



**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEINGINAN BERPERILAKU PENGGUNA LAYANAN  
*ONLINE TUTORING*: PENDEKATAN UTAUT DAN TTF  
MODEL**

**MUHAMMAD HAYKAL ARSYAD**

**NRP. 09111640000117**

**DOSEN PEMBIMBING:**

**Satria Fadil Persada, S.Kom., MBA., Ph.D**

**DEPARTEMEN MANAJEMEN BISNIS**

**FAKULTAS DESAIN KREATIF DAN BISNIS DIGITAL**

**INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER**

**SURABAYA**

**2020**





**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEINGINAN BERPERILAKU PENGGUNA LAYANAN  
*ONLINE TUTORING*: PENDEKATAN UTAUT DAN TTF  
MODEL**

**MUHAMMAD HAYKAL ARSYAD**

**NRP. 09111640000117**

**DOSEN PEMBIMBING:**

**Satria Fadil Persada, S.Kom., MBA., Ph.D**

**DEPARTEMEN MANAJEMEN BISNIS**

**FAKULTAS DESAIN KREATIF DAN BISNIS DIGITAL**

**INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER**

**SURABAYA**

**2020**

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*



**UNDERGRADUATE THESIS**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEINGINAN BERPERILAKU PENGGUNA LAYANAN  
*ONLINE TUTORING*: PENDEKATAN UTAUT DAN TTF  
MODEL**

**MUHAMMAD HAYKAL ARSYAD**

**NRP. 09111640000117**

**SUPERVISOR:**

**Satria Fadil Persada, S.Kom., MBA., Ph.D**

**DEPARTEMENT OF BUSINESS MANAGEMENT  
FACULTY OF CREATIVE DESIGN AND BUSINESS DIGITAL  
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER  
SURABAYA**

**2020**

***(Halaman ini sengaja dikosongkan)***

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEINGINAN BERPERILAKU PENGGUNA LAYANAN  
ONLINE TUTORING: PENDEKATAN UTAUT DAN TTF  
MODEL**

Oleh:

**Muhammad Haykal Arsyad**

**NRP 09111640000117**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen Bisnis**

Pada

**Program Studi Sarjana Manajemen Bisnis  
Departemen Manajemen Bisnis  
Fakultas Desain Kreatif dan Bisnis Digital  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember**

**Tanggal Ujian: 15 Januari 2020**

Disetujui Oleh:

**Dosen Pembimbing Skripsi**



**Pembimbing**

**Satria Fadil Persada, S.Kom., MBA., Ph.D**

**NIP. 1987201711061**

*Seluruh tulisan yang tercantum pada Skripsi ini merupakan hasil karya penulis sendiri, dimana isi dan konten sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Penulis bersedia menanggung segala tuntutan dan konsekuensi jika di kemudian hari terdapat pihak yang merasa dirugikan, baik secara pribadi maupun hukum.*

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi Skripsi ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh isi Skripsi dalam bentuk apapun tanpa izin penulis.*



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEINGINAN BERPERILAKU PENGGUNA LAYANAN  
*ONLINE TUTORING*: PENDEKATAN UTAUT DAN TTF  
MODEL**

**Nama Mahasiswa** : **Muhammad Haykal Arsyad**  
**NRP** : **09111640000117**  
**Jurusan** : **Manajemen Bisnis ITS**  
**Dosen Pembimbing** : **Satria Fadil Persada, S. Kom., MBA., Ph. D**

**ABSTRAK**

Pendidikan merupakan salah satu aspek penting untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Hal tersebut mengharuskan suatu negara untuk menyusun strategi untuk kualitas pendidikan yang lebih baik. Pesatnya perkembangan teknologi menyebabkan munculnya paradigma baru dalam sektor pendidikan. Salah satu perwujudan pesatnya perkembangan teknologi dalam sektor pendidikan adalah *online tutoring*. *Online tutoring* merupakan pembelajaran berbasis teknologi yang mengirimkan materi pembelajaran secara elektronik kepada pelajar melalui jaringan komputer. Dengan kehadiran *online tutoring* membuat mahasiswa dapat melakukan pembelajaran dengan waktu yang fleksibel. *Online tutoring* dapat dilakukan dengan cara memberikan instruksi 1:1 melalui obrolan web hingga tutorial terotomatisasi yang dapat mengatasi proses pembelajaran siswa menjadi lebih efektif. Penelitian ini akan berfokus untuk menjelaskan adopsi pengguna terhadap layanan *online tutoring*. Adopsi pengguna tidak hanya ditentukan oleh persepsi mereka terhadap penggunaan teknologi, tetapi juga oleh kecocokan teknologi dan tugas. Dengan kata lain, meskipun suatu teknologi dianggap maju, jika tidak sesuai dengan persyaratan tugas pengguna, mungkin mereka tidak akan mengadopsi teknologi tersebut. Menggunakan alat ukur *structural equation modelling* (SEM) dan dengan mengintegrasikan model *task-technology of fit* (TTF) dan model penerimaan teknologi (UTAUT), penelitian ini mengusulkan model adopsi pengguna layanan *online tutoring*. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah dari 10 hipotesis pada penelitian ini, 2 hipotesis yang pengaruhnya tidak signifikan. Hipotesis tersebut adalah: *facilitating conditions* dan *task-technology fit* terhadap *behavioral intention*. Dari hasil analisis *usage* didapatkan bahwa siswa SMA di Surabaya paling banyak menggunakan layanan *online tutoring* dengan tujuan untuk membantu memahami materi, dan fitur yang paling sering dipilih pada layanan *online tutoring* adalah belajar dengan video dan latihan soal.

**Kata Kunci:** *Online tutoring*, Adopsi Teknologi, SEM, TTF, UTAUT

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEINGINAN BERPERILAKU PENGGUNA LAYANAN  
ONLINE TUTORING: PENDEKATAN UTAUT DAN TTF  
MODEL**

**Name** : Muhammad Haykal Arsyad  
**NRP** : 09111640000117  
**Department** : Business Management  
**Supervisor** : Satria Fadil Persada, S. Kom., MBA., Ph. D

***ABSTRACT***

*Education is one of the important aspects to improve the quality of human resources. This requires a country to develop strategies for better quality education. The rapid development of technology has led to the emergence of a new paradigm in the education sector. One manifestation of the rapid development of technology in the education sector is online tutoring. Online tutoring is technology-based learning that sends learning material electronically to students through computer networks. With the presence of online tutoring, students can learn with flexible time. Online tutoring can be done by giving 1: 1 instructions via web chat to an automated tutorial that can make the student learning process more effective. This research will focus on explaining user adoption of online tutoring services. User adoption is not only determined by their perception of the use of technology, but also by the suitability of technology and tasks. In other words, even if a technology is considered advanced, if it does not meet the requirements of the user's task, they may not adopt the technology. Using structural equation modeling (SEM) and by integrating the task-technology of fit (TTF) model and the technology acceptance model (UTAUT), this study proposes the adoption model for online tutoring service users. The results obtained from this study are from 10 hypotheses in this study, 2 hypotheses whose influence is not significant. The hypothesis is: facilitating conditions and task-technology fit to behavioral intention. From the results of usage analysis, it is found that high school students in Surabaya use the most online tutoring services with the aim to help understand the material, and the features most frequently chosen for online tutoring services are learning with videos and practice exercises.*

**Keywords:** *Online tutoring, Technology Adoption, SEM, TTF, UTAUT*

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Sang atas limpahan berkah rahmat dan kuasa-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keinginan Berperilaku Pengguna Layanan *Online Tutoring*: Pendekatan UTAUT dan TTF Model”.

