitas ini digunakan korelasi product moment dari Speramen yaitu dengan mengkorelasikan skor setiap item pernyataan dengan skor total dari kategori pernyataan.

Suatu data dapat dikatakan valid bila nilai *Correlation* lebih besar dari nilai tabel-r. Nilai tabel-r yang didapatkan berdasarkan hasil perhitungan dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah 0,195. Berikut ini hasil perhitungan uji validitas yang dilakukan menggunakan SPSS:

Tabel 5. 2 Hasil Uji Validitas Variabel *Perceived Service Availability* (Olahan SPSS, 2016)

Indikator	<i>Correlation Coefficient</i>	Nilai Tabel-r	Keterangan
PSA1	0,972	0,195	Valid
PSA2	0,921	0,195	Valid
NPSA2	0,975	0,195	Valid

Pada Tabel 5.2 diatas diketahui bahwa hasil uji validitas pada setiap indikator dalam variabel *perceived service availability* semuanya menunjukkan hasil valid. Hal tersebut karena seluruh indikator memiliki nilai *correlation coefficient* lebih besar dari nilai tabel-r. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel *perceived service availability* dinyatakan valid.

Tabel 5. 3 Hasil Uji Validitas Variabel *Perceived Ease Of Use* (Olahan SPSS, 2016)

Indikator	<i>Correlation Coefficient</i>	Nilai Tabel-r	Keterangan
PEOU1	0,916	0,195	Valid
PEOU2	0,906	0,195	Valid
PEOU3	0,920	0,195	Valid
NPEOU3	0,889	0,195	Valid

Pada Tabel 5.3 diatas diketahui bahwa hasil uji validitas pada setiap indikator dalam variabel *perceived ease of use* semuanya menunjukkan hasil valid. Hal tersebut karena seluruh indikator memiliki nilai *correlation coefficient* lebih besar dari nilai tabel-r. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel *perceived ease of use* dinyatakan valid.

Tabel 5. 4 Hasil Uji Validitas Variabel *Attitude Towards Using Technology* (Olahan SPSS, 2016)

Indikator	<i>Correlation Coefficient</i>	Nilai Tabel-r	Keterangan
ATU1	0,945	0,195	Valid
ATU2	0,966	0,195	Valid
ATU3	0,925	0,195	Valid
NATU2	0,960	0,195	Valid

Pada Tabel 5.4 diatas diketahui bahwa hasil uji validitas pada setiap indikator dalam variabel *attitude toward using technology* semuanya menunjukkan hasil valid. Hal tersebut karena seluruh indikator memiliki nilai *correlation coefficient* lebih besar dari nilai tabel-r. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel *attitude toward using technology* dinyatakan valid.

Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas Variabel *Perceived Usefulness* (Olahan SPSS, 2016)

Indikator	<i>Correlation Coefficient</i>	Nilai Tabel-r	Keterangan
PU1	0,884	0,195	Valid
PU2	0,884	0,195	Valid
PU3	0,873	0,195	Valid
NPU2	0,872	0,195	Valid

Pada Tabel 5.5 diatas diketahui bahwa hasil uji validitas pada setiap indikator dalam variabel *perceived usefulness* semuanya menunjukkan hasil valid. Hal tersebut karena seluruh indikator memiliki nilai *correlation coefficient* lebih besar dari nilai tabel-r. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel *perceived usefulness* dinyatakan valid.

Tabel 5. 6 Hasil Uji Validitas Variabel *Perceived Control Behavior* (Olahan SPSS, 2016)

Indikator	<i>Correlation Coefficient</i>	Nilai Tabel-r	Keterangan
PBC1	0,879	0,195	Valid
PBC2	0,810	0,195	Valid
PBC3	0,882	0,195	Valid
NPBC1	0,901	0,195	Valid

Pada Tabel 5.6 diatas diketahui bahwa hasil uji validitas pada setiap indikator dalam variabel *perceived behavior control* semuanya menunjukkan hasil valid. Hal tersebut karena seluruh indikator memiliki nilai *correlation coefficient* lebih besar dari nilai tabel-r. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel *perceived behavior control* dinyatakan valid.

Tabel 5. 7 Hasil Uji Validitas Variabel *Subjective Norm* (Olahan SPSS, 2016)

Indikator	<i>Correlation Coefficient</i>	Nilai Tabel-r	Keterangan
SN1	0,881	0,195	Valid
SN2	0,913	0,195	Valid

Pada Tabel 5.7 diatas diketahui bahwa hasil uji validitas pada setiap indikator dalam variabel *subjective norm* semuanya menunjukkan hasil valid. Hal tersebut karena seluruh indikator memiliki nilai *correlation coefficient* lebih besar dari nilai tabel-r. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel *subjective norm* dinyatakan valid.

Tabel 5. 8 Hasil Uji Validitas Variabel *Behavioral Intention To Use* (Olahan SPSS, 2016)

Indikator	<i>Correlation Coefficient</i>	Nilai Tabel-r	Keterangan
BIUS1	0,799	0,195	Valid
BIUS2	0,949	0,195	Valid
BIUS3	0,946	0,195	Valid

Pada Tabel 5.8 diatas diketahui bahwa hasil uji validitas pada setiap indikator dalam variabel *behavioral intention to use* semuanya menunjukkan hasil valid. Hal tersebut karena seluruh indikator memiliki nilai *correlation coefficient* lebih besar dari nilai tabel-r. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel *behavioral intention to use* dinyatakan valid.

5.3. Analisis Statistik Deskriptif

Pada bagian ini akan membahas mengenai analisis deskriptif dari data responden yang telah terkumpul. Analisis deskriptif terdiri dari deskriptif statistik, uji instrumen penelitian, dan deskriptif statistik variabel penelitian.

Deskriptif statistik dalam penelitian ini berasal dari pertanyaan terbuka pada saat mengisi kuesioner yang terdiri dari presentase usia responden, presentase jenis kelamin responden, presentase tempat tinggal responden, presentase keahlian komputer yang dimiliki responden dan presentase responden yang pernah maupun belum pernah berobat di RSUD Gambiran Kediri.

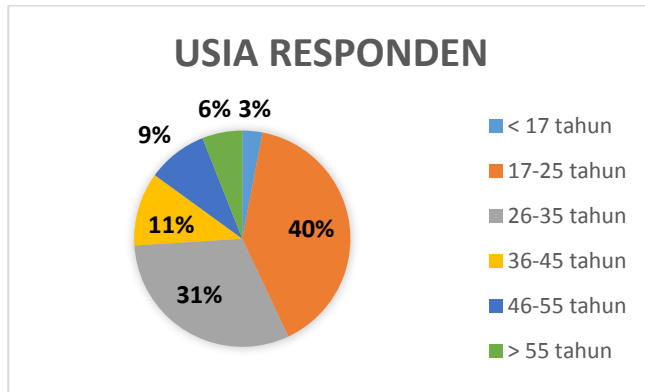
Metode *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pemilihan metode *sampling* tersebut karena dalam penelitian ini menggunakan responden penelitian harus memiliki karakteristik khusus. Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah pengguna non BPJS di Rumah Sakit Gambiran.

Berikut ini analisis dekriptif yang dilakukan dalam penelitian ini:

5.3.1. Usia Responden

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa jumlah responden pengguna ADORS dengan usia < 17 tahun sebanyak 3 orang, usia 17–25 tahun sebanyak 40 orang, usia 26-35 tahun sebanyak 31 orang, usia 36-45 tahun sebanyak 11 orang, usia 46-55 tahun sebanyak 9 orang, dan 6 orang dengan usia > 55 tahun yang masuk sebagai responden penelitian pengguna ADORS. Presentase usia pengguna ADORS disajikan dalam *pie chart* pada gambar 5.1 dibawah.

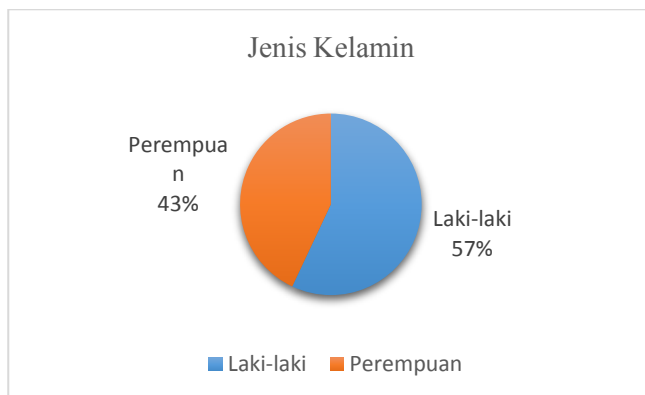
Berdasarkan Gambar 5.1 dibawah ini, dapat diketahui bahwa rata-rata responden ADORS adalah pengguna dengan rentang usia antara 17 sampai 35 tahun.



Gambar 5. 1 Deskriptif Statistik Usia Responden (Olahan Kuesioner, 2016)

5.3.2. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa responden ADORS dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 57 orang, sedangkan responden ADORS dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 43 orang. Berikut presentase jenis kelamin pengguna ADORS yang disajikan dalam *pie chart*:



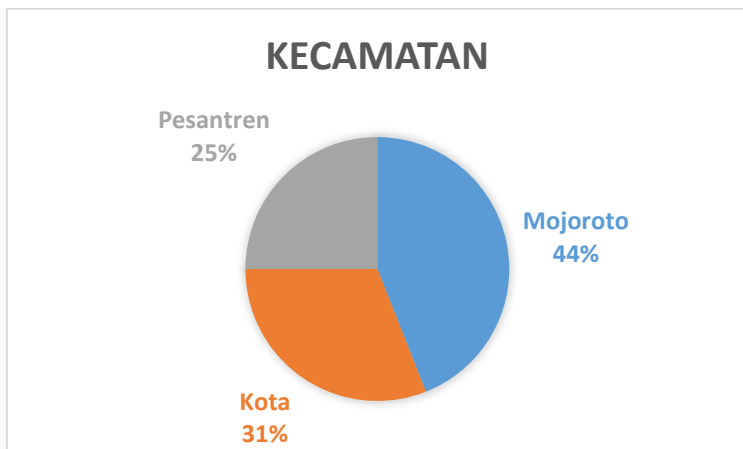
Gambar 5. 2 Deskriptif Statistik Jenis Kelamin Responden (Olahan Kuesioner, 2016)

Berdasarkan Gambar 5.2 diatas, dapat diketahui bahwa rata-rata responden ADORS adalah masyarakat non BPJS kota Kediri dengan jenis kelamin laki-laki.

5.3.3. Tempat Tinggal Responden

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa responden ADORS sebanyak 31 orang bertempat tinggal di Kecamatan Kota, 44 orang di Kecamatan Mojoroto, dan 25 orang di Kecamatan Pesantren. Berikut presentase responden ADORS berdasarkan tempat tinggal pada Gambar 5.3 dibawah.

Berdasarkan Gambar 5.3 dibawah tersebut, dapat diketahui bahwa lebih banyak presentase responden bertempat tinggal di Kecamatan Mojoroto.

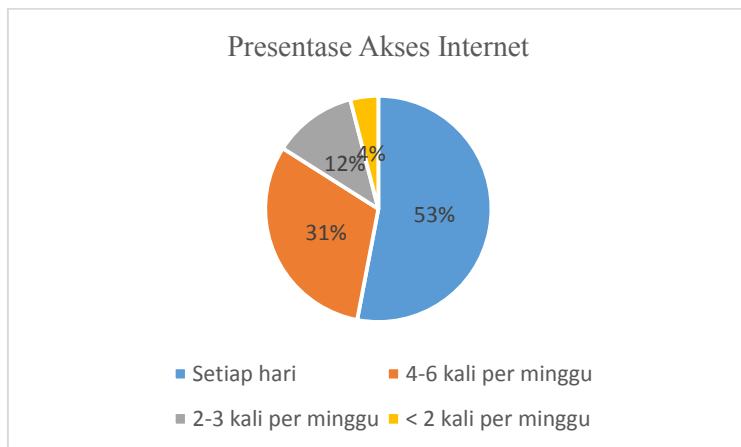


Gambar 5. 3 Statistik Deskriptif Persebaran Tempat Tinggal Responden (Olahan Kuesioner, 2016)

5.3.4. Presentase Seberapa Sering Internet Diakses Oleh Responden

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa responden ADORS sebanyak 100 orang pernah mengakses dan

menggunakan internet. Sebanyak 53 orang mengakses internet setiap hari, 31 orang mengakses internet 4-6 hari dalam seminggu, 12 orang mengakses internet 2-3 hari dalam seminggu dan sebanyak 4 orang mengakses internet kurang dari 2 hari dalam seminggu. Berikut presentase seberapa sering internet diakses oleh responden yang disajikan dalam *pie chart*:



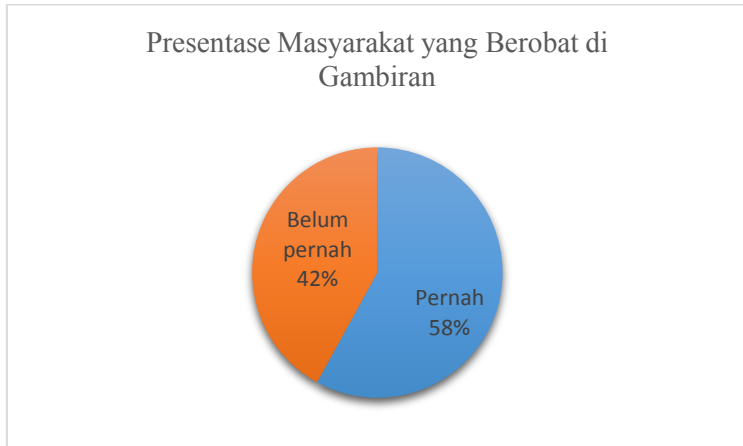
Gambar 5. 4 Statistik Deskriptif Presentase Seringnya Akses Internet Responden (Olahan Kuesioner, 2016)

Berdasarkan Gambar 5.4 diatas, dapat diketahui bahwa presentase terbesar yaitu rata-rata setiap hari responden mengakses internet dan digunakan dalam aktivitas mereka.

5.3.5. Presentase Responden yang Pernah Berobat ke RSUD Gambiran

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa responden ADORS sebanyak 58 orang pernah berobat di RSUD Gambiran, dan sebanyak 42 orang belum pernah berobat di RSUD Gambiran. Berikut presentase responden ADORS berdasarkan tempat tinggal pada Gambar 5.5 dibawah.

Berdasarkan Gambar 5.5 dibawah tersebut, dapat diketahui bahwa lebih banyak presentase responden yang sudah pernah berobat di RSUD Gambiran.



Gambar 5. 5 Presentase Responden Yang Pernah Maupun Belum Pernah Berobat Ke RSUD Gambiran

5.3.6. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Untuk mengetahui distribusi jawaban responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan dalam kuesioner perlu dilakukannya analisis deskriptif variabel penelitian. Variabel pada penelitian dinilai dengan melihat dari nilai rata-rata dan memberi arti nilai tersebut dengan membuat kriteria berdasarkan pada interval kelas rata-rata. Interval kelas yang digunakan berdasarkan pada rumus (Durianto, 2001) :

$$Interval = \frac{Nilai\ Tertinggi - Nilai\ terendah}{Banyaknya\ kelas}$$

Sehingga didapatkan hasil:

$$Interval = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, berikut ini interval rata-rata pada setiap skala yang akan digunakan untuk mengukur distribusi jawaban dari responden:

Tabel 5. 9 Skala Interval Rata-Rata Mean (Peneliti, 2016)

Interval rata – rata	Penilaian
$1,00 \leq x \leq 1,75$	Sangat tidak setuju
$1,76 \leq x \leq 2,50$	Tidak setuju
$2,51 \leq x \leq 3,25$	Setuju
$3,26 \leq x \leq 4,00$	Sangat setuju

Tabel 5.9 diatas merupakan tabel skala yang digunakan sebagai acuan untuk mengukur distribusi jawaban dari responden penelitian. Berikut hasil jawaban responden dalam menjawab kuesioner pada masing-masing variabel-variabel penelitian yang diolah menggunakan SPSS.

Tabel 5. 10 Deskripsi Variabel *Perceived Service Availability* (Olahan SPSS, 2016)

Kode	Distribusi Jawaban					Mean
	1	2	3	4	5	
PSA1	6	5	30	31	28	3,70
PSA2	7	6	24	24	39	3,82
NPSA2	7	6	28	27	32	3,71
						3,74

Berdasarkan Tabel 5.10 dapat diketahui bahwa variabel *Perceived Service Availability* memiliki nilai rata-rata 3,74. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval $3,26 \leq x \leq 4,00$ yang menunjukkan bahwa rata-rata responden **sangat setuju** dengan pernyataan-pernyataan yang terdapat pada variabel *Perceived Service Availability*.

Tabel 5. 11 Deskripsi Variabel *Perceived Ease Of Use* (Olahan SPSS, 2016)

Kode	Distribusi Jawaban					Mean
	1	2	3	4	5	
PEOU1	4	6	21	40	29	3,81
PEOU2	4	6	21	40	29	3,84
PEOU3	1	6	22	38	33	3,96
NPEOU3	0	7	22	42	29	3,93
						3,89

Berdasarkan Tabel 5.11 dapat diketahui bahwa variabel *Perceived Ease of Use* memiliki nilai rata-rata 3,89. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval $3,26 \leq x \leq 4,00$ yang menunjukkan bahwa rata-rata responden **sangat setuju** dengan pernyataan-pernyataan yang terdapat pada variabel *Perceived Ease of Use*.

Tabel 5. 12 Deskripsi Variabel *Perceived Usefulness*(Olahan SPSS, 2016)

Kode	Distribusi Jawaban					Mean
	1	2	3	4	5	
PU1	4	9	20	37	30	3,80
PU2	3	6	25	42	24	3,78
PU3	4	6	20	44	26	3,82
NPU2	1	8	25	43	23	3,79
						3,79

Berdasarkan Tabel 5.12 dapat diketahui bahwa variabel *Perceived Usefulness* memiliki nilai rata-rata 3,86. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval $3,26 \leq x \leq 4,00$ yang menunjukkan bahwa rata-rata responden **sangat setuju** dengan

penyataan-pernyataan yang terdapat pada variabel *Perceived Usefulness*.

Tabel 5. 13 Deskripsi Variabel *Attitude Towards Using Technology* (Olahan SPSS, 2016)

Kode	Distribusi Jawaban					Mean
	1	2	3	4	5	
ATU1	2	2	17	47	32	4,05
ATU2	0	4	34	33	29	3,87
ATU3	1	1	17	52	29	4,07
NATU2	0	2	36	37	25	3,85
						3,96

Berdasarkan Tabel 5.13 dapat diketahui bahwa variabel *Attitude Towards Using Technology* memiliki nilai rata-rata 3,96. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval $3,26 \leq x \leq 4,00$ yang menunjukkan bahwa rata-rata responden **sangat setuju** dengan pernyataan-pernyataan yang terdapat pada variabel *Attitude Towards Using Technology*.

Tabel 5. 14 Deskripsi Variabel *Perceived Behavior Control* (Olahan SPSS, 2016)

Kode	Distribusi Jawaban					Mean
	1	2	3	4	5	
PBC1	0	7	22	41	30	3,94
PBC2	4	6	31	53	6	3,51
PBC3	4	9	22	37	28	3,76
NPBC1	0	7	22	42	29	3,93
						3,79

Berdasarkan Tabel 5.14 dapat diketahui bahwa variabel *Perceived Behavior Control* memiliki nilai rata-rata 3,79. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval $3,26 \leq x \leq 4,00$ yang menunjukkan bahwa rata-rata responden **sangat setuju** dengan pernyataan-pernyataan yang terdapat pada variabel *Perceived Behavior Control*.

Tabel 5. 15 Deskripsi Variabel *Subjective Norm* (Olahan SPSS, 2016)

Kode	Distribusi Jawaban					Mean
	1	2	3	4	5	
SN1	0	7	11	53	29	4,04
SN2	4	5	19	47	25	3,84
						3,94

Berdasarkan Tabel 5.15 dapat diketahui bahwa variabel *Subjective Norm* memiliki nilai rata-rata 3,94. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval $3,26 \leq x \leq 4,00$ yang menunjukkan bahwa rata-rata responden **sangat setuju** dengan pernyataan-pernyataan yang terdapat pada variabel *Subjective Norm*.

Tabel 5. 16 Deskripsi Variabel *Behavioral Intention To Use* (Olahan SPSS, 2016)

Kode	Distribusi Jawaban					Mean
	1	2	3	4	5	
BIUS1	0	7	18	45	30	3,98
BIUS2	4	6	23	40	27	3,80
BIUS3	4	9	20	39	28	3,78
						3,85

Berdasarkan Tabel 5.16 dapat diketahui bahwa variabel *Behavioral Intention to Use* memiliki nilai rata-rata 3,85. Nilai

mean pada variabel ini terletak pada interval $3,26 \leq x \leq 4,00$ yang menunjukkan bahwa rata-rata responden **sangat setuju** dengan pernyataan-pernyataan yang terdapat pada variabel *Behavioral Intention to Use*.

5.4. Uji Asumsi Klasik

Tujuan pengujian asumsi klasik ini adalah untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. Suatu model dalam penelitian dikatakan baik apabila bersifat BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*), yaitu memenuhi asumsi klasik atau terhindar dari masalah-masalah multikolinieritas, heteroskedastisitas, maupun uji linearitas. Sehingga dalam penelitian ini dilakukan uji terhadap asumsi klasik, apakah terjadi penyimpangan - penyimpangan atau tidak [16].

5.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel penelitian telah berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal [15]. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan uji sampel *Kolmogorov-Smirnov Test*. Menurut Singgih suatu data dikatakan berdistribusi normal jika nilai Asymp Sig Kolmogorov Smirnov lebih dari 0,05 [17]. Berikut hasil uji normalitas yang dilakukan:

Tabel 5. 17 Hasil Uji Normalitas (Olahan SPSS, 2016)

<i>Item</i>	Nilai Asymp Sig Kolmogorov Smirnov	Batas Toleransi	Keterangan
PSA1	0,145	0,05	Distribusi Normal
PSA2	0,090	0,05	Distribusi Normal
NPSA2	0,202	0,05	Distribusi Normal
PEOU1	0,182	0,05	Distribusi Normal

<i>Item</i>	Nilai Asymp Sig Kolmogorov Smirnov	Batas Toleransi	Keterangan
PEOU2	0,072	0,05	Distribusi Normal
PEOU3	0,127	0,05	Distribusi Normal
NPEOU3	0,175	0,05	Distribusi Normal
PU1	0,153	0,05	Distribusi Normal
PU2	0,084	0,05	Distribusi Normal
PU3	0,092	0,05	Distribusi Normal
NPU2	0,076	0,05	Distribusi Normal
ATU1	0,128	0,05	Distribusi Normal
ATU2	0,155	0,05	Distribusi Normal
ATU3	0,210	0,05	Distribusi Normal
NATU2	0,092	0,05	Distribusi Normal
PBC1	0,273	0,05	Distribusi Normal
PBC2	0,149	0,05	Distribusi Normal
PBC3	0,249	0,05	Distribusi Normal
NPBC1	0,175	0,05	Distribusi Normal
SN1	0,196	0,05	Distribusi Normal
SN2	0,179	0,05	Distribusi Normal
BIUS1	0,295	0,05	Distribusi Normal
BIUS2	0,104	0,05	Distribusi Normal
BIUS3	0,087	0,05	Distribusi Normal

Berdasarkan Tabel 5.17 diatas diketahui bahwa dari uji normalitas yang dilakukan menunjukkan hasil bahwa semua *variable* data yang diuji berdistribusi **normal** karena memiliki nilai signifikansi *one sample Kolmogorov Smirnov* diatas 0,05 semua.

5.4.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Karena model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen [18].

Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat *tolerance value* dan *variance inflation factor* (VIF). Multikolinieritas terjadi bila nilai VIF diatas nilai 10 atau *tolerance value* dibawah 0,10. Multikolinieritas tidak terjadi bila nilai VIF dibawah nilai 10 atau *tolerance value* diatas 0,10 [19]. Hasil uji multikolinieritas ada pada Tabel 5.18 dibawah.

Berdasarkan Tabel 5.18 dibawah ini dapat diketahui bahwa semua *item* dalam semua variabel independen memiliki nilai *tollerance* diatas 0,1 dan memiliki nilai VIF dibawah 10, sehingga dapat dikatakan semua variabel tersebut **bebas multikolinieritas**.

Tabel 5. 18 Hasil Uji Multikolinieritas (Olahan SPSS, 2016)

Variabel Dependen	Variabel Independen	Nilai Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
<i>Perceived Ease Of Use</i>	PSA1	0,169	5,92	Bebas Multikolinieritas
	PSA2	0,282	3,55	Bebas Multikolinieritas
	NPSA2	0,161	6,22	Bebas Multikolinieritas
<i>Perceived Usefulness</i>	PSA1	0,169	5,92	Bebas Multikolinieritas
	PSA2	0,282	3,55	Bebas Multikolinieritas
	NPSA2	0,161	6,22	Bebas Multikolinieritas
	PEOU1	0,130	7,67	Bebas Multikolinieritas
	PEOU2	0,134	7,45	Bebas Multikolinieritas
	PEOU3	0,302	9,09	Bebas Multikolinieritas
	NPEOU3	0,105	7,57	Bebas Multikolinieritas
<i>Attitude Towards Using Tehnolog y</i>	PU1	0,163	6,15	Bebas Multikolinieritas
	PU2	0,122	8,19	Bebas Multikolinieritas
	PU3	0,190	5,26	Bebas Multikolinieritas
	NPU2	0,137	7,28	Bebas Multikolinieritas
	PEOU1	0,130	7,67	Bebas Multikolinieritas
	PEOU2	0,134	7,45	Bebas Multikolinieritas
	PEOU3	0,302	9,09	Bebas Multikolinieritas
	NPEOU3	0,105	7,57	Bebas Multikolinieritas

Variabel Dependen	Variabel Independen	Nilai <i>Tolerance</i>	Nilai VIF	Keterangan
<i>Behaviora l Intention To Use</i>	PU1	0,163	6,15	Bebas Multikolinieritas
	PU2	0,122	8,19	Bebas Multikolinieritas
	PU3	0,190	5,26	Bebas Multikolinieritas
	NPU2	0,137	7,28	Bebas Multikolinieritas
	ATU1	0,505	1,98	Bebas Multikolinieritas
	ATU2	0,371	2,69	Bebas Multikolinieritas
	ATU3	0,617	1,62	Bebas Multikolinieritas
	NATU2	0,452	2,21	Bebas Multikolinieritas
	PBC1	0,135	7,42	Bebas Multikolinieritas
	PBC2	0,338	2,96	Bebas Multikolinieritas
	PBC3	0,260	3,84	Bebas Multikolinieritas
	NPBC1	0,133	7,52	Bebas Multikolinieritas
	SN1	0,663	2,62	Bebas Multikolinieritas
	SN2	0,583	1,72	Bebas Multikolinieritas

5.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau yang tidak terjadi Heteroskedastisitas [7].

Pada penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan uji Glejser menggunakan SPSS. Data dikatakan bebas dari heterokedastisitas, jika nilai T hitung lebih kecil dari T tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05, begitu juga sebaliknya [7]. Berikut hasil uji heteroskedastisitas menggunakan SPSS:

Tabel 5. 19 Hasil Uji Heterokedastisitas (Olahan SPSS, 2016)

Variabel Dependen	Variabel Independen	T-Hitung	T-Tabel	Sig.	Keterangan
<i>Perceived Ease Of Use</i>	PSA1	0,248	1,98	0,81	Bebas heterokedastisitas
	PSA2	0,234	1,98	0,84	Bebas heterokedastisitas
	NPSA2	0,175	1,98	0,87	Bebas heterokedastisitas
<i>Perceived Usefulness</i>	PSA1	0,263	1,98	0,79	Bebas heterokedastisitas
	PSA2	0,255	1,98	0,29	Bebas heterokedastisitas
	NPSA2	0,211	1,98	0,40	Bebas heterokedastisitas
	PEOU1	0,405	1,98	0,22	Bebas heterokedastisitas
	PEOU2	0,584	1,98	0,67	Bebas heterokedastisitas
	PEOU3	0,409	1,98	0,19	Bebas heterokedastisitas
	NPEOU3	0,388	1,98	0,36	Bebas heterokedastisitas
<i>Attitude Towards Using Technology</i>	PU1	0,716	1,98	0,27	Bebas heterokedastisitas
	PU2	0,982	1,98	0,33	Bebas heterokedastisitas
	PU3	1,736	1,98	0,89	Bebas heterokedastisitas
	NPU2	-0,332	1,98	0,74	Bebas heterokedastisitas
	PEOU1	0,308	1,98	0,37	Bebas heterokedastisitas
	PEOU2	1,413	1,98	0,17	Bebas heterokedastisitas
	PEOU3	1,585	1,98	0,12	Bebas heterokedastisitas
NPEOU3	-0,763	1,98	0,45	Bebas heterokedastisitas	
<i>Behavioral Intention To Use</i>	PU1	1,167	1,98	0,36	Bebas heterokedastisitas
	PU2	0,382	1,98	0,43	Bebas heterokedastisitas
	PU3	1,588	1,98	0,12	Bebas heterokedastisitas
	NPU2	0,801	1,98	0,43	Bebas heterokedastisitas
	ATU1	-1,551	1,98	0,13	Bebas heterokedastisitas
	ATU2	0,651	1,98	0,11	Bebas heterokedastisitas
	ATU3	0,217	1,98	0,36	Bebas heterokedastisitas
	NATU2	-0,811	1,98	0,42	Bebas heterokedastisitas
	PBC1	0,360	1,98	0,82	Bebas heterokedastisitas
	PBC2	1,447	1,98	0,16	Bebas heterokedastisitas
	PBC3	0,986	1,98	0,17	Bebas heterokedastisitas
	NPBC1	-0,853	1,98	0,39	Bebas heterokedastisitas
	SN1	0,492	1,98	0,16	Bebas heterokedastisitas
SN2	1,703	1,98	0,10	Bebas heterokedastisitas	

Berdasarkan Tabel 5.19 diatas dapat diketahui bahwa semua *item* pada variabel independen memiliki nilai t-hitung lebih kecil daripada t-tabel dan memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwasannya seluruh *item* dalam variabel independen **bebas heterokedastisitas**.

5.5. Analisis Inferensial

Setelah melakukan proses uji asumsi klasik, maka selanjutnya adalah melakukan analisis inferensial untuk menguji model yang digunakan dalam penelitian ini. Analisis inferensial adalah teknik analisis data yang digunakan untuk menentukan sejauh mana kesamaan antara hasil yang diperoleh dari suatu sampel dengan hasil yang akan didapat pada populasi secara keseluruhan. Sehingga dalam analisis inferensial membantu peneliti untuk mencari tahu apakah hasil yang diperoleh dari suatu sampel dapat digeneralisasi pada populasi.

Dalam analisis inferensial ini peneliti menggunakan *software* SEM berbasis komponen yaitu dengan SmartPLS versi 2.0. Pemilihan PLS tersebut dikarenakan beberapa penelitian terkait menggunakan *software* tersebut, selain itu SmartPLS lebih *user friendly* ketika digunakan untuk menguji model yang memiliki variabel moderat lebih dari satu.

5.5.1. Analisis Inferensial

Dalam uji inferensial ini dilakukan dengan dua perhitungan yaitu model pengukuran (measurement model) atau sering disebut outer model dan model struktural (structural model) atau sering disebut inner model [18].