Penelitian dengan topik terkait dilakukan karena penulis memiliki ketertarikan dalam bidang layanan berbasis teknologi yang saat ini semakin berkembang di Indonesia. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas segala bentuk dukungan yang diberikan. Adapun pihak-pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini antara lain sebagai berikut.

1. Bapak Dr. oec. HSG. Syarifa Hanoum, S.T., M.T selaku Kepala Departemen Manajemen Bisnis ITS;
2. Bapak Berto Mulia Wibawa, S.Pi., M.M. selaku Sekretaris Departemen Manajemen Bisnis ITS;
3. Bapak Imam Baihaqi, S.T., M.Sc., Ph.D selaku dosen wali penulis yang telah mendampingi dan membimbing selama masa perkuliahan di Departemen Manajemen Bisnis ITS;
4. Bapak Satria Fadil Persada S.Kom, MBA, Ph.D selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing, membantu, memberikan semangat, dan arahan yang bermanfaat dalam pengerjaan skripsi ini;
5. Bapak dan Ibu Dosen tim pengajar dan seluruh staf karyawan Departemen Manajemen Bisnis ITS yang telah banyak berjasa dalam membantu penulis selama pembelajaran dan aktivitas perkuliahan;
6. Ayah, Ibu, Kakak, Adik, dan Adhyra serta orang-orang yang selalu memberikan dukungan dan doa serta semangat;
7. Teman seperjuangan penulis, Rizal Satria Wahyudin, Bagus Haryo Ardi, Irfandy Dalimunte, Evan Kuncoro Jati, Fahmi Anwar, dan Bevan Giovanni yang telah banyak membantu dan menyemangati selama proses pengerjaan skripsi ini;

8. Semua teman-teman dan sahabat penulis yang telah banyak memberikan motivasi dan dukungan tiada henti kepada penulis;
9. Keluarga Mahasiswa Manajemen Bisnis ITS, khususnya Umbra, yang telah banyak membantu penulis, memberikan masukan, dan menemani dari masa awal perkuliahan hingga lulus dari Departemen Manajemen Bisnis;
10. Teman-teman kos Sutorejo Selatan XI No 18 yang selalu memberi dukungan, doa, dan semangat;
11. Seluruh responden penelitian yang telah membantu penulis untuk meluangkan waktu dan pikirannya dalam mengisi kuisisioner skripsi ini;
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala bantuan dan doanya kepada penulis selama pengerjaan skripsi ini.

Besar harapan penulis semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk banyak pihak baik bagi perusahaan *online tutoring*, pembaca, mahasiswa, maupun untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya, Januari 2020

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2. Manfaat Praktis .....	7
1.5. Ruang Lingkup.....	7
1.5.1. Batasan .....	7
1.5.2. Asumsi.....	8
1.6. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
2.1. Perilaku Konsumen .....	11
2.2. <i>Online Tutoring</i> .....	11
2.3. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i> .....	13
2.3.1. <i>Performance Expectancy</i> .....	14
2.3.2. <i>Effort Expectancy</i> .....	15
2.3.3. <i>Social Influence</i> .....	16

2.3.4.	<i>Facilitating Conditions</i> .....	16
2.3.5.	<i>Behavioral Intention</i> .....	17
2.4.	<i>Task Technology Fit (TTF)</i> .....	17
2.4.1.	<i>Task Characteristics</i> .....	18
2.4.2.	<i>Technology Characteristics</i> .....	18
2.4.3.	<i>Utilization</i> .....	19
2.4.4.	<i>Performance Impact</i> .....	19
2.5.	<i>Integrating TTF and UTAUT</i> .....	19
2.6.	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .....	21
2.7.	Tabel Penelitian Terdahulu.....	22
2.8.	<i>Research Gap</i> .....	24
2.9.	Perumusan Hipotesis.....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>29</b>
3.1.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.2.	<i>Flowchart</i> Penelitian.....	29
3.3.	Desain Penelitian.....	31
3.3.1.	Data yang Dibutuhkan.....	31
3.3.2.	Penentuan Skala Pengukuran.....	32
3.3.3.	Teknik dan Pengumpulan Data.....	33
3.4.	Model dan Hipotesis.....	35
3.5.	Analisis <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i> .....	36
3.5.1.	Uji Model <i>Fit</i> .....	37
3.6.	Operasional Variabel.....	38
3.7.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	43
3.7.1.	Analisis Deskriptif.....	43
3.7.2.	Uji Asumsi Klasik.....	44



3.7.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	46
3.8.	Bagan Penelitian.....	48
<b>BAB IV PENGUMPULAN, PENGOLAHAN, DAN ANALISIS HASIL .....</b>		<b>49</b>
4.1.	Pengumpulan Data .....	49
4.2.	Analisis Deskriptif .....	50
4.2.1.	Analisis Demografi .....	50
4.2.2.	Analisis <i>Usage</i> .....	52
4.2.3.	Analisis Tabulasi Silang ( <i>Crosstabulation</i> ) .....	57
4.3.	Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> .....	61
4.3.1.	<i>Data Screening</i> .....	61
4.3.2.	<i>Confirmatory Factor Analysis</i> .....	66
4.3.3.	Uji Asumsi Klasik.....	77
4.3.4.	Model Struktural .....	78
4.4.	Uji Hipotesis.....	82
4.5.	Implikasi Manajerial .....	88
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>97</b>
5.1.	Kesimpulan .....	97
5.2.	Saran.....	99
5.2.1.	Keterbatasan Penelitian.....	99
5.2.2.	Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>101</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>		<b>109</b>
<b>BIODATA PENULIS.....</b>		<b>133</b>

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kondisi Pendidikan Negara di ASEAN .....	1
Gambar 2.1 Online Tutoring Ruang Guru.....	12
Gambar 2.2 Konstruk UTAUT (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) .....	13
Gambar 2.3 UTAUT Model (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003).....	14
Gambar 2.4 TTF Model (Goodhue & Thompson, 1995).....	17
Gambar 2.5 Integrating TTF and UTAUT.....	20
Gambar 2.6 Hipotesis Penelitian.....	25
Gambar 3.1 Flowchart Penelitian.....	30
Gambar 3.2 Hipotesis Penelitian.....	35
Gambar 3.3 Bagan Penelitian.....	48
Gambar 4.1 Jenis Kelamin.....	50
Gambar 4.2 Usia.....	51
Gambar 4.3 Kelas.....	51
Gambar 4.4 Layanan Online Tutoring yang Digunakan.....	52
Gambar 4.5 Periode Penggunaan Online Tutoring .....	53
Gambar 4.6 Tujuan Menggunakan Layanan Online Tutoring.....	54
Gambar 4.7 Fitur Online Tutoring yang Digunakan.....	55
Gambar 4.8 Durasi Penggunaan Online Tutoring.....	56
Gambar 4.9 Total Pengeluaran untuk Online Tutoring.....	56
Gambar 4.10 Variabel TAC .....	66
Gambar 4.11 Variabel TEC.....	67
Gambar 4.12 Variabel TTF .....	68
Gambar 4.13 Variabel PE .....	70
Gambar 4.14 Variabel EE .....	70
Gambar 4.15 Variabel SI.....	71
Gambar 4.16 Variabel FC .....	72
Gambar 4.17 Variabel FC (reduksi).....	72
Gambar 4.18 Variabel BI .....	73
Gambar 4.19 Model Struktural Sebelum Reduksi .....	78
Gambar 4.20 Model Struktural Setelah Reduksi.....	80