5.5.1.1. Outer Model

Dalam melakukan evaluasi pengukuran model hal pertama yang dilakukan adalah dengan mengukur *outer model*. Pengukuran *outer model* dilakukan untuk mengetahui validitas dan

reliabilitas *item-item* pernyataan indikator dalam suatu variabel. Dalam pengukuran *outer model* tahap ini dilakukan dengan melihat nilai *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite validity*.

Convergent Validity

Convergent validity merupakan validitas yang terbukti jika skor yang diperoleh oleh dua instrumen yang mengukur konsep yang sama, atau mengukur konsep dengan metode berbeda memiliki korelasi yang tinggi. *Convergent validity* menghasilkan nilai *loading factor* untuk masing-masing konstruk. Nilai *loading factor* diatas 0,7 sangat direkomendasikan, namun demikian *loading factor* 0,50 sampai 0,60 masih dapat ditolerir sepanjang model penelitian masih dalam tahap pengembangan [18].

Untuk item yang tidak memiliki nilai *loading factor* diatas 0,5, maka proses perbaikan dapat dilakukan dengan melakukan drop atau penghapusan item tersebut. Berikut hasil *convergent validity* menggunakan SmartPLS:

Tabel 5. 20 Pengukuran Convergent Validity (Olahan SmartPLS, 2016)

Item Indikator	Loading Factor
ATU1 → ATU	0,938367
ATU2 → ATU	0,944492
ATU3 → ATU	0,934232
NATU2 → ATU	0,934481
BIUS1 → BIUS	0,862963
BIUS2 → BIUS	0,951792
BIUS3 → BIUS	0,961537
PBC1 → PBC	0,901477
PBC2 → PBC	0,875151
PBC3 → PBC	0,917788
NPBC1 → PBC	0,915142

Item Indikator	Loading Factor
PEOU1 → PEOU	0,937007
PEOU2 → PEOU	0,922598
PEOU3 → PEOU	0,932861
NPEOU3 → PEOU	0,907225
PSA1 → PSA	0,974277
PSA2 → PSA	0,932942
NPSA2 → PSA	0,984403
PU1 → PU	0,923856
PU2 → PU	0,890662
PU3 → PU	0,905502
NPU2 → PU	0,888220
SN1 → SN	0,919261
SN2 → SN	0,929332

Berdasarkan Tabel 5.20 diatas, dapat diketahui bahwa nilai *loading factor* pada semua *item* dalam variabel lebih dari 0,5 semua dan bernilai valid.

Berdasarkan Tabel 5,20 berikut hasil interpretasi dari hasil pengujian *convergent validity*:

- Pada variabel *attitude towards using technology* memiliki 4 *item* pernyataan. Pada *item* ATU3 memiliki nilai *loading factor* paling rendah yaitu sebesar 0,934232. Hal tersebut mengindikasikan bahwasannya *item* tersebut memiliki nilai validitas paling rendah pada variabel dependen ATU. Sedangkan *item* ATU2 memiliki nilai *loading factor* paling tinggi yaitu sebesar 0,944492. Hal tersebut mengindikasikan bahwasannya *item* tersebut memiliki nilai validitas paling tinggi pada variabel dependen ATU.
- Pada variabel *behavioral intention to use* memiliki 3 *item* pernyataan. Pada *item* BIUS1 memiliki nilai *loading factor* paling rendah yaitu sebesar 0,862963. Hal tersebut mengindikasikan bahwasannya *item*

tersebut memiliki nilai validitas paling rendah pada variabel dependen BIUS. Sedangkan *item* BIUS3 memiliki nilai *loading factor* paling tinggi yaitu sebesar 0,961537. Hal tersebut mengindikasikan bahwasannya *item* tersebut memiliki nilai validitas paling tinggi pada variabel dependen BIUS.

- Pada variabel *perceived behavior control* memiliki 4 *item* pernyataan. Pada *item* PBC2 memiliki nilai *loading factor* paling rendah yaitu sebesar 0,875151. Hal tersebut mengindikasikan bahwasannya *item* tersebut memiliki nilai validitas paling rendah pada variabel independen PBC. Sedangkan *item* PBC3 memiliki nilai *loading factor* paling tinggi yaitu sebesar 0,917788. Hal tersebut mengindikasikan bahwasannya *item* tersebut memiliki nilai validitas paling tinggi pada variabel independen PBC.
- Pada variabel *perceived ease of use* memiliki 4 *item* pernyataan. Pada *item* NPEOU3 memiliki nilai *loading factor* paling rendah yaitu sebesar 0,907225. Hal tersebut mengindikasikan bahwasannya *item* tersebut memiliki nilai validitas paling rendah pada variabel dependen PEOU. Sedangkan *item* PEOU1 memiliki nilai *loading factor* paling tinggi yaitu sebesar 0,937007. Hal tersebut mengindikasikan bahwasannya *item* tersebut memiliki nilai validitas paling tinggi pada variabel dependen PEOU.
- Pada variabel *perceived service availability* memiliki 3 *item* pernyataan. Pada *item* PSA2 memiliki nilai *loading factor* paling rendah yaitu sebesar 0,932942. Hal tersebut mengindikasikan bahwasannya *item* tersebut memiliki nilai validitas paling rendah pada variabel independen PSA. Sedangkan *item* NPSA2 memiliki nilai *loading factor* paling tinggi yaitu sebesar 0,984403. Hal tersebut mengindikasikan bahwasannya

item tersebut memiliki nilai validitas paling tinggi pada variabel independen PSA.

- Pada variabel *perceived usefulness* memiliki 4 *item* pernyataan. Pada *item* NPU2 memiliki nilai *loading factor* paling rendah yaitu sebesar 0,888220. Hal tersebut mengindikasikan bahwasannya *item* tersebut memiliki nilai validitas paling rendah pada variabel dependen PU. Sedangkan *item* PU1 memiliki nilai *loading factor* paling tinggi yaitu sebesar 0,923856. Hal tersebut mengindikasikan bahwasannya *item* tersebut memiliki nilai validitas paling tinggi pada variabel dependen PU.
- Pada variabel *subjective norm* memiliki 2 *item* pernyataan. Pada *item* SN1 memiliki nilai *loading factor* paling rendah yaitu sebesar 0,919261. Hal tersebut mengindikasikan bahwasannya *item* tersebut memiliki nilai validitas paling rendah pada variabel independen SN. Sedangkan *item* SN2 memiliki nilai *loading factor* paling tinggi yaitu sebesar 0,929332. Hal tersebut mengindikasikan bahwasannya *item* tersebut memiliki nilai validitas paling tinggi pada variabel independen SN.

Discriminant Validity

Discriminant validity merupakan nilai *cross loading factor* yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan (pembeda) yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai *loading* pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai *loading* dengan konstruk yang lain [15]. Berikut hasil *discriminant validity* yang dihasilkan menggunakan smartPLS:

Tabel 5. 21 Hasil Discriminant Validity (Olahan, SmartPLS, 2016)

	ATU	BIUS	PBC	PEOU	PSA	PU	SN
ATU1	0,9383 67	0,7828 04	0,8073 00	0,8225 69	0,8371 87	0,8445 60	0,8087 44
ATU2	0,9444 92	0,7995 07	0,7920 09	0,8230 82	0,8528 20	0,8303 28	0,7441 81
ATU3	0,9342 32	0,7909 15	0,7981 19	0,8166 43	0,8278 84	0,8410 56	0,8142 11
NATU 2	0,9344 81	0,7869 09	0,7843 86	0,8215 65	0,8287 44	0,8168 50	0,7491 29
BIUS1	0,6951 52	0,8629 63	0,8566 13	0,8576 12	0,8119 97	0,8531 26	0,8464 52
BIUS2	0,7991 43	0,9517 92	0,8622 55	0,8295 22	0,8507 05	0,8460 76	0,8452 36
BIUS3	0,8431 56	0,9615 37	0,9046 44	0,8663 42	0,9146 98	0,8923 99	0,8715 98
PBC1	0,7265 53	0,8282 69	0,9014 77	0,8049 98	0,8164 63	0,8729 63	0,8506 66
PBC2	0,7539 37	0,8421 93	0,8751 51	0,8130 30	0,8219 47	0,8220 37	0,8145 69
PBC3	0,8621 95	0,9078 72	0,9177 88	0,8806 44	0,9026 70	0,9046 44	0,8768 22
NPBC 1	0,7058 37	0,8209 85	0,9151 42	0,9072 25	0,8102 15	0,8677 02	0,8719 65
PEOU 1	0,8724 80	0,8787 14	0,8785 51	0,9370 07	0,8853 14	0,9098 76	0,8627 30
PEOU 2	0,8878 25	0,8935 85	0,8778 37	0,9225 98	0,9121 73	0,9075 02	0,8529 73

	ATU	BIUS	PBC	PEOU	PSA	PU	SN
PEOU 3	0,7580 46	0,8446 76	0,9247 18	0,9328 61	0,8360 46	0,8927 21	0,8814 86
NPEO U3	0,7058 37	0,8209 85	0,9151 42	0,9072 25	0,8102 15	0,8677 02	0,8719 65
PSA1	0,8670 54	0,9124 12	0,9218 08	0,9000 89	0,9742 77	0,9223 47	0,8577 65
PSA2	0,7971 34	0,8355 67	0,8426 07	0,8617 35	0,9329 42	0,8670 83	0,8191 35
NPSA 2	0,9124 72	0,9354 46	0,9417 49	0,9340 73	0,9844 03	0,9467 28	0,8884 65
PU1	0,9134 94	0,9033 08	0,8938 59	0,9092 63	0,9370 43	0,9238 56	0,8726 54
PU2	0,7088 95	0,7862 46	0,8466 14	0,8439 51	0,7919 83	0,8906 62	0,8153 54
PU3	0,8763 31	0,9006 25	0,8718 34	0,8804 80	0,8788 33	0,9055 02	0,8932 09
NPU2	0,6790 01	0,7767 46	0,8556 22	0,8541 63	0,7933 88	0,8882 20	0,8340 01
SN1	0,6807 96	0,8253 39	0,8886 99	0,8673 95	0,7835 52	0,8604 13	0,9192 61
SN2	0,8497 24	0,8798 96	0,8614 16	0,8649 16	0,8550 59	0,8909 43	0,9293 32

Berdasarkan Tabel 5.21 diatas, dapat diketahui bahwa hasil *discriminant validity* untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

- *Discriminant validity* untuk variabel *attitude towards using technology* adalah baik karena setiap *item* indikator masing-masing memiliki nilai korelasi lebih tinggi pada variabel yang sama dibandingkan dengan

nilai korelasi dengan variabel lainnya. Dalam variabel ini memiliki 4 *item* pernyataan, dimana *item* yang memiliki nilai *cross loading factor* paling rendah yaitu pada *item* ATU3 sebesar 0,934232, hal tersebut mengindikasikan bahwa *item* ATU3 memiliki nilai diskriminan atau pembeda paling kecil dibandingkan dengan *item* pernyataan lainnya pada variabel independen ATU. Sedangkan *item* yang memiliki nilai *cross loading factor* paling tinggi yaitu pada *item* ATU2 yaitu sebesar 0,944492, hal tersebut mengindikasikan bahwa *item* ATU2 memiliki nilai diskriminan atau pembeda paling besar dibandingkan dengan *item* pernyataan lainnya pada variabel dependen ATU.

- *Discriminant validity* untuk variabel *behavioral intention to use* adalah baik karena setiap *item* indikator masing-masing memiliki nilai korelasi lebih tinggi pada variabel yang sama dibandingkan dengan nilai korelasi dengan variabel lainnya. Dalam variabel ini memiliki 3 *item* pernyataan, dimana *item* yang memiliki nilai *cross loading factor* paling rendah yaitu pada *item* BIUS1 sebesar 0,862963, hal tersebut mengindikasikan bahwa *item* BIUS1 memiliki nilai diskriminan atau pembeda paling kecil dibandingkan dengan *item* pernyataan lainnya pada variabel dependen BIUS. Sedangkan *item* yang memiliki nilai *cross loading factor* paling tinggi yaitu pada *item* BIUS3 yaitu sebesar 0,961537, hal tersebut mengindikasikan bahwa *item* BIUS3 memiliki nilai diskriminan atau pembeda paling besar dibandingkan dengan *item* pernyataan lainnya pada variabel dependen BIUS.
- *Discriminant validity* untuk variabel *perceived behavior control* adalah baik karena setiap *item* indikator masing-masing memiliki nilai korelasi lebih

tinggi pada variabel yang sama dibandingkan dengan nilai korelasi dengan variabel lainnya. Dalam variabel ini memiliki 4 *item* pernyataan, dimana *item* yang memiliki nilai *cross loading factor* paling rendah yaitu pada *item* PBC2 sebesar 0,875151, hal tersebut mengindikasikan bahwa *item* PBC2 memiliki nilai diskriminan atau pembeda paling kecil dibandingkan dengan *item* pernyataan lainnya pada variabel independen PBC. Sedangkan *item* yang memiliki nilai *cross loading factor* paling tinggi yaitu pada *item* PBC3 yaitu sebesar 0,917788, hal tersebut mengindikasikan bahwa *item* PBC3 memiliki nilai diskriminan atau pembeda paling besar dibandingkan dengan *item* pernyataan lainnya pada variabel independen PBC.

- *Discriminant validity* untuk variabel *perceived ease of use* adalah baik karena setiap *item* indikator masing-masing memiliki nilai korelasi lebih tinggi pada variabel yang sama dibandingkan dengan nilai korelasi dengan variabel lainnya. Dalam variabel ini memiliki 4 *item* pernyataan, dimana *item* yang memiliki nilai *cross loading factor* paling rendah yaitu pada *item* NPEOU3 sebesar 0,907225, hal tersebut mengindikasikan bahwa *item* NPEOU3 memiliki nilai diskriminan atau pembeda paling kecil dibandingkan dengan *item* pernyataan lainnya pada variabel dependen PEOU. Sedangkan *item* yang memiliki nilai *cross loading factor* paling tinggi yaitu pada *item* PEOU1 yaitu sebesar 0,937007, hal tersebut mengindikasikan bahwa *item* PEOU1 memiliki nilai diskriminan atau pembeda paling besar dibandingkan dengan *item* pernyataan lainnya pada variabel dependen PEOU.
- *Discriminant validity* untuk variabel *perceived service availability* adalah baik karena setiap *item* indikator masing-masing memiliki nilai korelasi lebih tinggi pada variabel yang sama dibandingkan dengan

nilai korelasi dengan variabel lainnya. Dalam variabel ini memiliki 3 *item* pernyataan, dimana *item* yang memiliki nilai *cross loading factor* paling rendah yaitu pada *item* PSA2 sebesar 0,932942, hal tersebut mengindikasikan bahwa *item* PSA2 memiliki nilai diskriminan atau pembeda paling kecil dibandingkan dengan *item* pernyataan lainnya pada variabel independen PSA. Sedangkan *item* yang memiliki nilai *cross loading factor* paling tinggi yaitu pada *item* NPSA2 yaitu sebesar 0,984403, hal tersebut mengindikasikan bahwa *item* NPSA2 memiliki nilai diskriminan atau pembeda paling besar dibandingkan dengan *item* pernyataan lainnya pada variabel independen PSA.

- *Discriminant validity* untuk variabel *perceived usefulness* adalah baik karena setiap *item* indikator masing-masing memiliki nilai korelasi lebih tinggi pada variabel yang sama dibandingkan dengan nilai korelasi dengan variabel lainnya. Dalam variabel ini memiliki 4 *item* pernyataan, dimana *item* yang memiliki nilai *cross loading factor* paling rendah yaitu pada *item* NPU2 sebesar 0,888220, hal tersebut mengindikasikan bahwa *item* NPU2 memiliki nilai diskriminan atau pembeda paling kecil dibandingkan dengan *item* pernyataan lainnya pada variabel dependen PU. Sedangkan *item* yang memiliki nilai *cross loading factor* paling tinggi yaitu pada *item* PU1 yaitu sebesar 0,923856, hal tersebut mengindikasikan bahwa *item* PU1 memiliki nilai diskriminan atau pembeda paling besar dibandingkan dengan *item* pernyataan lainnya pada variabel dependen PU.
- *Discriminant validity* untuk variabel *subjective norm* adalah baik karena setiap *item* indikator masing-masing memiliki nilai korelasi lebih tinggi pada variabel yang sama dibandingkan dengan nilai korelasi

dengan variabel lainnya. Dalam variabel ini memiliki 2 *item* pernyataan, dimana *item* yang memiliki nilai *cross loading factor* paling rendah yaitu pada *item* SN1 sebesar 0,919261, hal tersebut mengindikasikan bahwa *item* SN1 memiliki nilai diskriminan atau pembeda paling kecil dibandingkan dengan *item* pernyataan lainnya pada variabel independen SN. Sedangkan *item* yang memiliki nilai *cross loading factor* paling tinggi yaitu pada *item* SN2 yaitu sebesar 0,929332, hal tersebut mengindikasikan bahwa *item* SN2 memiliki nilai diskriminan atau pembeda paling besar dibandingkan dengan *item* pernyataan lainnya pada variabel independen SN.

Composite Reliability

Composite reliability digunakan untuk mengukur reliabilitas dari variable laten. *Composite reliability* dihasilkan dari perhitungan menggunakan SmartPLS, dimana dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* adalah ≥ 0.70 [20]. Selain dari hasil *composite reliability* yang dihasilkan, pengukuran ini juga didukung berdasarkan nilai dari *cronbach alpha*, dimana dikatakan reliabel jika nilai *cronbachs alpha* ≥ 0.70 . Berikut hasil *composite reliability* dan *cronbach alpha* yang dihasilkan menggunakan smartPLS:

Tabel 5. 22 Hasil Composite Reliability dan Cronbach Alpha (Olahan SmartPLS, 2016)

	Cronbachs Alpha	Cronbach's Alpha	Keterangan
ATU	0,954392	0,953	Reliabel
BIUS	0,916181	0,917	Reliabel
PBC	0,924112	0,921	Reliabel

	Cronbachs Alpha	Cronbach's Alpha	Keterangan
PEOU	0,943824	0,943	Reliabel
PSA	0,961852	0,961	Reliabel
PU	0,924113	0,923	Reliabel
SN	0,829687	0,822	Reliabel

Berdasarkan Tabel 5.22 diatas, dapat diketahui bahwa hasil pengujian *composite reliability* untuk masing-masing variabel adalah baik. Hal tersebut karena semua variabel memiliki nilai *composite reliability* diatas 0,7 dan juga memiliki nilai *cronbach's alpha* diatas 0,6.

Dalam hasil pengukuran *composite reliability* ini diketahui bahwa variabel yang memiliki nilai reliabilitas paling rendah adalah variabel SN yaitu dengan nilai *composite reliability* sebesar 0,829687 dan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,822. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwasanya variabel memiliki nilai pengujian reliabilitas yang paling rendah dibandingkan dengan variabel lainnya. Sedangkan variabel yang memiliki nilai reliabilitas paling tinggi adalah variabel PSA yaitu dengan nilai *composite reliability* sebesar 0,961852 dan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,961. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwasanya variabel memiliki nilai pengujian reliabilitas yang paling tinggi dibandingkan dengan variabel lainnya.

Dari hasil pengukuran *outer* model diatas, dapat disimpulkan bahwa hasil pengukuran ini telah memenuhi validitas dan reliabilitas model.

Average Variance Extracted (AVE)

Merupakan koefisien yang menjelaskan varian di dalam indikator yang dapat dijelaskan oleh faktor umum. Sebagian ahli melihat koefisien ini merupakan varian dari estimasi reliabilitas konstruk, sebagian lainnya melihat koefisien ini merupakan properti yang mengungkap validitas diskriminan.

Dalam hal ini penulis mendukung koefisien AVE sebagai properti validitas diskriminan karena koefisien ini menggambarkan interkorelasi internal yaitu korelasi antar indikator di dalam model [7]. AVE dikatakan baik dalam mewakili skor data asli jika di atas 0.5 atau ≥ 0.5 . Berikut ini adalah nilai yang AVE untuk masing – masing variabel dalam penelitian ini:

Tabel 5. 23 Hasil AVE (Olahan SmartPLS, 2016)

	AVE
ATU	0,879660
BIUS	0,858389
PBC	0,814592
PEOU	0,855614
PSA	0,929548
PU	0,813914
SN	0,854349

Berdasarkan Tabel 5.23 diatas, dapat diketahui bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai AVE yang baik. Hal tersebut dikarenakan semua variabel memiliki nilai AVE lebih dari 0,5. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel penelitian ini memiliki kemampuan yang baik dalam mewakili skor data asli.

Dalam hasil pengukuran AVE ini diketahui bahwa variabel yang memiliki nilai AVE paling rendah adalah variabel PU yaitu sebesar 0,813914. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwasanya variabel PBC memiliki nilai validitas diskriminan atau validitas pembeda paling rendah dibandingkan dengan nilai validitas diskriminan pada variabel lainnya. Sedangkan variabel yang memiliki nilai validitas diskriminan atau validitas pembeda paling tinggi adalah variabel PSA sebesar 0,929548. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwasanya variabel PSA memiliki nilai validitas diskriminan atau validitas pembeda yang paling tinggi dibandingkan dengan variabel lainnya.

5.5.2.1. *Inner Model*

Tahap pengukuran evaluasi setelah *outer model* adalah *inner model*. Pada evaluasi ini dilakukan dengan melihat nilai T-Statistik, evaluasi ini juga dilakukan dengan melihat nilai R² yang mengukur variabilitas konstruk endogen yang dapat dijelaskan dari variabilitas konstruk eksogen. Untuk nilai signfikasi koefisien yang dilihat dari nilai T-Statistik dapat dilihat dalam tabel *Path Coeffecients* yang dimunculkan oleh SmartPLS. Berikut hasil pengukuran yang dihasilkan oleh SmartPLS:

	Original Sample (O)	T Tabel	T Statistics ((O/STERR))
ATU -> BIUS	-0,052194	1,66	0,069361
PBC -> BIUS	-0,704658	1,66	0,261477
PEOU -> ATU	-0,228037	1,66	0,452080

	Original Sample (O)	T Tabel	T Statistics (O/STERR)
PEOU -> PU	0,933460	1,66	9,160619
PSA -> PEOU	0,545354	1,66	3,062777
PSA -> PU	-0,166988	1,66	0,014434
PU -> ATU	-1,120302	1,66	0,250150
PU -> BIUS	0,892789	1,66	5,127192
SN -> BIUS	1,123057	1,66	11,584789

Berdasarkan Tabel 5.31 diatas, diketahui bahwa tidak semua hubungan variabel memiliki nilai koefisien parameter yang positif dan nilai signifikansi lebih besar dari 1,66. Terdapat 4 hubungan variabel yang memiliki nilai koefisien parameter positif dan memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 1,66 yang berarti memiliki hubungan positif antara variabel independen dan dependennya. Berikut merupakan analisis pada setiap hubungan variabel :

- Pada hubungan antar variabel *perceived ease of use* (PEOU) dan *perceived usefulness* (PU) memiliki hubungan yang positif dan signifikan dikarenakan hubungan ini memiliki nilai koefisien parameter bernilai positif yaitu 0,93 dan memiliki nilai signifikansi 9,16. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap variabel dependen *perceived usefulness*. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa persepsi kebermanfaatan dalam menggunakan ADORS

dipengaruhi oleh persepsi kemudahan menggunakan ADORS.

- Pada hubungan antar variabel *perceived service availability* (PSA) dan *perceived ease of use* (PEOU) memiliki hubungan yang positif dan signifikan dikarenakan hubungan ini memiliki nilai koefisien parameter bernilai positif yaitu 0,55 dan memiliki nilai signifikansi 3,06. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel *perceived service availability* berpengaruh positif terhadap variabel dependen *perceived ease of use*. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa persepsi kebermanfaatan dalam menggunakan ADORS dipengaruhi oleh persepsi ketersediaan layanan menggunakan ADORS.
- Pada hubungan antar variabel *perceived usefulness* (PU) dan *behavioral intention to use* (BIUS) memiliki hubungan yang positif dan signifikan dikarenakan hubungan ini memiliki nilai koefisien parameter bernilai positif yaitu 0,89 dan memiliki nilai signifikansi 5,13. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap variabel dependen *behavioral intention to use*. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa niat dosen untuk menggunakan ADORS akan dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan terhadap ADORS.
- Pada hubungan antar variabel *subjective norm* (SN) dan *behavioral intention to use* (BIUS) memiliki hubungan yang positif dan signifikan dikarenakan hubungan ini memiliki nilai koefisien parameter bernilai positif yaitu 1,12 dan memiliki nilai signifikansi 11,58. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel *subjective norm* berpengaruh positif terhadap variabel dependen *behavioral intention to use*. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa niat dosen untuk menggunakan

ADORS akan dipengaruhi oleh variabel *subjective norm* terhadap ADORS.

Selain melihat nilai T-Statistik, evaluasi ini juga dilakukan dengan melihat nilai R^2 . Nilai R^2 digunakan untuk mengetahui kemampuan menjelaskan variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai R mendekati 1 maka dapat diartikan bahwa variabel independen sangat mendukung terhadap variabel dependen. Berikut hasil R-Square yang dihasilkan oleh SmartPLS:

Tabel 5. 24 Hasil R-Square (Olahan SmartPLS, 2016)

	R Square
ATU	0,793140
BIUS	0,920176
PEOU	0,869815
PU	0,951266

Berdasarkan Tabel 5.24 diatas, dapat diketahui bahwa nilai R-Square untuk masing-masing variabel dependen adalah sebagai berikut:

- Nilai R-Square pada variabel dependen *attitude towards using technology* adalah sebesar 0,793140, hal tersebut berarti variabilitas *attitude towards using technology* dapat dijelaskan oleh variabel independen *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* sebesar 79,3%.
- Nilai R-Square pada variabel *use behavior* adalah sebesar sebesar 0,920176, hal tersebut berarti variabilitas *use behavior* dapat dijelaskan oleh variabel independen *perceived usefulness*, *attitude towards*

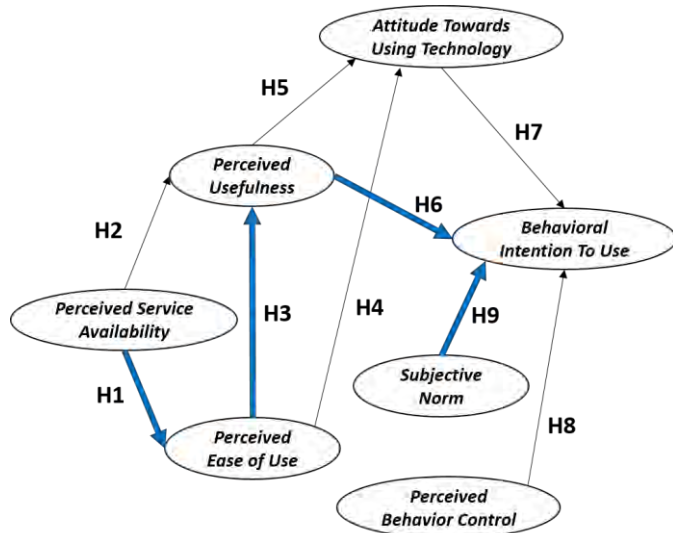
using technology, *subjective norm*, dan *perceived behavior control* sebesar 92,0%.

- Nilai R-Square pada variabel dependen *perceived ease of use* adalah sebesar 0,869815, hal tersebut berarti variabilitas *perceived ease of use* dapat dijelaskan oleh variabel independen *perceived service availability* sebesar 86,9%.
- Nilai R-Square pada variabel *perceived usefulness* adalah sebesar sebesar 0,951266, hal tersebut berarti variabilitas *perceived usefulness* dapat dijelaskan oleh variabel independen *perceived ease of use* dan *perceived service availability* sebesar 95,1%.

5.5.2.2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis ini dilakukan untuk mengetahui ditolak atau diterimanya hipotesis-hipotesis yang dibuat berdasarkan model konseptual penelitian. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan melihat nilai *path coefficient* yang dihasilkan melalui proses *bootstrapping* pada model struktural.

Hipotesis dapat diterima jika memiliki nilai *loading factor* positif dan memiliki nilai T-statistik lebih besar dari nilai T-tabel. Sebelum melihat hasil pengujian hipotesis dari SmartPLS, berikut ini hipotesis penelitian yang akan diuji:



Bagan 5. 1 Hipotesis Penelitian (Peneliti, 2016)

Berdasarkan Bagan 5.1 diatas, pada penelitian ini bahwasannya hanya terdapat 9 hipotesis yang akan diuji sesuai dengan model konseptual yang digunakan. Pada Tabel 5.25 berikut hasil merupakan pengujian hipotesis yang dihasilkan melauai pengolahan SmartPLS:

Tabel 5. 25 Nilai Path Coefficients (Olahan SmartPLS, 2016)

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STERR)	Keterangan
ATU -> BIUS	-0,052194	0,069361	Tidak berpengaruh dan tidak signifikan
PBC -> BIUS	-0,704658	0,261477	Tidak berpengaruh dan tidak signifikan

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STERR)	Keterangan
PEOU -> ATU	-0,228037	0,452080	Tidak berpengaruh dan tidak signifikan
PEOU -> PU	0,933460	9,160619	Berpengaruh dan signifikan
PSA -> PEOU	0,545354	3,062777	Berpengaruh dan signifikan
PSA -> PU	-0,166988	0,014434	Tidak berpengaruh dan tidak signifikan
PU -> ATU	-1,120302	0,250150	Tidak berpengaruh dan tidak signifikan
PU -> BIUS	0,892789	5,127192	Berpengaruh dan signifikan
SN -> BIUS	1,123057	11,584789	Berpengaruh dan signifikan

Dari Tabel 5.25 diatas, diketahui bahwa dalam pengujian hipotesis yang dilakukan mendapatkan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis 1: *Perceived Service Availability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*

Pada Tabel 5.25 diatas dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dari koefesien *perceived service availability* terhadap *perceived ease of use* adalah sebesar 0,545354 yang berarti bernilai positif. Sedangkan hasil nilai t-statistik dari jalur ini sebesar 3,062777, yang mana nilai tersebut lebih besar dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1,66. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *perceived*

service availability berpengaruh dan signifikan terhadap *perceived ease of use*. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 **diterima**.

2. **Hipotesis 2: *Perceived Service Availability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived of Usefulness***

Pada Tabel 5.25 diatas dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dari koefisien *perceived service availability* terhadap *perceived of usefulness* adalah sebesar -0,166988 yang berarti bernilai negatif. Sedangkan hasil nilai t-statistik dari jalur ini sebesar 0,014434, yang mana nilai tersebut lebih kecil dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1,66. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *perceived service availability* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *perceived of usefulness*. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 **ditolak**.

3. **Hipotesis 3: *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived of Usefulness***

Pada Tabel 5.25 diatas dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dari koefisien *perceived ease of use* terhadap *perceived of usefulness* adalah sebesar -0,228037 yang berarti bernilai positif. Sedangkan hasil nilai t-statistik dari jalur ini sebesar 9,160619, yang mana nilai tersebut lebih besar dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1,66. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *perceived ease of use* berpengaruh dan signifikan terhadap *perceived of usefulness*. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 **diterima**.

4. **Hipotesis 4: *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude Towards Using Technology***

Pada Tabel 5.25 diatas dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dari koefisien *perceived ease of use* terhadap *attitude towards using technology* adalah sebesar - 0,228037 yang berarti bernilai negatif. Sedangkan hasil nilai t-statistik dari jalur ini sebesar 0,452080, yang mana nilai tersebut lebih kecil dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1,66. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *perceived ease of use* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *attitude towards using technology*. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 4 **ditolak**.