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Data Penelitian .....	33
Tabel 3.2 Skala Pengukuran yang Digunakan .....	33
Tabel 3.3 Penyusunan Kuesioner .....	35
Tabel 3.4 Pengukuran Goodness of Fit .....	39
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.6 Analisis Distribusi Frekuensi, Sumber: (Malhotra & David, 2007) .....	44
Tabel 3.7 Tabel Crosstab.....	44
Tabel 4.1 Hasil Crosstab 1 .....	58
Tabel 4.2 Hasil Crosstab 2 .....	61
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Sebelum Reduksi.....	64
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Setelah Reduksi .....	77
Tabel 4.6 Tabel Goodness of Fit (sebelum reduksi) .....	80
Tabel 4.7 Uji Model Fit Model Struktural (setelah reduksi).....	81
Tabel 4. 8 Hasil Uji Hipotesis .....	82
Tabel 4.9 Pemetaan Implikasi Manajerial.....	91

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....	109
<b>Lampiran 2.</b> Surat Peninjauan Skripsi .....	123
<b>Lampiran 3.</b> Foto Penelitian .....	124
<b>Lampiran 4.</b> Uji Normalitas.....	126
<b>Lampiran 5.</b> Uji Linearitas .....	128
<b>Lampiran 6.</b> Uji Multikolinearitas.....	129
<b>Lampiran 7.</b> Uji Homoskedastisitas .....	130
<b>Lampiran 8.</b> <i>Significance</i> (P-Value).....	131

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*



# BAB I

## PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan terkait latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan dan asumsi serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian.

### 1.1. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu hal penting untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Indonesia. Peningkatan sejumlah Rp 4,6 T dari RAPBN 2019 pada sektor pendidikan di Indonesia, atau setara dengan 20% lebih tinggi dari pada tahun sebelumnya juga mendukung hal tersebut (Kemenkeu, 2019). Bahkan pendidikan disebut sebagai salah satu aspek penting dalam upaya peningkatan kualitas hidup manusia di Indonesia (Bappenas, 1999); (BPS, 2017). Akan tetapi, berdasarkan Indeks Pendidikan (*Education Index*), kondisi pendidikan di Indonesia masih terbelakang tertinggal, Indonesia menempati peringkat ketujuh dari negara-negara lain di Asia (HDR, 2017).



Gambar 1.1. Kondisi Pendidikan Negara di ASEAN

Gambar 1.1 menunjukkan peringkat kualitas pendidikan negara-negara di Asia. Singapura menempati peringkat pertama dengan kualitas Pendidikan yang paling baik di Asia dengan skor 0,832. Peringkat berikutnya disusul oleh Malaysia dengan skor 0,719, Brunei Darussalam dengan skor 0,704, Thailand dengan skor

0,661, Filipina dengan skor 0,66, Vietnam dengan skor 0,626, dan peringkat ketujuh Indonesia dengan skor 0,622. Pemingkatan tersebut didasarkan pada beberapa aspek penting pada sektor pendidikan. Beberapa aspek tersebut diantaranya adalah pendidikan formal, vokasi, literasi baca-tulis-hitung, peringkat internasional universitas, jurnal ilmiah, mahasiswa internasional, relevansi pendidikan dengan dunia bisnis, jumlah lulusan teknisi dan peneliti, jumlah hasil riset, dan jurnal ilmiah (GTCI, 2019). Sebagai negara dengan penduduk terbanyak di Asia, yang mencapai jumlah dua ratus lima puluh juta jiwa, (Databoks, 2019) peringkat ketujuh pada sektor pendidikan tentu bukan hasil yang memuaskan bagi Indonesia. Untungnya, Indonesia telah menyadari ketertinggalannya ini dan telah menyusun berbagai kebijakan untuk meningkatkan kualitas pendidikannya.

Kemenristekdikti menjelaskan terdapat beberapa bagian penting yang menjadi perhatian untuk dapat mendorong pertumbuhan ekonomi dan daya saing bangsa. Beberapa bagian tersebut diantaranya adalah persiapan sistem pembelajaran yang inovatif dan meningkatkan kemampuan dalam hal data *information technology* (IT), *operational technology* (OT), *internet of things* (IoT) dan *big data analytic* (Ristekdikti, 2018). Setiap unsur pendidikan, baik pada pendidikan tinggi ataupun pendidikan lanjut sangatlah diuntungkan oleh berkembangnya teknologi pada sektor pendidikan. Penelitian (Suripto, Fatmasari, & Purwatiningsih, 2014) menjelaskan manfaat dari perkembangan dan penerapan teknologi informasi pada sektor pendidikan. Beberapa manfaat tersebut diantaranya adalah sebagai berikut: (1) menciptakan metode pembelajaran baru yang memudahkan siswa dan guru (2) perkembangan teknologi pada sektor pendidikan menjadikan sistem pembelajaran menjadi lebih efektif dan efisien (3) perkembangan teknologi dalam membantu sistem pengolahan data hasil penelitian, dan sebagai sumber ilmu.

Perwujudan utama dari manfaat-manfaat teknologi informasi dalam pendidikan adalah munculnya pembelajaran *online* (*online learning*). Pembelajaran secara *online* merupakan salah satu bentuk kontribusi yang cukup besar akibat perkembangan teknologi yang berdampak terhadap pembangunan sosial dan pertumbuhan ekonomi (Stansfield, McLellan, & Connolly, 2004). Pembelajaran *online* dapat didefinisikan sebagai pembelajaran berbasis teknologi yang

mengirimkan materi pembelajaran secara elektronik kepada pelajar melalui jaringan komputer (Dongsong, J.Leon Zhao, & Nunamaker, 2004). Di masa lalu aspek pendidikan didefinisikan sebagai transfer pengetahuan secara satu arah dari guru ke siswa. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Trilling & Fadel, 2009) menyebutkan bahwa terdapat kegagalan dalam menjalankan *transfer* pengetahuan secara satu arah, kegagalan tersebut terletak pada penekanan pemecahan masalah dan pemikiran kritis. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, beberapa penelitian berhasil menjelaskan bahwa dibandingkan dengan pembelajaran yang dilakukan secara tatap muka, kombinasi antara *face-to-face* dengan teknologi pembelajaran online dapat secara signifikan meningkatkan proses belajar siswa secara keseluruhan (Hiltz & Turrof, 2005). Dalam akademik, pembelajaran *online* telah mendukung peningkatan yang cukup signifikan dalam hal interaktivitas, kolaborasi, dan penyampaian pendidikan yang efektif melalui media *online* (Zhang & Nunamaker, 2003). Fokus utama dari pembelajaran *online* adalah membangun infrastruktur pembelajaran jarak jauh yang hemat biaya yang memungkinkan setiap saat dan dimanapun orang dapat mengakses, belajar mandiri, dan aktif (Dongsong, J.Leon Zhao, & Nunamaker, 2004). Berbeda halnya dengan sistem pembelajaran konvensional yang dapat merugikan dalam hal waktu dan biaya, yang mengharuskan siswa hadir bertemu secara langsung (Zhang & Nunamaker, 2003). Dalam lingkungan pembelajaran *online* siswa dapat melakukan seperti halnya di dalam kelas, perbedaannya adalah siswa dapat merasakan fleksibilitas yang lebih besar dibandingkan sistem pembelajaran konvensional (Hiltz, 1995); (Hadidi & Sung, 2000).

Penelitian yang dilakukan oleh (Beam & Cameron, 2001); (Burgstahler, 1997); (McCloskey, Antonucci, & Schug, 1998) menjelaskan beberapa manfaat penting dari pembelajaran *online*. Manfaat dari pembelajaran *online* sendiri yang pertama adalah fleksibilitas waktu dan lokasi. Melalui media elektronik berbasis internet pembelajaran *online* mampu menjangkau khalayak global dengan waktu yang lebih fleksibel. Keuntungan pembelajaran *online* yang kedua adalah penghematan biaya dan waktu. Karena pembelajaran online tidak membutuhkan perjalanan ke lokasi, maka pembelajaran *online* dapat menghemat biaya. Pembelajaran *online* dapat menghemat waktu rata-rata 50% dan 40 – 60%

penghematan biaya dibandingkan pembelajaran konvensional. Selanjutnya keuntungan pembelajaran *online* yang ketiga adalah mendapatkan akses komunikasi lebih baik dengan mentor dari pada pembelajaran konvensional (McCloskey, Antonnuci, & Schug, 1998). Manfaat keempat yang didapatkan dari pembelajaran *online* adalah mampu menciptakan lingkungan belajar yang kolaboratif. Dengan cara elektronik, sistem pembelajaran *online* mampu mendorong siswa untuk mengajukan pertanyaan yang mungkin tidak dapat diajukan di kelas untuk mendapatkan pendapat pribadi dan bertukar ide dapat dilakukan dengan mudah melalui forum *online*. Selain itu, manfaat kelima yang dapat diterima dari pembelajaran *online* adalah siswa dapat belajar dengan cepat dan mandiri. Setiap pelajar dapat memilih kegiatan pembelajaran yang paling sesuai dengan latar belakang dan minat. (Beam & Cameron, 2001) menyampaikan bahwa pembelajaran *online* sama efektifnya dengan pembelajaran konvensional, namun keaktifan siswa siswa melalui pembelajaran *online* lebih baik dibandingkan dengan pembelajaran konvensional. Manfaat terakhir dari pembelajaran *online* adalah akses materi pembelajaran yang tidak terbatas. Dengan berbasis elektronik, siswa dapat mengakses informasi dan pengetahuan yang selama 24 jam. Siswa dapat meninjau informasi atau pengetahuan saat ini atau sebelumnya yang disimpan dalam repositori pembelajaran *online* secara berulang-ulang (Khirallah, 2000).

Perkembangan teknologi yang cukup pesat, menyebabkan kemunculan paradigma baru pada layanan pendidikan. Industri les privat merupakan layanan sektor pendidikan ketiga selain pendidikan formal dan pembelajaran *online* (Ventura & Jang, 2010). Selain pendidikan publik, industri bimbingan belajar swasta telah berkontribusi pada sektor pendidikan (Dang & Rogers, 2008). Banyak siswa di seluruh dunia yang mengikuti les privat tambahan setelah pembelajaran sekolah formal selesai dilakukan. *Online tutoring* mengacu pada les dalam mata pelajaran akademik (bahasa, matematika, dan sains) (Karin & Katrin, 2018). *Online tutoring* dapat diartikan sebagai pendidikan di luar sistem pengajaran di sekolah formal di mana tutor mengajar mata pelajaran tertentu dengan imbalan keuntungan finansial (Tansel & Bircan, 2006). *Online tutoring* telah menjadi skala besar yang tersebar luas di beberapa negara di dunia, terutama di Asia (Tansel & Bircan, 2006). Beberapa negara misalnya Korea Selatan, Yunani, Jepang, dan Turki, untuk lulusan

sekolah menengah diharuskan mengikuti les privat *online* untuk dapat lolos ujian masuk ke universitas (Bray, M; Kwok, P, 2003). Di negara-negara berkembang, kekurangan dalam sistem pendidikan seperti jumlah universitas yang tidak mencukupi, ukuran kelas yang besar dan pengeluaran pendidikan publik yang rendah, menjadi alasan tingginya permintaan untuk les privat (Tansel & Bircan, 2006). Keluarga yang ingin anak-anaknya lulus dengan sukses dari sekolah menengah ke universitas hingga sampai ke dunia kerja, memilih lebih banyak waktu dan uang untuk pendidikan informal (Stevenson & Baker, 1992). Semua jenis pendidikan dan les privat saat ini dapat diberikan lintas batas, dan yang paling jelas melalui internet (Bray, M, 1999). Pasar industri les melalui internet (*online tutoring*) adalah fenomena yang merupakan bagian dari skenario meningkatnya penggunaan teknologi untuk menjawab kebutuhan pribadi dan sosial melalui virtual. Internet merupakan potensi penting bagi bimbingan belajar *online* meski pasarnya cukup kecil. *Online tutoring* dapat dilakukan dengan cara memberikan instruksi 1:1 melalui obrolan web hingga tutorial terotomatisasi yang dapat beradaptasi dengan kemampuan siswa (Ventura & Jang, 2010). *Online tutoring* memungkinkan bagi siswa untuk dapat mengakses di mana saja. Memanfaatkan internet untuk les privat *online* dapat memiliki banyak manfaat baik bagi siswa ataupun keluarga, salah satu manfaatnya adalah pada segi biaya (Ventura & Jang, 2010). Menurut (Cole, 2005) perusahaan-perusahaan les privat rata-rata membebankan harga 300 dolar per jam, lebih murah dibandingkan dengan *face-to-face* yang dikenakan biaya 685 dolar per jam. Manfaat selanjutnya dari *online tutoring* adalah menawarkan keefektifan untuk memberikan akses kepada keluarga yang berada di pedesaan, terpencil, dan pegunungan. Oleh karena itu, les privat berbasis internet dapat berkontribusi untuk mengurangi pendidikan dalam kesetaraan di antara kelas dan wilayah (Ventura & Jang, 2010).

Di Indonesia sendiri, perkembangan *online tutoring* bergerak begitu cepat dan masif. Data kementerian pendidikan dan kebudayaan mencatat ada lebih dari empat puluh lima juta rakyat Indonesia pada tahun 2019 yang duduk di bangku sekolah (techinasia, 2019). Dengan potensi pasar yang besar, tidak menutup kemungkinan untuk bermunculan berbagai *start-up* bimbingan *online* di Indonesia. Beberapa bimbingan *online* yang ada di Indonesia diantaranya adalah Asdos, Bulletin Board,

Code Saya, Haruka Edu, Homework Hero, Kelas Kita, Pesona Edu, Ruang Guru, Sekolah Coding, Semua Guru, Quipper, Squaline, Sukawu, Zenius, Meja Kita, 7 Pagi, dan Utak Atik Otak (Daily Social, 2016). Perkembangan layanan *online tutoring* di Indonesia beberapa tahun belakangan ini menunjukkan tren yang positif. Posisi pertumbuhan pembelajaran *online* berbasis teknologi di Indonesia mencapai angka 25% dengan pertumbuhan tercepat melebihi negara-negara lain di Asia (Kompas.com, 2019). Dilansir dari (Kompas.com, 2018) yang memaparkan pengalaman tiga bimbingan online Indonesia yaitu Quipper, Zenius, dan Solve Education yang menawarkan tiga terobosan yang didapatkan melalui bimbingan belajar *online* (*online tutoring*). Tiga terobosan tersebut diantaranya adalah inovasi *video streaming*, pemahaman konsep nalar, dan motivasi yang didapat melalui *gamification*.