5. **Hipotesis 5: *Perceived of Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude Towards Using Technology***

Pada Tabel 5.25 diatas dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dari koefisien *perceived of usefulness* terhadap *attitude towards using technology* adalah sebesar - 1,120302 yang berarti bernilai negatif. Sedangkan hasil nilai t-statistik dari jalur ini sebesar 0,250150, yang mana nilai tersebut lebih kecil dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1,66. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *perceived of usefulness* tidak berpengaruh dan tidak signifikan *attitude towards using technology*. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 5 **ditolak**.

6. **Hipotesis 6: *Perceived of Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use***

Pada Tabel 5.25 diatas dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dari koefisien *perceived usefulness* terhadap

behavioral intention to use adalah sebesar 0,892789 yang berarti bernilai positif. Sedangkan hasil nilai t-statistik dari jalur ini sebesar 5,127192, yang mana nilai tersebut lebih besar dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1,66. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness* berpengaruh dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 7 **diterima**.

7. Hipotesis 7: *Attitude Towards Using Technology* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use*

Pada Tabel 5.25 diatas dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dari koefisien *attitude towards using technology* terhadap *behavioral intention to use* adalah sebesar -0,052194 yang berarti bernilai negatif. Sedangkan hasil nilai t-statistik dari jalur ini sebesar 0,069361, yang mana nilai tersebut lebih kecil dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1,66. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *attitude towards using technology* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 6 **ditolak**.

8. Hipotesis 8: *Perceived Behavior Control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use*

Pada Tabel 5.25 diatas dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dari koefisien *perceived behavior control* terhadap *behavioral intention to use* adalah sebesar -0,704658 yang berarti bernilai negatif. Sedangkan hasil nilai t-statistik dari jalur ini sebesar 0,261477, yang mana nilai tersebut lebih kecil dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1,66. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *perceived behavior control* tidak berpengaruh dan tidak

signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 8 **ditolak**.

9. **Hipotesis 9: *Subjective Norm* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use***
Pada Tabel 5.25 diatas dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dari koefisien *subjective norm* terhadap *behavioral intention to use* adalah sebesar 1,123057 yang berarti bernilai positif. Sedangkan hasil nilai t-statistik dari jalur ini sebesar 11,584789, yang mana nilai tersebut lebih besar dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1,66. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *subjective norm* berpengaruh dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 9 **diterima**.

Halaman ini sengaja dikosongkan

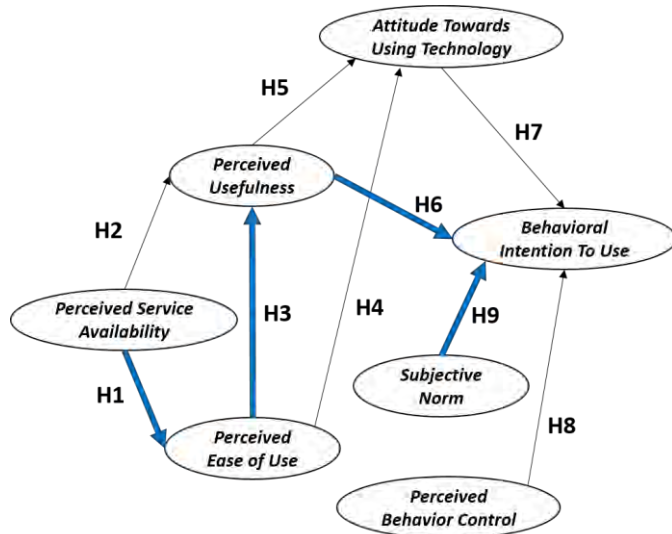
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan hasil yang didapatkan dari penelitian, dan pembahasan secara keseluruhan yang didapatkan dari penelitian.

6.1. Hasil Penelitian

Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis didapatkan bahwa semua hipotesis diterima. Pada bagian ini akan dipaparkan pembahasan terkait hasil uji hipotesis yang didapatkan dari analisis inferensial yang telah dilakukan pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis sebelumnya, dapat diketahui bahwa dari 9 hipotesis yang dibuat, terdapat 4 hipotesis yang diterima. Berikut hipotesis hubungan variabel yang diterima:



Gambar 6. 1 Hipotesis Hubungan Variabel yang Diterima

Berikut ini akan dijelaskan pengaruh pada masing-masing variabel yang berpengaruh dan signifikan tersebut.

6.1.1. Pengaruh Variabel *Perceived Service Availability* Terhadap *Perceived Ease of Use*

Untuk mengetahui pengaruh variabel *perceived service availability* terhadap *perceived ease of use* pada penggunaan ADORS dapat dilihat dari analisis inferensial yang telah dilakukan menggunakan SmartPLS.

Berdasarkan hasil analisis inferensial didapatkan bahwa variabel *perceived service availability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived ease of use*. Hal tersebut terbukti bahwasannya pada pengaruh variabel *perceived service availability* terhadap *perceived ease of use* memiliki nilai koefisien parameter sebesar 0,545354 dan nilai t-statistik sebesar 3,062777. Nilai estimate digunakan untuk menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif antara *perceived service availability* terhadap *perceived ease of use*. Sedangkan nilai t-statistik yang bernilai lebih besar dari t-tabel digunakan untuk menjelaskan adanya hubungan yang signifikan antara *perceived service availability* terhadap *perceived ease of use*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived service availability* memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap *perceived ease of use*. Sehingga apabila dilakukan peningkatan pada variabel *perceived service availability* maka akan berdampak langsung pada peningkatan *perceived ease of use* terhadap kemudahan penggunaan ADORS.

Perceived service availability menunjukkan keyakinan pengguna dimana layanan dapat diakses dimana pun dan kapan pun dia membutuhkan [22]. *Perceived service availability* diukur dengan indikator yakni teknologi dapat digunakan kapan saja dan di mana saja, dan teknologi dapat dengan mudah diakses dan portabel.

Berdasarkan pada analisis statistik deskriptif yang telah dilakukan sebelumnya, indikator pada variabel *perceived service availability* memiliki *mean* sebesar 3,74 dengan 3 *item* pernyataan. Hal tersebut menggambarkan bahwa pengguna ADORS sangat setuju bahwa adanya ketersediaan layanan ADORS dapat mendukung mereka dalam kemudahan penggunaan ADORS dalam melakukan pendaftaran nomor antrian pasien. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh dalam variabel *perceived service availability*, berikut ini akan ditampilkan *item-item* pernyataan dalam variabel ini berdasarkan nilai *mean* tertinggi sampai pada nilai *mean* yang terendah:

- *Mean* tertinggi yaitu dengan nilai 3,82 pada *item* PSA2. *Item* tersebut memiliki pernyataan “**Menurut saya, ADORS dapat diakses dengan mudah**”. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pengguna sangat menyetujui bahwa kecepatan akses website ADORS menjadi salah satu faktor kemudahan pengguna dalam menggunakan ADORS.
- *Mean* kedua yaitu dengan nilai 3,71 pada *item* NPSA2. *Item* tersebut memiliki pernyataan negasi “**Menurut saya, ADORS sulit untuk diakses**”. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pengguna sangat menyetujui jika kecepatan akses website ADORS menjadi salah satu faktor kemudahan pengguna dalam menggunakan ADORS.
- *Mean* ketiga yaitu sebesar 3,70 terdapat pada pernyataan PSA1. *Item* tersebut memiliki pernyataan “**Menurut saya, ADORS dapat digunakan dimana saja dan kapan saja.**”. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pengguna ADORS sangat menyetujui jika website dapat diakses dimana saja dan kapan saja menjadi salah satu faktor kemudahan pengguna dalam menggunakan ADORS.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ketiga *item-item* pernyataan tersebut dapat menggambarkan ketersediaan layanan dalam menggunakan ADORS. *Statement* tersebut juga didukung oleh pernyataan responden mengenai dukungan yang diharapkan ketika menggunakan ADORS yang disampaikan melalui *open question* kuesioner. Dalam pernyataan tersebut responden mengharapkan adanya dukungan berupa ketersediaan layanan berupa layanan ADORS dapat diakses selama 24 jam dan ketersediaan koneksi internet yang cepat. Dukungan yang diharapkan oleh responden tersebut menggambarkan kondisi yang dirasakan oleh pengguna dalam penggunaan ADORS.

Hal tersebut hendaknya dapat dijadikan pertimbangan oleh pihak pengelola ADORS yakni bagian Perencanaan Data Elektronik Kediri (PDE) sebagai salah satu bahan perbaikan dalam mengembangkan penggunaan ADORS agar dapat digunakan secara maksimal.

6.1.2. Pengaruh Variabel *Perceived Ease of Use* Terhadap *Perceived Usefulness*

Untuk mengetahui pengaruh variabel *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* pada penggunaan ADORS dapat dilihat dari analisis inferensial yang telah dilakukan menggunakan SmartPLS.

Berdasarkan hasil analisis inferensial didapatkan bahwa variabel *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*. Hal tersebut terbukti bahwasannya pada pengaruh variabel *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* memiliki nilai koefisien parameter sebesar 0,933460 dan nilai t-statistik sebesar 9,160619. Nilai estimate digunakan untuk menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*. Sedangkan nilai t-statistik yang bernilai lebih besar dari t-tabel digunakan untuk menjelaskan adanya

hubungan yang signifikan antara *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived ease of use* memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap *perceived usefulness*. Sehingga apabila dilakukan peningkatan pada variabel *perceived ease of use* maka akan berdampak langsung pada peningkatan *perceived usefulness* pada kebermanfaatan penggunaan ADORS.

Berdasarkan pada analisis statistik deskriptif yang telah dilakukan sebelumnya, indikator pada variabel *perceived ease of use* memiliki *mean* sebesar 3,89 dengan 4 *item* pernyataan. Hal tersebut menggambarkan bahwa pengguna ADORS sangat setuju bahwa adanya kemudahan penggunaan ADORS dapat memberikan manfaat pada mereka dalam penggunaan ADORS dalam melakukan pendaftaran nomor antrian pasien. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh dalam variabel *perceived ease of use*, berikut ini akan ditampilkan *item-item* pernyataan dalam variabel ini berdasarkan nilai *mean* tertinggi sampai pada nilai *mean* yang terendah:

- *Mean* tertinggi yaitu dengan nilai 3,96 pada *item* PEOU3. *Item* tersebut memiliki pernyataan “**Menurut saya, ADORS secara umum mudah digunakan.** Hal tersebut mengindikasikan bahwa pengguna sangat menyetujui bahwa langkah penggunaan ADORS mudah untuk dihafal menjadi salah satu faktor kebermanfaatan pengguna dalam menggunakan ADORS.
- *Mean* kedua yaitu dengan nilai 3,93 pada *item* NPEOU3. *Item* tersebut memiliki pernyataan negasi dari *item* PEOU3 “**Menurut saya, ADORS secara umum sulit digunakan.** Hal tersebut mengindikasikan bahwa pengguna sangat menyetujui bahwa langkah penggunaan ADORS mudah untuk dihafal menjadi

salah satu faktor kebermanfaatan pengguna dalam menggunakan ADORS.

- *Mean* ketiga yaitu dengan nilai 3,84 pada *item* PEOU2. *Item* tersebut memiliki pernyataan “**Menurut saya, ADORS mudah untuk dipelajari dan dioperasikan.** Hal tersebut mengindikasikan bahwa pengguna sangat menyetujui bahwa langkah penggunaan ADORS tidak rumit ataupun sulit menjadi salah satu faktor kebermanfaatan pengguna dalam menggunakan ADORS.
- *Mean* keempat yaitu sebesar 3,81 terdapat pada pernyataan PEOU1. *Item* tersebut memiliki pernyataan “**Menurut saya, ADORS dapat dimengerti dan jelas**”. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pengguna ADORS sangat menyetujui jika kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor kebermanfaatan pengguna dalam menggunakan ADORS.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keempat *item-item* pernyataan tersebut dapat menggambarkan kemudahan dalam menggunakan ADORS. *Statement* tersebut juga didukung oleh pernyataan responden mengenai dukungan yang diharapkan ketika menggunakan ADORS yang disampaikan melalui *open question* kuesioner. Dalam pernyataan tersebut responden mengharapkan fitur ADORS lebih diperbaiki lagi agar tidak membingungkan pengguna. Hal tersebut didukung oleh teori *Human Computer Interaction* (HCI) yang menyebutkan bahwa suatu sistem harus memiliki kriteria *user friendly*, salah satu kriteria *user friendly* yakni suatu sistem harus mudah dioperasikan oleh pengguna.

Dengan demikian ADORS harus memiliki kriteria *user friendly* yakni fitur-fitur yang mudah untuk digunakan sesuai dengan konsep HCI.

6.1.3. Pengaruh Variabel *Perceived Usefulness* Terhadap *Behavioral Intention to Use*

Untuk mengetahui pengaruh variabel *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use* pada penggunaan ADORS dapat dilihat dari analisis inferensial yang telah dilakukan menggunakan SmartPLS.

Berdasarkan hasil analisis inferensial didapatkan bahwa variabel *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Hal tersebut terbukti bahwasannya pada pengaruh variabel *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use* memiliki nilai koefisien parameter sebesar 0,892789 dan nilai t-statistik sebesar 5,127192. Nilai estimate digunakan untuk menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use*. Sedangkan nilai t-statistik yang bernilai lebih besar dari t-tabel digunakan untuk menjelaskan adanya hubungan yang signifikan antara *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived usefulness* memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Sehingga apabila dilakukan peningkatan pada variabel *perceived usefulness* maka akan berdampak langsung pada peningkatan *behavioral intention to use* terhadap niat penggunaan ADORS.

Berdasarkan pada analisis statistik deskriptif yang telah dilakukan sebelumnya, indikator pada variabel *perceived usefulness* memiliki *mean* sebesar 3,79 dengan 4 *item* pernyataan. Hal tersebut menggambarkan bahwa pengguna ADORS sangat setuju bahwa adanya manfaat dalam menggunakan ADORS dapat mendukung niat mereka untuk penggunaan ADORS dalam melakukan pendaftaran nomor antrian pasien. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh dalam variabel *perceived usefulness*, berikut ini

akan ditampilkan *item-item* pernyataan dalam variabel ini berdasarkan nilai *mean* tertinggi sampai pada nilai *mean* yang terendah:

- *Mean* tertinggi yaitu dengan nilai 3,82 pada *item* PU3. *Item* tersebut memiliki pernyataan negasi dari *item* PU3 **“Menurut saya, menggunakan ADORS dapat meningkatkan efektifitas dalam melakukan daftar pasien”**. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pengguna ADORS sangat menyetujui jika menggunakan ADORS menjadi efektif merupakan salah satu faktor niat pengguna dalam menggunakan ADORS.
- *Mean* kedua yaitu dengan nilai 3,80 pada *item* PU1. *Item* tersebut memiliki pernyataan negasi dari *item* PU1 **“Menurut saya, menggunakan ADORS dapat meningkatkan efisiensi dalam melakukan daftar pasien”**. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pengguna ADORS sangat menyetujui jika menggunakan ADORS menjadi efisien merupakan salah satu faktor niat pengguna dalam menggunakan ADORS.
- *Mean* ketiga yaitu dengan nilai 3,79 terdapat pada *item* NPU2. *Item* NPU2 memiliki pernyataan negasi dari *item* PU2 **“Menurut saya, menggunakan ADORS sulit untuk melakukan daftar pasien”**. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pengguna ADORS sangat menyetujui jika kemudahan pendaftaran menggunakan ADORS menjadi salah satu faktor niat pengguna dalam menggunakan ADORS.
- *Mean* keempat yaitu dengan nilai 3,78 terdapat pada *item* PU2. *Item* PU2 memiliki pernyataan **“Menurut saya, menggunakan ADORS memudahkan saya dalam melakukan pendaftaran pasien”**. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pengguna ADORS sangat menyetujui jika kemudahan pendaftaran menggunakan

ADORS menjadi salah satu faktor niat pengguna dalam menggunakan ADORS.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keempat *item-item* pernyataan tersebut dapat menggambarkan kebergunaan dalam menggunakan ADORS. *Statement* tersebut juga didukung oleh pernyataan responden mengenai dukungan yang diharapkan ketika menggunakan ADORS yang disampaikan melalui *open question* kuesioner. Dalam pernyataan tersebut responden mengharapakan adanya layanan *helpdesk* jika ada keluhan dari pengguna.