Dari gambaran *online tutoring* diatas peneliti melihat adanya peluang untuk meneliti lebih jauh mengenai layanan *online tutoring* dari segi *user*, yaitu niat berperilaku (*Behavioral Intention*) siswa terhadap layanan *online tutoring*. Penelitian tentang *online tutoring* dari sudut pandang *user* yang masih sedikit dilakukan menjadi motivasi penulis untuk mengetahui lebih jauh mengenai hal ini. Dalam menganalisis *behavioral intention* konsumen ada beberapa teori diantaranya TRA (Theory of reasoned action), TAM (*Technology acceptance model*), TPB (*Theory of planned behavior*), dan UTAUT (*Unified theory of acceptance and use of technology*). Penelitian kali ini akan menggunakan metode integrasi TTF dan UTAUT untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat siswa terhadap penggunaan layanan *online tutoring* di Surabaya. Model UTAUT dipilih dalam penelitian ini karena UTAUT merupakan perkembangan model dari beberapa model perilaku lainnya. Peneliti berharap keluaran dari penelitian ini menjadi bahan pertimbangan setiap *start-up online tutoring* dalam negeri agar dapat memahami *behavioral intention* di Indonesia.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Penelitian ini ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna terhadap penerimaan teknologi untuk menggunakan layanan *online tutoring*.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Menganalisis karakteristik pengguna layanan *online tutoring* di Surabaya
2. Menganalisis pengaruh dari faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan siswa SMA di Surabaya untuk menggunakan layanan *online tutoring*
3. Merumuskan rekomendasi manajerial kepada *start-up online tutoring* agar dapat meningkatkan kepuasan dan angka penggunaan siswa

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Terdapat manfaat penelitian yang diharapkan dari dilakukannya penelitian ini, yaitu manfaat bagi perusahaan dan manfaat bagi keilmuan.

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Pada penelitian ini akan memberikan manfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti serta dapat mengimplementasikan ilmu yang sudah di dapat di dunia perkuliahan. Selain itu, manfaat dari penelitian ini dari sisi teoritisnya dapat memberikan wawasan dan pengetahuan kepada pembaca.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis yang diperoleh dari penelitian ini adalah untuk membantu perusahaan dan akademisi dalam pengambilan keputusan dan perumusan strategi di masa yang akan datang dengan mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keinginan peserta didik di Indonesia terhadap penggunaan *online tutoring*. Sehingga perusahaan dapat lebih fokus terhadap faktor-faktor yang berpengaruh terhadap niat berperilaku (BI) dan tugas teknologi (TTF) dalam rangka untuk meningkatkan angka penggunaan.

### **1.5. Ruang Lingkup**

Pada bagian ini akan membahas mengenai ruang lingkup yang diguna kan pada penelitian ini dalam batasan dan asumsi.

#### **1.5.1. Batasan**

Berikut batasan yang penulis gunakan dalam penelitian ini:

1. Obyek yang diamati adalah layanan *online tutoring* di Indonesia

2. Wilayah yang diteliti pada penelitian ini hanya dilakukan di Indonesia dan didominasi oleh wilayah Surabaya.
3. Subjek penelitian ini adalah penggunaan layanan *online tutoring*

### **1.5.2. Asumsi**

Berikut asumsi yang penulis gunakan pada penelitian ini:

1. Selama penelitian berlangsung, perusahaan *online tutoring* diasumsikan tetap ada
2. Responden pada penelitian ini adalah siswa SMA di Surabaya yang dianggap dapat mewakili para pengguna layanan *online tutoring* di Indonesia
3. Responden memiliki pemahaman mengenai apa yang dirasakan terhadap layanan *online tutoring*

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan disusun untuk mempermudah penulisan dan pembahasan skripsi. Penulisan pada skripsi ini akan dibagi menjadi enam bagian dengan sistematika berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Menjelaskan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, menunjukkan mengapa penelitian ini penting dan layak dilakukan, rumusan permasalahan yang diangkat pada penelitian, tujuan, manfaat, ruang lingkup serta sistematikan penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Menjelaskan mengenai landasan dari teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan seperti definisi *online tutoring*, UTAUT dan seterusnya. Pada bab ini juga berisikan penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki kesesuaian dengan penelitian yang akan dilakukan dan kerangka pemikiran konseptual penelitian.



### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan metode serta prosedur yang akan dilakukan dalam melakukan penelitian yang berisi lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, desain penelitian, teknik pengukuran dan variabel penelitian serta teknik analisis data yang digunakan.

### **BAB IV ANALISIS DAN DISKUSI**

Bab ini akan menjelaskan mengenai tahap-tahap pengumpulan data penelitian dan teknik pengolahan data yang terdiri dari analisis deskriptif, pengujian asumsi data penelitian, analisis model pengukuran dan model struktural dengan *Structural Equation Modeling* (SEM), uji hipotesis penelitian, dan implikasi manajerial.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menyajikan hasil simpulan dari penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian dan saran yang bisa diberikan kepada perusahaan terkait hasil yang ditemukan dalam penelitian ini serta saran untuk penelitian selanjutnya.

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan terkait teori-teori yang berhubungan dengan penelitian kali ini, penulis juga melakukan *literature review* baik dari buku, jurnal ataupun tesis yang dapat digunakan dalam menjawab permasalahan dari penelitian ini.

#### **2.1. Perilaku Konsumen**

Perilaku konsumen merupakan kegiatan yang melibatkan orang mulai dari memperoleh, mengkonsumsi, dan memesan produk atau jasa (BlackWell, Miniard, & Engel, 2001). Menurut (Schiffman & Kanuk, 2000) perilaku konsumen mengacu pada cara seseorang membuat pilihan mereka pada produk atau jasa dengan menggunakan sumber daya yang tersedia seperti uang, waktu, dan usaha.

Perilaku konsumen bersifat dinamis, akan berubah seiring dengan perkembangan zaman. Pesatnya perkembangan teknologi tentunya akan mempengaruhi perilaku konsumen. Teknologi dapat merubah perilaku dalam pembelian atau transaksi. Perilaku konsumen menjadi sesuatu yang menarik untuk diteliti, dikarenakan perubahan sifat manusia dan lingkungan yang terkadang tidak dapat diperkirakan.

#### **2.2. Online Tutoring**

*Online tutoring* dapat diartikan sebagai pendidikan di luar sistem pengajaran di sekolah formal di mana tutor mengajar mata pelajaran tertentu dengan imbalan keuntungan finansial (Tansel & Bircan, 2006). Bimbingan umumnya diyakini efektif karena memberi siswa lebih banyak waktu untuk belajar (Kuan, 2011). *Online tutoring* dapat dilakukan dengan cara memberikan instruksi 1:1 melalui obrolan web hingga tutorial terotomatisasi yang dapat beradaptasi dengan kemampuan siswa atau yang biasa disebut dengan *online tutoring*. *Online tutoring* hanya bertujuan untuk meningkatkan pembelajaran dan prestasi siswa (Baker, Akiba, LeTendre, & Wiseman, 2001). Dalam beberapa penelitian cenderung menemukan beberapa dinamika dalam keinginan melakukan les privat. Dinamika yang pertama adalah keinginan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif, terutama dalam persiapan untuk ujian tingkat tinggi, dan ketidakpuasan terhadap

kualitas sekolah (Bray & Kwo, 2013). Bentuk-bentuk khusus dari les privat dapat berkisar luas, mulai dari bimbingan individu 1:1 hingga *online* (Dierkes, 2013). Selain itu, kegiatan *online tutoring* dapat meniru dengan kurikulum yang ada pada sekolah formal, ataupun memberikan konten yang diperlukan dan diajarkan kepada siswa yang tidak mencakup pembelajaran yang ada di sekolah formal (Bray, M, 2017).