Hal tersebut dapat dijadikan oleh pihak pengelola ADORS yakni bagian Perencanaan Data Elektronik Kediri (PDE) sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam meningkatkan niat penggunaan ADORS terhadap pengguna.

6.1.4. Pengaruh Variabel *Subjective Norm* Terhadap *Behavioral Intention to Use*

Untuk mengetahui pengaruh variabel *subjective norm* terhadap *behavioral intention to use* pada penggunaan ADORS dapat dilihat dari analisis inferensial yang telah dilakukan menggunakan SmartPLS.

Berdasarkan hasil analisis inferensial didapatkan bahwa variabel *subjective norm* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Hal tersebut terbukti bahwasannya pada pengaruh variabel *subjective norm* terhadap *behavioral intention to use* memiliki nilai koefisien parameter sebesar 1,123057 dan nilai t-statistik sebesar 11,584789. Nilai estimate digunakan untuk menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif *subjective norm* terhadap *behavioral intention to use*. Sedangkan nilai t-statistik yang bernilai lebih besar dari t-tabel digunakan untuk menjelaskan adanya hubungan yang signifikan antara *subjective norm* terhadap *behavioral intention*

to use. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *subjective norm* memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Sehingga apabila dilakukan peningkatan pada variabel *subjective norm availability* maka akan berdampak langsung pada peningkatan *behavioral intention to use* terhadap niat penggunaan ADORS.

Berdasarkan pada analisis statistik deskriptif yang telah dilakukan sebelumnya, indikator pada variabel *subjective norm* memiliki *mean* sebesar 3,94 dengan 2 *item* pernyataan. Hal tersebut menggambarkan bahwa pengguna ADORS sangat setuju bahwa adanya dorongan dari aspek sosial dapat mendukung niat mereka dalam menggunakan ADORS dalam melakukan pendaftaran nomor antrian pasien. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh dalam variabel *subjective norm*, berikut ini akan ditampilkan *item-item* pernyataan dalam variabel ini berdasarkan nilai *mean* tertinggi sampai pada nilai *mean* yang terendah:

- *Mean* tertinggi yaitu sebesar 4,04 terdapat pada pernyataan SN1. *Item* tersebut memiliki pernyataan **“Saya merasa keluarga, teman dan orang terdekat menyarankan agar menggunakan aplikasi ADORS.”**. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pengguna ADORS sangat menyetujui jika saran dari orang-orang terdekat menjadi salah satu faktor niat pengguna dalam menggunakan ADORS.
- *Mean* terendah yaitu dengan nilai 3,84 pada *item* SN2. *Item* tersebut memiliki pernyataan **“Saya merasa orang-orang menyarankan agar menggunakan aplikasi ADORS”**. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pengguna ADORS sangat menyetujui jika saran dari masyarakat maupun pihak rumah sakit menjadi salah satu faktor niat pengguna dalam menggunakan ADORS.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kedua *item-item* pernyataan tersebut dapat menggambarkan adanya dorongan dari faktor sosial dalam menggunakan ADORS. *Statement* tersebut juga didukung oleh pernyataan responden mengenai dukungan yang diharapkan ketika menggunakan ADORS yang disampaikan melalui *open question* kuesioner. Dalam pernyataan tersebut responden mengharapkan adanya sosialisasi dan pelatihan terhadap penggunaan ADORS.

Hal tersebut dapat dijadikan oleh pihak pengelola ADORS yakni bagian Perencanaan Data Elektronik Kediri (PDE) sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam meningkatkan niat penggunaan ADORS terhadap pengguna.

6.1.5. Pembahasan Hasil Keseluruhan

Yung-Zung Chang (2014) membuat dan memvalidasi model penerimaan TAM dan TPB ini dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat penerimaan pengguna terhadap niat dalam menggunakan ADORS.

Pada penelitian ini model konseptual yang ada dapat dinyatakan benar karena memiliki nilai *goodness of fit* yang dihasilkan pada R-Square dari olahan SmartPLS pada variabel *attitude towards using technology* sebesar 0,793140, variabel *behavioral intention to use* sebesar 0,920176, variabel *perceived ease to use* sebesar 0,869815 dan variabel *perceived usefulness* sebesar 0,951266. Hal tersebut dinyatakan baik karena variabilitas *attitude towards using technology* dapat dijelaskan oleh variabel independen *perceived usefulness*, dan *perceived ease to use* sebesar 79,3%, variabilitas *behavioral intention to use* dapat dijelaskan oleh variabel independen *perceived usefulness*, *attitude towards using technology*, *subjective norm*, dan *perceived behavior control* sebesar 92,0%, variabilitas *perceived ease to use* dapat dijelaskan oleh variabel independen *perceived service availability* sebesar 86,9% dan variabilitas

perceived usefulness dapat dijelaskan oleh variabel independen *perceived ease of use* dan *perceived service availability* sebesar 95,1%. Akan tetapi dalam penelitian ini tetap berkaca pada persepsi bahwa terdapat dua kemungkinan, yaitu bila data penelitian yang didapatkan adalah salah dan bila data dalam penelitian ini adalah benar.

Apabila data penelitian yang didapatkan adalah salah, maka terdapat beberapa kemungkinan yang menyebabkan kesalahan. Pertama adalah kesalahan penafsiran responden terhadap pernyataan-pernyataan yang pada kuesioner. Pengguna dapat memiliki persepsi berbeda terhadap setiap pernyataan yang diberikan dalam kuesioner. Pengguna ADORS yang satu dengan yang lainnya dapat memiliki jawaban berbeda dikarenakan perbedaan kondisi penggunaan sistem. Kedua adalah kesalahan pengertian responden dalam pemahaman skala penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini diberikan pengertian skala 1 yang menyatakan sangat tidak setuju hingga skala 5 yang menyatakan sangat setuju. Responden dapat mengalami kesalahan tafsir dengan skala 2, 3 dan skala 4 yang tidak didefinisikan dalam kuesioner. Hal ini menyebabkan bisa saja data yang diambil juga tidak akurat.

Bila data yang didapatkan adalah benar maka didapatkan kesimpulan bahwa variabel yang berpengaruh signifikan adalah *perceived service availability* terhadap *perceived ease of use*, variabel *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*, variabel *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use* dan variabel *subjective norm* terhadap *behavioral intention to use*.

Dari penjabaran faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan ADORS tersebut, peranan perbaikan dari pihak organisasi pengelola ADORS diharapkan dapat membantu peningkatan niat penggunaan ADORS oleh pengguna dalam melakukan daftar periksa di rumah sakit.

6.1.6 Implikasi Penelitian

Berdasarkan pada analisis hasil penelitian terdapat implikasi penelitian yang berupa implikasi teoritis dan implikasi praktis. Berikut merupakan penjelasan dari implikasi penelitian ini.

6.1.6.1 Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis ini juga bertujuan untuk memperkuat konsep-konsep teoritis dan memberikan dukungan empiris terhadap penelitian terdahulu. Penelitian ini dilakukan berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Yung-Zung Chang yaitu "*Understanding the Determinants of Implementing Telehealth Systems: A Combined Model of the Theory of Planned Behavior and the Technology Acceptance Model*". Penelitian ini menjadi acuan utama penulis dalam pembuatan model konseptual. Yung-Zung Chang melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat menggunakan *telehealth* oleh pasien. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa variabel *attitude towards using technology*, *subjective norm*, *perceived behavior control* positif mempengaruhi *behavioral intention to use*. Peneliti mengadopsi model yang ada pada penelitian tersebut untuk meneliti faktor yang mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan ADORS.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat perbedaan dan persamaan antara hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Yung-Zung Chang. Berikut merupakan penjelasan mengenai perbedaan dan persamaan hasil penelitian

- Persamaan variabel yang signifikan
Terdapat persamaan pada variabel yang signifikan pada penelitian peneliti dengan yang dilakukan oleh Yung-Zung Chang yaitu pengaruh signifikan pada *subjective norm* dan

perceived usefulness terhadap *behavioral intention to use* dan *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*. Pengaruh yang signifikan ini menegaskan bahwa pengguna melihat bahwa faktor sosial mempengaruhi niat untuk menggunakan ADORS dan persepsi kebergunaan mempengaruhi manfaat pengguna terhadap ADORS.

1. Variabel *Subjective Norm* berpengaruh positif terhadap variabel *Behavioral Intention to Use*. Pengukuran variabel *subjective norm* menggunakan dua indikator dari Taylor & Todd (1995) yang meliputi adanya dorongan saran penggunaan sistem dari orang-orang umum, dan adanya dorongan saran penggunaan sistem dari orang terdekat. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Yung-Zung Chang yang mengatakan adanya saran-saran dari lingkungan sekitar terhadap pentingnya penggunaan sistem dapat mendorong niat pengguna untuk menggunakan sistem.
2. Variabel *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap variabel *Perceived Usefulness*. Pengukuran variabel *perceived ease of use* menggunakan tiga indikator dari Venkatesh, et al. (2003) yang meliputi kemudahan sistem secara umum, kejelasan dan mudah dimengerti, dan kemudahan pengoperasian. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Yung-Zung Chang yang mengatakan adanya saran-saran dari lingkungan sekitar terhadap pentingnya penggunaan sistem dapat mendorong niat pengguna untuk menggunakan sistem.
3. Variabel *Perceived Service Availability* berpengaruh positif terhadap variabel *Perceived Ease of Use*. Pengukuran variabel *perceived service availability* menggunakan dua indikator dari Hong and Tam

(2006) yang meliputi kemudahan akses, dan dapat diakses kapan dan dimanapun. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Yung-Zung Chang yang mengatakan bahwa ketersediaan sistem merupakan hal yang penting terutama dalam penggunaan sistem yang berbasis online.

- Perbedaan variabel yang signifikan
Penelitian Yung-Zung Chang membuktikan bahwa variabel *perceived service availability* secara positif mempengaruhi *perceived usefulness*; variabel *perceived ease to use* dan *perceived usefulness* positif mempengaruhi *attitude towards using technology*; variabel *attitude towards using technology*, *perceived behavior control* positif mempengaruhi *behavioral intention to use*. Sedangkan peneliti membuktikan bahwa variabel-variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness*, *attitude*, dan *behavioral intention to use*. Perbedaan ini dapat terjadi dikarenakan adanya perbedaan objek penelitian. Objek penelitian pada penelitian ini adalah masyarakat Kediri yang belum menggunakan ADORS sedangkan pada penelitian sebelumnya merupakan masyarakat Thailand yang sudah pernah menggunakan *Telehealth*, sehingga terdapat perbedaan hasil penelitian.

Berdasarkan pada penjelasan persamaan dan perbedaan tersebut dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa implikasi teoritis yang didapatkan adalah pentingnya untuk memperhatikan faktor *subjective norm*, dan *perceived usefulness* untuk mengetahui niat pengguna untuk menggunakan ADORS, faktor *perceived*

ease of use terhadap *perceived usefulness* ADORS dan faktor *perceived service availability* terhadap *perceived ease of use*.

6.1.6.2 Implikasi Praktis

Berdasarkan pada hasil penelitian diketahui bahwa variabel *perceived usefulness* dan *subjective norm* berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan ADORS, variabel *perceived service availability* yang berpengaruh signifikan terhadap variabel *perceived ease of usefulness* dan variabel *perceived ease of use* terhadap variabel *usefulness*.

Penting bagi pihak pengelola ADORS yakni bagian Perencanaan Data Elektronik Kediri (PDE) untuk melihat variabel-variabel ini karena variabel tersebut dapat menjelaskan faktor-faktor apa saja berpengaruh terhadap niat pengguna untuk menggunakan ADORS. Dengan melihat kondisi saat ini bahwa belum adanya regulasi mengenai kewajiban penggunaan ADORS bagi pengguna, maka penting bagi pihak pengelola ADORS untuk memastikan bahwa pengguna tetap akan menggunakan ADORS sehingga sesuai dengan salah satu tujuan RSUD Gambiran, yaitu mempermudah masyarakat untuk mendaftar layanan rawat jalan secara online darimana saja dan kapan saja melalui ADORS.

Dengan melihat adanya variabel-variabel yang berpengaruh terhadap niat pengguna, maka penting bagi pihak pengelola ADORS untuk melakukan beberapa tindakan untuk meningkatkan niat penggunaan ADORS. Tindakan-tindakan ini akan dibahas secara mendetail pada bagian rekomendasi perbaikan.

6.2 Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan pada hasil penelitian mengenai faktor-faktor pengguna ADORS ditemukan beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan penggunaan ADORS. Berikut ini adalah beberapa usulan rekomendasi yang ditujukan kepada pihak pengelola ADORS. Rekomendasi ini dibuat berdasarkan hubungan variabel yang berpengaruh dan diperkuat dengan argumen-argumen dari pengguna mengenai saran dan permasalahan yang mereka sampaikan dalam *open question* kuesioner:

6.2.1 Rekomendasi 1 (*Subjective Norm - Behavioral Intention to Use*)

Variabel *subjective norm* memberikan pengaruh terhadap niat pengguna untuk menggunakan ADORS. Dalam variabel ini akan membahas mengenai faktor sosial yang mempengaruhi niat pengguna dalam menggunakan ADORS. Rekomendasi yang dapat diberikan dalam hubungan variabel ini adalah:

1. **Mengadakan sosialisasi pengenalan ADORS kepada para pengguna dari pihak Rumah Sakit.**

Hal ini didukung oleh pernyataan pengguna pada *open question* yaitu “Pengguna perlu diberikan sosialisasi dan pelatihan penggunaan ADORS”. Hal tersebut didukung oleh teori bahwasannya dorongan sosial dan penggunaan teknologi dalam lingkungan penggunaan yang bersifat *voluntary use* dapat mempengaruhi niat pengguna dalam memanfaatkan teknologi [23]. Dengan demikian dapat diketahui bahwa adanya dorongan atau sosialisasi terhadap penggunaan ADORS dapat menjadi penunjang pengguna mau menggunakan ADORS.

6.2.2. Rekomendasi 2 (*Perceived Usefulness – Behavioral Intention to Use*)

Variabel *perceived usefulness* memberikan pengaruh terhadap niat dosen untuk menggunakan ADORS. Dalam variabel ini akan membahas mengenai faktor kebermanfaatan yang mempengaruhi niat pengguna dalam menggunakan ADORS. Rekomendasi yang dapat diberikan dalam hubungan variabel ini adalah :

1. Melakukan perbaikan tampilan pada ADORS

Hal ini didukung oleh pernyataan pengguna dalam *open questioner* yaitu “Tampilan website ADORS sebaiknya dibuat *responsive* agar fitur yang tampil di PC dan menyesuaikan tampilan ke resolusi *mobile* yang lebih kecil. Secara ideal, sebuah website harus kompatibel dengan berbagai perangkat berbasis dekstop, tablet, dan smartphone [24]. Dengan demikian dapat diketahui bahwa perbaikan tampilan yang ada pada sistem informasi berbasis website merupakan hal yang menjadi perhatian khusus bagi pengelola ADORS, hal ini berkaitan dengan informasi yang akan ditampilkan sesuai perangkat yang digunakan untuk mengakses halaman website tersebut.

2. Menambahkan fitur penyampaian keluhan dan saran

Hal tersebut didukung oleh pernyataan responden dalam saran yang diberikan yaitu “perlu adanya fitur untuk penyampaian keluhan dari pengguna”. Hal tersebut juga didukung oleh teori bahwasannya kepuasan pengguna sistem senantiasa akan terpenuhi, jika keluhan yang disampaikan oleh pengguna sistem merupakan masukan yang sangat berharga dan harus ditindaklanjuti. Keluhan pengguna juga merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi dan deteksi dini terhadap kelemahan sistem. [25]. Dengan demikian, adanya fitur penyampaian

keluhan dan saran dapat dimanfaatkan pengguna dalam melakukan daftar pasien, terutama penerapannya dalam penggunaan ADORS.

6.2.3 Rekomendasi 3 (*Perceived Ease of Use – Perceived Usefulness*)

Variabel *perceived ease of use* memberikan pengaruh terhadap persepsi kebermanfaatan pengguna terhadap ADORS. Dalam variabel ini akan membahas mengenai faktor persepsi kebermanfaatan pengguna terhadap ADORS. Rekomendasi yang dapat diberikan dalam hubungan variabel ini adalah :

1. Melakukan penyederhanaan form pendaftaran pada ADORS

Hal ini didukung oleh pernyataan pengguna dalam kuesioner pada kendala yang dihadapi yaitu “pengisian form pendaftaran pasien baru yang terlalu banyak dan membingungkan. Pernyataan ini diperkuat oleh saran yang diberikan pengguna yaitu “pada form pendaftaran pasien baru, sebaiknya isian yang bersifat penting saja yang perlu diisikan seperti no KTP, nama, tanggal lahir dan alamat”. Sebagai contoh untuk pasien baru harus mengisi form pendaftaran yakni berupa isian nomor KTP, nama, tempat dan tanggal lahir, alamat, kelurahan, kecamatan, RT, RW, kota, nomor telepon, dan nomor handphone sehingga menyebabkan pengguna merasa kesulitan pengisian form dalam penggunaan ADORS tersebut. Hal tersebut didukung oleh teori bahwa pengguna harus mengatasi frustrasi, ketakutan dan kegagalan ketika mereka menghadap menu yang terlalu kompleks atau istilah yang membingungkan [26]. Selain itu *Human Computer Interaction* (HCI) juga menyebutkan bahwa suatu sistem harus memiliki kriteria *user friendly*, salah satu kriteria *user friendly* yakni suatu sistem harus mudah dioperasikan

oleh pengguna [27]. Dengan demikian dapat diketahui bahwa penting bagi pihak pengelola ADORS untuk melakukan penyederhanaan isian form pendaftaran pasien baru pada ADORS.

4. **Memberikan pelatihan atau *training* ADORS kepada pengguna.**

Hal tersebut didukung oleh pernyataan responden dalam saran yang diberikan yaitu “perlu adanya pelatihan ADORS yang diberikan terhadap pengguna”. Hal tersebut didukung oleh teori bahwasannya, pelatihan adalah serangkaian aktifitas yang dirancang untuk meningkatkan keahlian-keahlian, pengetahuan pengalaman atau perubahan sikap seseorang [28]. Sehingga keterampilan penggunaan ADORS merupakan keterampilan dasar yang harus dimiliki oleh pengguna dalam menggunakan ADORS.

6.2.4 **Rekomendasi 4 (*Perceived Service Availability – Perceived Ease of Use*)**

Variabel *perceived service availability* memberikan pengaruh terhadap persepsi kemudahan pengguna terhadap ADORS. Dalam variabel ini akan membahas mengenai faktor persepsi kemudahan pengguna terhadap ADORS. Rekomendasi yang dapat diberikan dalam hubungan variabel ini adalah :

1. **Melakukan *maintenance* pada server**

Hal ini didukung oleh pernyataan responden dalam *open question* yakni “perlu adanya peningkatan performa dan kualitas ADORS agar menjadi lebih baik yang meliputi peningkatan kecepatan akses, *bandwith*, dan koneksi internet yang stabil dan perlu penyediaan layanan sistem yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun”. Hal ini juga didukung oleh teori bahwasannya di masa depan akses komunikasi akan semakin besar baik itu antara manusia ke

manusia, manusia ke perangkat maupun perangkat ke perangkat (Tan & Wang, 2010). Beberapa hal juga mempengaruhi kecepatan transfer data internet berikut ini.

1. Kepadatan lalu-lintas data yang melalui saluran komunikasi dari penyedia jasa internet (ISP) ke komputer.
2. Bandwidth yang disediakan oleh ISP atau kemampuan dan kecepatan server tempat meminta/mengakses data
3. Banyak sedikitnya jumlah pengguna yang mengakses suatu server pada saat yang bersamaan.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa penting bagi pihak pengelola ADORS untuk melakukan *maintenance* pada server agar memudahkan pengguna dalam menggunakan layanan ADORS yang dapat diakses kapanpun, dimanapun dan kecepatan akses yang memadai.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB VII PENUTUP

Dalam bab ini akan menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian ini, beserta saran yang dapat bermanfaat sebagai perbaikan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai implementasi model Yung-zhung chang untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap niat penggunaan ADORS, maka dapat disimpulkan berikut ini.

1. Berdasarkan implementasi model penerimaan Yung-zhung Chang dengan model konseptual penelitian yang telah dibuat dan dengan perhitungan menggunakan SmartPLS, maka didapatkan hasil faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap penggunaan ADORS adalah, berikut:
 - *Perceived service availability* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived ease of use*. Hal tersebut menggambarkan bahwa pengguna ADORS sangat setuju bahwa adanya ketersediaan layanan ADORS dapat mendukung mereka dalam kemudahan penggunaan ADORS dalam melakukan pendaftaran nomor antrian pasien.
 - *Perceived ease of use* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*. Hal tersebut menggambarkan bahwa pengguna ADORS sangat setuju bahwa adanya kemudahan penggunaan ADORS dapat memberikan manfaat pada mereka dalam penggunaan ADORS dalam melakukan pendaftaran nomor antrian pasien.

- *Perceived Usefulness* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Hal tersebut menggambarkan bahwa pengguna ADORS sangat setuju bahwa adanya manfaat dalam menggunakan ADORS dapat mendukung niat mereka untuk penggunaan ADORS dalam melakukan pendaftaran nomor antrian pasien.
- *Subjective norm* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Hal tersebut menggambarkan bahwa pengguna ADORS sangat setuju bahwa adanya dorongan dari aspek sosial dapat mendukung niat mereka dalam menggunakan ADORS dalam melakukan pendaftaran nomor antrian pasien.

Berdasarkan hasil di atas maka dapat diketahui bahwa terdapat dua faktor yang berpengaruh langsung terhadap niat untuk menggunakan ADORS yaitu variabel *subjective norm* dan *perceived usefulness*. Terdapat dua faktor yang berpengaruh secara tidak langsung terhadap niat penggunaan ADORS yakni variabel *perceived service availability* yang dimediasi oleh variabel *perceived usefulness* dan variabel *perceived ease of use* serta variabel *perceived ease of use* yang dimediasi oleh variabel *perceived usefulness*.

2. Untuk meningkatkan penerimaan pengguna terhadap niat penggunaan ADORS dalam daftar periksa rumah sakit dapat direpresentasikan melalui pelaksanaan rekomendasi perbaikan yang telah diusulkan adalah
 - Mengadakan sosialisasi pengenalan ADORS kepada para pengguna dari pihak Rumah Sakit.
 - Melakukan perbaikan tampilan pada ADORS
 - Menambahkan fitur penyampaian keluhan dan saran

- Melakukan penyederhanaan form pendaftaran pada ADORS
- Memberikan pelatihan atau training ADORS kepada pengguna.
- Melakukan maintenance pada server

7.2. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk penelitian selanjutnya antara lain:

1. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam menentukan sampel penelitian ini adalah 90%. Untuk hasil yang lebih baik, penelitian selanjutnya dapat menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95% karena semakin tinggi tingkat kepercayaan yang digunakan maka kebenaran dalam mengambil peluang kesalahan yang ditetapkan peneliti dalam mengambil keputusan untuk menolak atau mendukung hipotesis nol semakin diyakini kebenarannya.
2. Perlu ditambahkan variabel-variabel eksternal lainnya seperti variabel *trust* dan *perceived of risk* terhadap niat dalam menggunakan ADORS sesuai dengan hasil *open question* kuesioner responden yang menyatakan bahwa mereka masih ragu mengenai keamanan data.

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. d. dr. Jane Soepardi, Roadmap SIK Tahun 2011-2014, Jakarta, 2012.
- [2] I. Widiyastuti, "Analisa Aplikasi E-Health Berbasis Website di Instansi," *Jurnal Penelitian Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komunikasi*, 2008.
- [3] I. Ajzen, "The Theory of Planned Behavior," *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, pp. 179-211, 1991.
- [4] F. D. Davis, R. P. Bagozzi dan P. R. Warshaw, "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models," *Management Science*, 1989.
- [5] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis dan F. D. Davis, "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View," *Management Information Systems Research Center, University of Minnesota*, vol. 27, September 2003.
- [6] S.-J. K. Y. T. Hong, "Understanding the adoption of multipurpose information appliances: The case of mobile data services," *Information Systems Research*, pp. 162-179, 2006.
- [7] S. Santoso, Structural Equation Modeling (SEM) Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kompas Gramedia, 2011.
- [8] B. Byrne, Structural Equation Modeling with AMOS basic concept, application dan programming. Second edition, 2010.
- [9] J. F. Hair, Multivariate Data Analysis, New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1998.
- [10] I. Ghozali, Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- [11] W. W. Chin, "The Partial Least Square Approach to Structural Equation In Modern Methods for Business Research," pp. 295, 336, 1998.
- [12] Profil RSUD Gambiran Kota Kediri 2010, Kediri, 2010.

- [13] R. J. P. C. Rawstorne.P, “An integrative model of information,” 1998.
- [14] A. M. M. M.-W. a. J. B. Brown S.A., “Do I really have to? User acceptance of mandatory technology,” *European Journal of Information Systems*, 2002.
- [15] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: BP-Universitas Diponegoro, 2007.
- [16] T. W. Joven Sugianto Liauw, “Analisis Pengaruh Tingkat Inflasi , Tingkat Suku Bunga SBI dan Nilai Tukar Rupiah Terhadap Indeks Harga Saham Gabungan (IHSG) Di Bursa Efek Indonesia,” p. 5, 2013.
- [17] S. Santoso, *Menguasai statistik di era informasi dengan SPSS 15*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2007.
- [18] I. Ghozali, *Aplikasi Structural Equation Modeling, Metode Alternati dengan Partial Least Square (PLS)*, Edisi Pertama, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.
- [19] D. P. Anggrayeni, *Analisis Faktor Kesuksesan Sistem Mandatory Use Berdasarkan Model TAM dan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: Aplikasi UR pada BPJS Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur)*, Surabaya, Indonesia: Sistem Informasi-ITS, 2015.
- [20] Sayyida dan A. Anekawati, “Penggunaan Aanlisis Structural Equation Modelling (SEM) Dalam Mengidentifikasi Pengaruh Variabel Moderasi Struktur Desentralisasi Terhadap Hubungan Partisipasi Dalam Penyusunan Anggaran dan Kinerja Manajerial SKPD di Kabupaten Sumenep,” dalam *Proceeding Call For Paper*, Sumenep, 2014.
- [21] I. Ghozali, *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang, 2014.
- [22] D. Shin, “User acceptance of mobile Internet: Implication for convergence technologies. Interacting with Computers,” pp. 472-483, 2007.

- [23] F. Pavri, "An Empirical Investigation of The Factors Contributing to Micro-Computer," p. 1988.
- [24] H. S. d. A. H. A. M. S. Slamet Riyanto, "Segmentasi dan Klasifikasi untuk Tampilan Website dari Perangkat yang Heterogen," 2016.
- [25] N. Zawacki, "Benefits of IT Help Desk," 2011. [Online]. Available:
<http://www.comparebusinessproducts.com/networking/benefits-of-it-help-desk>.
- [26] B. & P. C. Shneiderman, Designing User Interface, United States of America: Pearson Education Inc, 2005.
- [27] O. D. Nurhayati, Konsep Interaksi Manusia dan Komputer, Semarang: Balai Pustaka Universitas Diponegoro Semarang, 2014.
- [28] H. Simamora, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, 1999.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BIODATA PENULIS

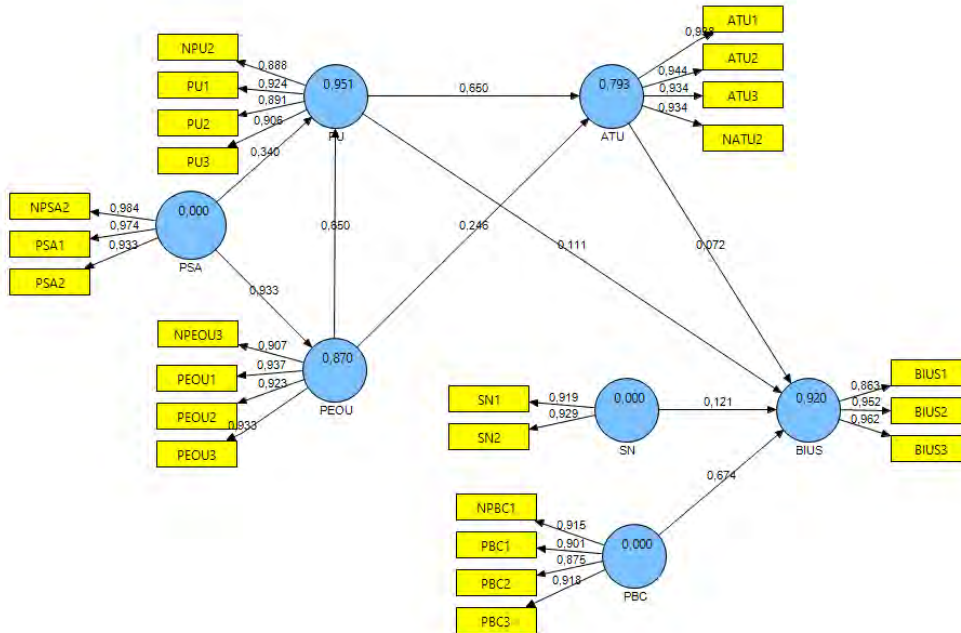


Penulis bernama lengkap Esti Widyapraba. Lahir di Nganjuk, tanggal 26 Februari 1994. Penulis telah menempuh pendidikan formal di MI Al Irsyad Al Islamiyah Kediri, MTs Negeri 2 Kediri, serta SMA Negeri 1 Kediri. Setelah tamat pendidikan Sekolah Menengah Atas, penulis melanjutkan studi Perguruan Tinggi di Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Surabaya, diterima di jurusan Sistem Informasi. Pada Jurusan Sistem Informasi penulis mengambil bidang studi Manajemen Sistem Informasi (MSI). Selama menempuh perkuliahan, penulis aktif dalam dunia jurnalistik. Hal ini dibuktikan dengan menjadi staff dan wakil kepala departemen *Information Media* BEM FTIf. Pada pengerjaan Tugas Akhir di Jurusan Sistem Informasi ITS, penulis mengambil bidang minat Pengukuran dan Evaluasi Teknologi Informasi, yakni mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna dalam penggunaan Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit (ADORS). Untuk keperluan penelitian, dapat menghubungi penulis melalui e-mail: estiwidyapraba@gmail.com.

Halaman ini sengaja dikosongkan

LAMPIRAN A HASIL UJI SMARTPLS



Gambar A.1 Hasil Uji Calculate Model (Olahan SmartPLS, 2016)

LAMPIRAN B MASUKAN RESPONDEN

Tabel B. 1 Saran Responden (Olahan Kuesioner, 2016)

Saran Responden	
Kategori	Pernyataan
<i>Software</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pada form pendaftaran pasien baru, sebaiknya isian yang bersifat penting saja yang perlu diisikan seperti no KTP, nama, tanggal lahir dan alamat. 2. Dalam ADORS perlu ditambahkan navigasi menu agar tidak membingungkan pengguna, seperti menu <i>back</i>. 3. Dalam ADORS lebih baik ditambahkan fasilitas pilihan poli yang dituju, sehingga setelah mendapatkan nomor antrian pengambilan rekam medik, pasien otomatis terdaftar dalam poli yang dituju. 4. Tampilan website ADORS sebaiknya dibuat <i>responsive</i> agar fitur yang tampil di PC dan menyesuaikan tampilan ke resolusi <i>mobile</i> yang lebih kecil. 5. Perlu adanya fitur penyampaian keluhan jika ada keluhan pengguna 6. Perlu meningkatkan segi keamanan bagi pengguna ADORS
<i>People</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna perlu diberikan sosialisasi ADORS. 2. Perlu adanya pelatihan penggunaan ADORS untuk meningkatkan keterampilan penggunaan ADORS.