Beberapa alasan kemunculan *online tutoring* adalah dikarenakan untuk melengkapi sistem sekolah negeri dan swasta. *Online tutoring* dapat memberikan lebih banyak instruksi individual dari pada di sekolah formal, dan juga *online tutoring* dinilai lebih fleksibel dibandingkan dengan sekolah umum (Dang & Rogers, 2008). Fleksibel dalam hal ini adalah, dari segi waktu layanan *online tutoring* menyediakan kemudahan untuk dapat diakses dimana dan kapan saja. Selain itu, *online tutoring* juga dapat mencakup tidak hanya bimbingan 1:1, tetapi juga kelompok. Tutor pada layanan *online tutoring* tidak hanya berasal dari guru, melainkan dari mahasiswa, pensiunan guru, dan profesor universitas (Russel, 1997). Selain itu, alasan yang mendorong adanya *online tutoring* pada tingkat makro adalah transisi pasar *online tutoring* yang secara substansial yang meningkat di negara-negara seperti Cina, Vietnam, dan beberapa negara Afrika (Bray M. , 1999). Alasan yang kedua adanya *online tutoring* adalah hubungan yang erat antara pendidikan dan dunia kerja menghasilkan persaingan yang ketat untuk pendidikan yang lebih tinggi dan lebih baik (Stevenson, David, & David, 1992). Alasan yang ketiga adalah orang tua dapat menggunakan *online tutoring* untuk mengimbangi kualitas buruk dari sistem pendidikan formal yang kurang (Kim & Lee, 2004).



Gambar 2.1. *Online Tutoring Ruang Guru*

Gambar 2.1 merupakan salah satu contoh *online tutoring* yang ada di Indonesia, yaitu Ruang Guru. Ruang guru merupakan bimbingan belajar dengan solusi belajar terlengkap yang disediakan untuk berbagai jenjang dari SD, SMP, hingga SMA. Cara pembelajaran sangat bervariasi mulai dari menonton video, latihan soal, les privat, dan *try out* yang bisa diakses melalui *smartphone* dan komputer atau PC.

### 2.3. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

*The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* telah banyak digunakan setelah diusulkan oleh (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) dengan tujuan menjelaskan niat pengguna untuk menggunakan sistem informasi atau teknologi. Teori UTAUT merupakan sebuah model penerimaan teknologi yang dikembangkan dari model-model sebelumnya.

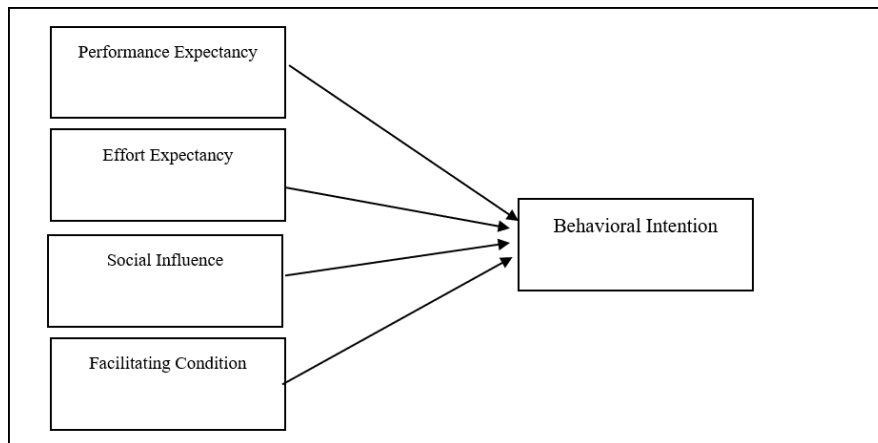
Theory/model	Core constructs	Similar UTAUT constructs
Theory of reasoned action (TRA) (Fishbein & Ajzen, 1975)	Attitude towards behavior Subjective norm	SI
Technology acceptance model (TAM) (Davis, 1989; Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989)	Perceived usefulness Perceived ease of use Subjective norm	PE EE SI
Motivational model (MM) (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1992)	Extrinsic motivation Intrinsic motivation	PE
Theory of planned behavior (TPB) (Ajzen, 1991; Schifter & Ajzen, 1985)	Attitude towards behavior Subjective norm Perceived behavioral control	SI FC
Decomposed theory of planned Behavior (DTPB) (Taylor & Todd, 1995)	Attitude towards behavior Subjective norm Perceived behavioral control Perceived usefulness	SI FC PE
Model of PC utilization (MPCU) (Thompson, Higgins, & Howell, 1991)	Job fit Complexity Long-term consequences Affect towards use Social factors Facilitating conditions	PE EE SI FC
Innovation diffusion theory (IDT) (Moore & Benbasat, 1991)	Relative advantage Ease of use Image Visibility Compatibility Results demonstrability Voluntariness of use	PE EE SI FC
Socio-cognitive theory (SCT) (Compeau & Higgins, 1995)	Outcome expectations—performance Outcome expectations—personal Affect Anxiety	PE

Gambar 2.2. Konstruk UTAUT (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003)

Model-model tersebut diantaranya adalah *Innovation Diffusion Theory (IDT)* yang merupakan sebuah model yang bertujuan untuk menjelaskan sebuah proses dimana penggunan dapat menggunakan sebuah kembangan teknologi (Rogers,

1995), lahir model *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang diusulkan oleh (Fishbein, 1975) sebagai salah satu model yang fundamental dan berpengaruh dalam mempelajari teori perilaku manusia tentang keinginan berperilaku secara sadar (*conscious behavioral intention*). Kemudian model TRA berkembang menjadi *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang diusulkan oleh (Ajzen, 1991) yang berpendapat bahwa keyakinan seseorang akan berpengaruh ke berbagai variasi situasi. Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi perilaku dalam model ini yaitu *attitude toward behavior*, *subjective norm*, dan *perceived behavioral control*. Setelah model TPB, kemudian berkembang menjadi model *Technology of Acceptance Model* (TAM) yang merupakan model untuk memprediksi penerimaan teknologi dan penggunaannya (Davis, F, D, 1989). Model ini juga mengganti konstruk sikap dalam TPB menjadi dua *technology acceptance measure* yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

Model ini mengidentifikasi empat faktor penerimaan teknologi baru yang diukur melalui *behavioral intention* (BI). Keempat faktor tersebut adalah *performance expectancy* (PE), *effort expectancy* (EE), *social influences* (SI), dan *facilitating conditions* (FC). UTAUT sendiri menjelaskan sekitar 70% dari perbedaan dalam *behavioral intention* (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003).



Gambar 2.3. UTAUT Model (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003)

### 2.3.1. Performance Expectancy

*Performance expectancy* (PE) dapat diartikan sebagai tingkat kemudahan seseorang yang percaya bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu untuk mendapat keuntungan dan menyelesaikan pekerjaan (Venkatesh, Morris, Davis, &

Davis, 2003). Terdapat lima konstruk yang membangun PE. Konstruk yang pertama adalah *perceived usefulness* yang diadaptasi dari model sebelumnya yaitu TAM/TAM2 dan C-TAM-TPB. *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai tingkat sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja dari pekerjaannya (Davis, F, D, 1989). Konstruk yang kedua adalah motivasi ekstrinsik. Motivasi ekstrinsik dapat didefinisikan sebagai persepsi dari pengguna yang akan menjalankan aktivitas karena dianggap dapat berperan dalam mencapai hasil akhir dari aktivitas tersebut, seperti peningkatan kinerja pekerjaan, pembayaran, dan lain sebagainya (Davis, 1992).

Konstruk yang ketiga adalah *job-fit*, menurut (Thompson R. L., 1991) *job-fit* merupakan sebagaimana kemampuan suatu sistem dapat meningkatkan performa individu. Selanjutnya, konstruk yang keempat adalah *relative advantage*. *Relative advantage* merupakan tingkatan seseorang yang menggunakan inovasi yang dipersepsikan lebih baik dari sistem sebelumnya (Moore, 1991). Konstruk yang kelima adalah *outcome expectations*, yang dapat didefinisikan sebagai ekspektasi dari peningkatan performa saat individu menggunakan sistem tersebut (Compeau, 1999).

### **2.3.2. Effort Expectancy**

*Effort expectancy* (EE) dapat diartikan tingkat kemudahan yang dirasakan oleh individu terkait dengan penggunaan sistem (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003). Terdapat tiga konstruk yang membentuk EE, yaitu *perceived ease of use*, *complexity*, dan *ease of use*.

Persepsi kemudahan penggunaan dapat diartikan sebagai sejauh mana orang percaya bahwa menggunakan teknologi tidak membutuhkan usaha lebih (Davis, F, D, 1989). Konstruk yang kedua adalah kompleksitas. Kompleksitas mengukur persepsi seseorang menganggap rumit adanya sistem baru yang ada (Thompson R. L., 1991). Konstruk yang ketiga adalah *ease of use* atau kemudahan penggunaan. Berbeda dengan konstruk yang pertama, kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat seseorang yang menggunakan inovasi dianggap sulit untuk digunakan (Moore, 1991).

### **2.3.3. Social Influence**

*Social Influence* (SI) memiliki arti sebagai tingkat sejauh mana seseorang memandang bahwa orang-orang penting bagi dirinya dapat mendorong individu seseorang untuk dapat menggunakan sistem baru atau teknologi baru (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003). *Social influence* merupakan penentu langsung dari *behavioral intention* (BI) yang dipresentasikan sebagai norma subyektif dari model-model sebelumnya seperti TAM/TAM2, TPB, dan IDT.

Terdapat tiga konstruk pada SI sendiri, yaitu *subjective norm*, *social factors*, dan *image*. Konstruk yang pertama *subjective norm* merupakan persepsi seseorang bahwa sebegini besar orang penting bagi dirinya menyarankan untuk tidak melakukan perilaku tersebut (Fishbein, 1975). Selanjutnya, faktor sosial merupakan referensi budaya subyektif yang ada pada setiap individu, serta perjanjian yang dibuat individu kepada orang lain pada keadaan sosial tertentu (Thompson R. L., 1991). Contoh dari faktor sosial adalah misalkan dalam suatu populasi semua menggunakan *online tutoring*, maka individu tersebut terdorong untuk menggunakan teknologi tersebut, atau bisa dengan tuntutan dari pekerjaan yang mendorong individu untuk menggunakan *online tutoring*.

Konstruk yang terakhir adalah *image*. *Image* merupakan tingkatan seseorang tentang bagaimana inovasi dapat meningkatkan suatu kesan atau status dalam sistem sosialnya (Moore, 1991). Sebagai contoh, pandangan individu terhadap orang yang menggunakan *online tutoring*, apakah orang tersebut terlihat lebih *prestige* atau *high profile*.

### **2.3.4. Facilitating Conditions**

*Facilitating conditions* (FC) diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem atau teknologi (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003). Terdapat tiga konstruk yang membentuk FC, yaitu *perceived behavioral control*, *facilitating conditions*, dan *compatibility* yang diadopsi dari model-model sebelumnya yaitu TPB, TAM/TAM2, MPCU, dan IDT.

*Perceived behavioral control* merupakan persepsi kendala internal dan eksternal pada perilaku dan mencakup keberhasilan diri, kondisi fasilitas, dan kondisi fasilitas teknologi (Ajzen, 1991). Konstruk yang kedua adalah *facilitating*



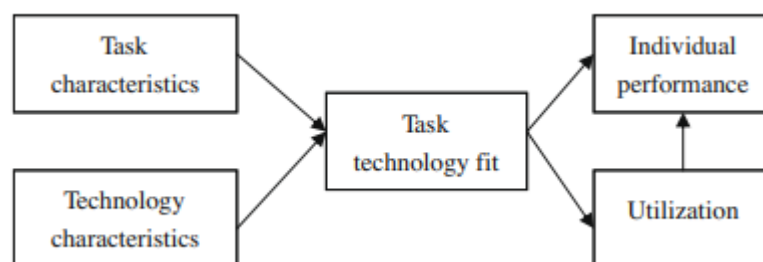
*conditions*, yang merupakan faktor obyektif yang membuat aktivitas perilaku lebih mudah digunakan (Thompson R. L., 1991). Berikutnya adalah *compatibility* atau kesesuaian, merupakan tanggapan dimana sebuah inovasi dianggap sesuai dengan nilai-nilai yang ada, kebutuhan, dan pengalaman seseorang dalam mengadopsi sistem yang baru (Moore, 1991).

### 2.3.5. Behavioral Intention

Niat perilaku (BI) memiliki arti sebagai tanggapan seseorang atau kemungkinan subyektif dari seseorang yang akan terikat dalam perilaku yang diberikan (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003). BI juga merefleksikan seberapa kuat seseorang ingin mencoba dan bagaimana seseorang sangat termotivasi untuk melakukan sebuah perilaku (Ajzen, 1991).

### 2.4. Task Technology Fit (TTF)

Kecocokan teknologi dan tugas (TTF) merupakan model yang dikembangkan oleh (Goodhue & Thompson, 1995) dengan tujuan untuk mengukur tingkat dimana teknologi membantu seseorang dalam melakukan portofolio tugasnya. Lebih jelas lagi, TTF merupakan model penyesuaian antara kebutuhan akan tugas-tugas (*task characteristics*), karakteristik teknologi (*technology characteristics*), dan kemampuan individu. (Goodhue & Thompson, 1995) berpendapat bahwa pengguna hanya akan mengadopsi teknologi ketika sesuai dengan tugasnya dan mampu meningkatkan kinerjanya. Gambar 2.1 menunjukkan model TTF, dimana *task characteristics* dan *technology characteristics* mempengaruhi kecocokan tugas teknologi atau *task technology fit*. Dampak TTF terhadap *utilization* atau pemanfaatan ditunjukkan melalui hubungan antara kesesuaian kecocokan teknologi-tugas dan keyakinan akan penggunaan sistem. Hal tersebut terjadi karena TTF harus menjadi salah satu faktor penting yang menjadi penentu apakah sistem



Gambar 2.4. TTF Model (Goodhue & Thompson, 1995)

diyakini lebih bermanfaat, lebih penting atau memberikan lebih banyak keuntungan relatif. Sedangkan, dampak kinerja dalam konteks ini terkait dengan pemenuhan portofolio tugas dari inividu seseorang.