Saran Responden	
Kategori	Pernyataan
<i>Network</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu adanya peningkatan performa dan kualitas ADORS agar menjadi lebih baik yang meliputi peningkatan kecepatan akses, <i>bandwith</i>, dan koneksi internet yang stabil 2. Perlu penyediaan layanan sistem yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun
<i>Procedure</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu adanya buku petunjuk cara penggunaan sistem.

Tabel B. 2 Permasalahan Responden (Olahan Kuesioner, 2016)

Permasalahan Responden	
Kategori	Pernyataan
<i>Software</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengisian form pendaftaran pasien baru yang terlalu banyak dan membingungkan 2. Navigasi menu tidak jelas 3. Terdeteksi virus saat melakukan login
<i>Network</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website ADORS terkadang tidak bisa diakses 2. Koneksi ke ADORS lambat, tidak stabil
<i>Procedure</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak adanya pemberitahuan maupun instruksi (petunjuk) penggunaan ADORS.

LAMPIRAN C

KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner Penerimaan Penggunaan Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit (ADORS)

Responden :Masyarakat kota Kediri Non BPJS yang pernah maupun belum pernah periksa di Rumah Sakit Gambiran dan belum pernah menggunakan Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit (ADORS)

Tujuan :Menggali niat Masyarakat kota Kediri Non BPJS dalam menggunakan Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit (ADORS) secara berkelanjutan

Yth. Bapak/Ibu/Sdr

Terima kasih atas waktu dan kesediaannya dalam mengisi kuesioner penerimaan penggunaan Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit (ADORS). Hasil dari kuesioner ini akan dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Rumah Sakit Gambiran Kediri untuk meningkatkan kualitas Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit (ADORS) kedepannya sehingga Masyarakat kota Kediri Non BPJS sebagai pengguna akan menggunakan kualitas Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit (ADORS) secara berkelanjutan.

Berilah tanda centang (√) pada SALAH SATU jawaban di tiap pertanyaan sesuai dengan

1. Berapakah **usia** Anda saat ini ?

<input type="checkbox"/> < 17 tahun	<input type="checkbox"/> 36 – 45 tahun
<input type="checkbox"/> 17 – 25 tahun	<input type="checkbox"/> 46 – 55 tahun
<input type="checkbox"/> 26 – 35 tahun	<input type="checkbox"/> > 55 tahun

2. Apakah **jenis kelamin** Anda ?

<input type="checkbox"/> Laki-Laki	<input type="checkbox"/> Perempuan
------------------------------------	------------------------------------

C-2

3. Di Kecamatan manakah **tempat tinggal** Anda saat ini ?

- Kediri Kota
- Mojoroto
- Pesantren

4. Seberapakah sering Anda menggunakan **internet** ?

- Setiap hari
- 4-6 kali per minggu
- 2-4 kali per minggu
- < 2 kali per minggu

5. Pernahkan Anda periksa di Rumah Sakit Gambiran Kediri?

- Pernah
- Tidak Pernah

		Skala Penilaian: (Sangat Tidak Setuju 1-2-3-4-5 Sangat Setuju)					
No	PERNYATAAN	1	2	3	4	5	Kode
	Menurut saya, ADORS:						
1.	Dapat digunakan dimana saja dan kapan saja.						PSA1
2.	Dapat diakses dengan mudah. (<i>contoh: bisa diakses dengan cepat, meskipun saat itu penggunanya banyak</i>)						PSA2
3.	Mudah untuk dipelajari dan dioperasikan (<i>contoh: adanya panduan penggunaan</i>)						PEOU 2
4.	Secara umum mudah untuk digunakan (<i>contoh: tidak terdapat error, dll</i>)						PEOU 4

		Skala Penilaian: (Sangat Tidak Setuju 1-2-3-4-5 Sangat Setuju)					
No	PERNYATAAN	1	2	3	4	5	Kode
5.	Dapat dimengerti dan jelas . (<i>contoh: fitur-fitur pada ADORS tidak memiliki banyak langkah-langkah</i>)						PEOU 1
6.	Secara umum sulit untuk digunakan						NPEO U4
7.	Sulit untuk diakses.						NPSA 2
Menurut saya, menggunakan ADORS:							
8.	Merupakan ide yang baik						ATU1
9.	Merupakan keputusan yang tepat						ATU2
10.	Merupakan keputusan yang salah .						NATU 2
11.	Dapat meningkatkan efisiensi dalam melakukan daftar rumah sakit. (<i>contoh: bisa melakukan daftar rumah sakit tanpa harus datang ke tempat, sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga</i>)						PU1
12.	Memudahkan saya melakukan daftar periksa. (<i>contoh: bisa melakukan pengambilan nomor antrian sebelum hari periksa</i>)						PU2
13.	Dapat meningkatkan efektivitas dalam melakukan daftar periksa.						PU3

		Skala Penilaian: (Sangat Tidak Setuju 1-2-3-4-5 Sangat Setuju)					
No	PERNYATAAN	1	2	3	4	5	Kode
	<i>(contoh: sama-sama bisa mendapatkan nomor antrian daftar periksa seperti pada daftar secara langsung di rumah sakit)</i>						
14.	Menyulitkan saya dalam melakukan daftar pasien rumah sakit.						NPU2
	Saya merasa :						
15.	Suka menggunakan ADORS						ATU3
16.	Mampu untuk menggunakan ADORS secara maksimal <i>(contoh: menguasai dan mengetahui kegunaan fitur-fitur pada ADORS)</i>						PBC2
17.	Menggunakan aplikasi ADORS atas dasar keinginan saya sendiri.						PBC1
18.	Memiliki sumber daya, pengetahuan, dan kemampuan untuk menggunakan aplikasi ADORS.						PBC3
19.	Menggunakan aplikasi ADORS bukan karena keinginan saya sendiri.						NPBC 1
20.	Orang-orang menyarankan agar menggunakan aplikasi ADORS <i>(contoh: masyarakat, pihak rumah sakit)</i>						SN1

		Skala Penilaian: (Sangat Tidak Setuju 1-2-3-4-5 Sangat Setuju)					
No	PERNYATAAN	1	2	3	4	5	Kode
21.	Keluarga, teman dan orang terdekat menyarankan agar menggunakan aplikasi ADORS						SN2
Saya berniat:							
22.	Akan menggunakan aplikasi ADORS nantinya.						BIUS1
23.	Akan menggunakan aplikasi ADORS dengan sering.						BIUS3
24.	Akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan ADORS						BIUS2

Menurut Anda, kendala apa yang Anda hadapi dalam menggunakan Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit (ADORS) :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

C-6

Saran Bapak/Ibu/Sdr bagi Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit (ADORS) kedepannya :

.....
.....
.....
.....
.....

---Terimakasih atas perhatiannya---

BAB VII PENUTUP

Dalam bab ini akan menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian ini, beserta saran yang dapat bermanfaat sebagai perbaikan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai implementasi model Yung-zhung chang untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap niat penggunaan ADORS, maka dapat disimpulkan berikut ini.

1. Berdasarkan implementasi model penerimaan Yung-zhung Chang dengan model konseptual penelitian yang telah dibuat dan dengan perhitungan menggunakan SmartPLS, maka didapatkan hasil faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap penggunaan ADORS adalah, berikut:
 - *Perceived service availability* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived ease of use*. Hal tersebut menggambarkan bahwa pengguna ADORS sangat setuju bahwa adanya ketersediaan layanan ADORS dapat mendukung mereka dalam kemudahan penggunaan ADORS dalam melakukan pendaftaran nomor antrian pasien.
 - *Perceived ease of use* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*. Hal tersebut menggambarkan bahwa pengguna ADORS sangat setuju bahwa adanya kemudahan penggunaan ADORS dapat memberikan manfaat pada mereka dalam penggunaan ADORS dalam melakukan pendaftaran nomor antrian pasien.

- *Perceived Usefulness* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Hal tersebut menggambarkan bahwa pengguna ADORS sangat setuju bahwa adanya manfaat dalam menggunakan ADORS dapat mendukung niat mereka untuk penggunaan ADORS dalam melakukan pendaftaran nomor antrian pasien.
- *Subjective norm* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Hal tersebut menggambarkan bahwa pengguna ADORS sangat setuju bahwa adanya dorongan dari aspek sosial dapat mendukung niat mereka dalam menggunakan ADORS dalam melakukan pendaftaran nomor antrian pasien.

Berdasarkan hasil diatas maka dapat diketahui bahwa terdapat dua faktor yang berpengaruh langsung terhadap niat untuk menggunakan ADORS yaitu variabel *subjective norm* dan *perceived usefulness*. Terdapat dua faktor yang berpengaruh secara tidak langsung terhadap niat penggunaan ADORS yakni variabel *perceived service availability* yang dimediasi oleh variabel *perceived usefulness* dan variabel *perceived ease of use* serta variabel *perceived ease of use* yang dimediasi oleh variabel *perceived usefulness*.

2. Untuk meningkatkan penerimaan pengguna terhadap niat penggunaan ADORS dalam daftar periksa rumah sakit dapat direpresentasikan melalui pelaksanaan rekomendasi perbaikan yang telah diusulkan adalah
 - Mengadakan sosialisasi pengenalan ADORS kepada para pengguna dari pihak Rumah Sakit.
 - Melakukan perbaikan tampilan pada ADORS
 - Menambahkan fitur penyampaian keluhan dan saran

- Melakukan penyederhanaan form pendaftaran pada ADORS
- Memberikan pelatihan atau training ADORS kepada pengguna.
- Melakukan maintenance pada server

7.2. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk penelitian selanjutnya antara lain:

1. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam menentukan sampel penelitian ini adalah 90%. Untuk hasil yang lebih baik, penelitian selanjutnya dapat menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95% karena semakin tinggi tingkat kepercayaan yang digunakan maka kebenaran dalam mengambil peluang kesalahan yang ditetapkan peneliti dalam mengambil keputusan untuk menolak atau mendukung hipotesis nol semakin diyakini kebenarannya.
2. Perlu ditambahkan variabel-variabel eksternal lainnya seperti variabel *trust* dan *perceived of risk* terhadap niat dalam menggunakan ADORS sesuai dengan hasil *open question* kuesioner responden yang menyatakan bahwa mereka masih ragu mengenai keamanan data.

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. d. dr. Jane Soepardi, Roadmap SIK Tahun 2011-2014, Jakarta, 2012.
- [2] I. Widiyastuti, “Analisa Aplikasi E-Health Berbasis Website di Instansi,” *Jurnal Penelitian Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komunikasi*, 2008.
- [3] I. Ajzen, “The Theory of Planned Behavior,” *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, pp. 179-211, 1991.
- [4] F. D. Davis, R. P. Bagozzi dan P. R. Warshaw, “User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models,” *Management Science*, 1989.
- [5] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis dan F. D. Davis, “User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View,” *Management Information Systems Research Center, University of Minnesota*, vol. 27, September 2003.
- [6] S.-J. K. Y. T. Hong, “Understanding the adoption of multipurpose information appliances: The case of mobile data services,” *Information Systems Research*, pp. 162-179, 2006.
- [7] S. Santoso, Structural Equation Modeling (SEM) Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kompas Gramedia, 2011.
- [8] B. Byrne, Structural Equation Modeling with AMOS basic concept, application dan programming. Second edition, 2010.
- [9] J. F. Hair, Multivariate Data Analysis, New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1998.
- [10] I. Ghozali, Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- [11] W. W. Chin, “The Partial Least Square Approach to Structural Equation In Modern Methods for Business Research,” pp. 295, 336, 1998.
- [12] Profil RSUD Gambiran Kota Kediri 2010, Kediri, 2010.

- [13] R. J. P. C. Rawstorne.P, “An integrative model of information,” 1998.
- [14] A. M. M. M.-W. a. J. B. Brown S.A., “Do I really have to? User acceptance of mandatory technology,” *European Journal of Information Systems*, 2002.
- [15] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: BP-Universitas Diponegoro, 2007.
- [16] T. W. Joven Sugianto Liauw, “Analisis Pengaruh Tingkat Inflasi , Tingkat Suku Bunga SBI dan Nilai Tukar Rupiah Terhadap Indeks Harga Saham Gabungan (IHSG) Di Bursa Efek Indonesia,” p. 5, 2013.
- [17] S. Santoso, *Menguasai statistik di era informasi dengan SPSS 15*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2007.
- [18] I. Ghozali, *Aplikasi Structural Equation Modeling, Metode Alternati dengan Partial Least Square (PLS)*, Edisi Pertama, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.
- [19] D. P. Anggrayeni, *Analisis Faktor Kesuksesan Sistem Mandatory Use Berdasarkan Model TAM dan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: Aplikasi UR pada BPJS Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur)*, Surabaya, Indonesia: Sistem Informasi-ITS, 2015.
- [20] Sayyida dan A. Anekawati, “Penggunaan Aanlisis Structural Equation Modelling (SEM) Dalam Mengidentifikasi Pengaruh Variabel Moderasi Struktur Desentralisasi Terhadap Hubungan Partisipasi Dalam Penyusunan Anggaran dan Kinerja Manajerial SKPD di Kabupaten Sumenep,” dalam *Proceeding Call For Paper*, Sumenep, 2014.
- [21] I. Ghozali, *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang, 2014.
- [22] D. Shin, “User acceptance of mobile Internet: Implication for convergence technologies. Interacting with Computers,” pp. 472-483, 2007.

- [23] F. Pavri, "An Empirical Investigation of The Factors Contributing to Micro-Computer," p. 1988.
- [24] H. S. d. A. H. A. M. S. Slamet Riyanto, "Segmentasi dan Klasifikasi untuk Tampilan Website dari Perangkat yang Heterogen," 2016.
- [25] N. Zawacki, "Benefits of IT Help Desk," 2011. [Online]. Available:
<http://www.comparebusinessproducts.com/networking/benefits-of-it-help-desk>.
- [26] B. & P. C. Shneiderman, Designing User Interface, United States of America: Pearson Education Inc, 2005.
- [27] O. D. Nurhayati, Konsep Interaksi Manusia dan Komputer, Semarang: Balai Pustaka Universitas Diponegoro Semarang, 2014.
- [28] H. Simamora, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, 1999.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BIODATA PENULIS



Penulis bernama lengkap Esti Widyapraba. Lahir di Nganjuk, tanggal 26 Februari 1994. Penulis telah menempuh pendidikan formal di MI Al Irsyad Al Islamiyah Kediri, MTs Negeri 2 Kediri, serta SMA Negeri 1 Kediri. Setelah tamat pendidikan Sekolah Menengah Atas, penulis melanjutkan studi Perguruan Tinggi di Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Surabaya, diterima di jurusan Sistem Informasi. Pada Jurusan Sistem Informasi penulis mengambil bidang studi Manajemen Sistem Informasi (MSI). Selama menempuh perkuliahan, penulis aktif dalam dunia jurnalistik. Hal ini dibuktikan dengan menjadi staff dan wakil kepala departemen *Information Media* BEM FTIf. Pada pengerjaan Tugas Akhir di Jurusan Sistem Informasi ITS, penulis mengambil bidang minat Pengukuran dan Evaluasi Teknologi Informasi, yakni mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna dalam penggunaan Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit (ADORS). Untuk keperluan penelitian, dapat menghubungi penulis melalui e-mail: estiwidyapraba@gmail.com.