Pada gambar 2.4 menunjukkan TTF tidak hanya berdampak pada pemanfaatan atau *utilization*. Melainkan TTF juga dapat meningkatkan *individual performance*. TTF juga akan menyebabkan kinerja individu yang lebih baik karena memenuhi kebutuhan tugas individu (Goodhue & Thompson, 1995).

#### **2.4.1. Task Characteristics**

Karakteristik tugas merupakan kegiatan yang menggerakkan individu untuk lebih bergantung pada aspek-aspek tertentu dari suatu sistem atau teknologi (Goodhue & Thompson, 1995). Contoh, misalkan terdapat siswa yang memiliki kebutuhan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang bervariasi terkait dengan pelajaran, dapat memanfaatkan layanan *online tutoring*.

*Task characteristics* atau karakteristik tugas dan dampaknya terhadap pengguna sistem telah dipelajari oleh banyak peneliti. (Goodhue & Thompson, 1995) berhasil mengukur konstruksi karakteristik tugas menjadi dua dimensi. Konstruk tersebut adalah non-rutinitas (kurangnya perilaku pencarian yang dapat dianalisis), dan saling ketergantungan (dengan unit organisasi lain). Pengaruh *task characteristics* pada TTF dipengaruhi sangat kuat oleh dimensi non-rutinitas. (Goodhue & Thompson, 1995) menemukan bahwa sifat pekerjaan yang tidak rutin, dipaksa untuk menggunakan sistem informasi untuk mengatasi masalah baru seperti mencari data baru dan menggabungkannya dengan cara yang tidak dikenal.

#### **2.4.2. Technology Characteristics**

*Technology characteristics* merupakan alat yang digunakan oleh individu untuk menyelesaikan tugasnya (Goodhue & Thompson, 1995). Dalam konteks ini teknologi mengacu pada suatu sistem komputer baik perangkat keras, lunak dan data, serta layanan dukungan dari pengguna yang disediakan untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas.

*Technology cahracteristics* yang dihadapi pengguna dapat diukur melalui dua dimensi yang mendasari teknologi sistem informasi. Dua dimensi tersebut diantaranya adalah sistem informasi yang digunakan oleh masing-masing

responden dan yang kedua adalah departemen responden kedua konstruk tersebut diukur melalui kemudahan penggunaan.

#### **2.4.3. Utilization**

Pemanfaatan diartikan sebagai perilaku untuk menggunakan teknologi dalam menyelesaikan suatu tugas (Goodhue & Thompson, 1995). Pemanfaatan idealnya harus diukur sebagai proporsi pengguna memilih untuk menggunakan sistem. Dalam penelitian (Goodhue & Thompson, 1995) mengkonseptualisasikan pemanfaatan sebagai tingkat sejauh mana sistem informasi telah diintegrasikan ke dalam kerja masing-masing individu, apakah dengan pilihan individu atau mandat organisasi.

Dampak TTF terhadap pemanfaatan ditunjukkan melalui hubungan antara karakteristik tugas dan karakteristik teknologi. Kecocokan teknologi tugas (TTF) harus menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan apakah sistem atau teknologi diyakini memiliki manfaat lebih atau relatif lebih banyak memberikan keuntungan.

#### **2.4.4. Performance Impact**

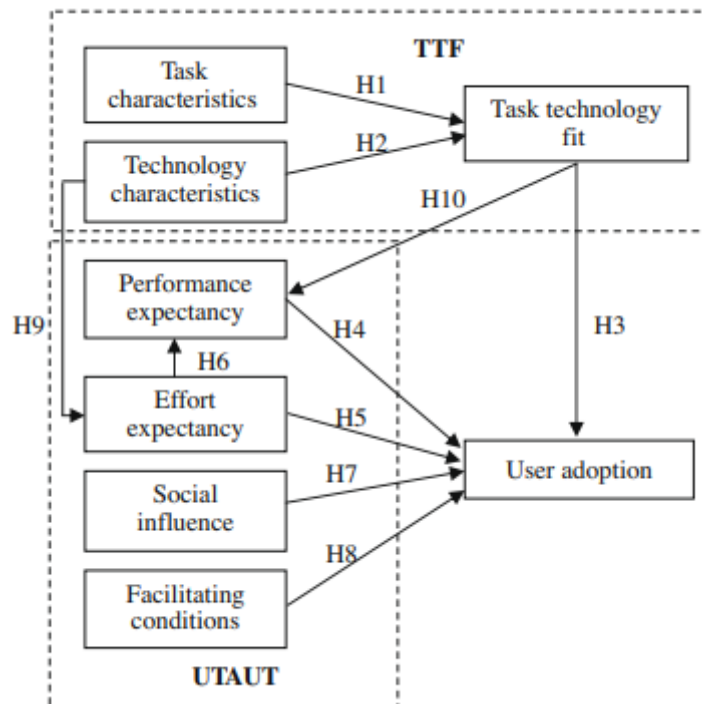
*Performance impact* dalam hal ini berkaitan dengan pemenuhan portofolio tugas oleh individu (Goodhue & Thompson, 1995). *Performance impact* diukur melalui efisiensi, efektivitas, dan atau kualitas yang lebih tinggi.

*Performance impact* harusnya diukur oleh persepsi terhadap dampak kinerja yang dirasakan. (Goodhue & Thompson, 1995) menyebutkan terdapat tiga pertanyaan untuk melaporkan dampak yang dirasakan dari sistem. Tiga pertanyaan tersebut diukur melalui dampak yang dirasakan dari sistem dan layanan komputer terhadap efektivitas, efisiensi, dan produktifitas terhadap pekerjaan yang dilakukan.

### **2.5. Integrating TTF and UTAUT**

Penelitian ini akan berfokus pada integrasi model TTF dan UTAUT untuk menjelaskan adopsi pengguna *online tutoring* dari kedua perspektif yaitu niat berperilaku (UTAUT) dan kecocokan teknologi tugas (TTF). Model TTF menyatakan bahwa pengguna hanya akan mengadopsi teknologi informasi ketika sesuai dengan tugasnya dan dapat meningkatkan kinerjanya (Goodhue & Thompson, 1995). Pernyataan tersebut diperkuat oleh (Junglas, Abraham, &

Watson, 2008) yang menyatakan meski perkembangan teknologi cukup pesat, individu tidak akan menggunakan teknologi jika dirasa tidak sesuai dengan tugas yang dimiliki dan tidak dapat meningkatkan kinerjanya.



Gambar 2.5. Integrating TTF and UTAUT

Gambar 2.5 menunjukkan integrasi TTF dan UTAUT yang digunakan pada penelitian ini. Penelitian yang dilakukan (Zhou, Lu, & Wang, 2010) menjelaskan bahwa dalam penelitian yang dilakukan, terdapat tiga kontribusi model integrasi TTF dan UTAUT untuk mengadopsi persepsi pengguna terhadap teknologi. Kontribusi yang pertama adalah banyak penelitian yang mengadopsi penerimaan penggunaan terhadap teknologi yang berfokus pada persepsi pengguna terhadap teknologi dan masih sedikit penelitian yang mempertimbangkan dampak kesesuaian tugas teknologi. Kontribusi yang kedua adalah menemukan bahwa kecocokan tugas teknologi (TTF) mempengaruhi adopsi pengguna dan juga *performance expectancy* (PE). Kontribusi yang ketiga adalah, dibandingkan dengan menggunakan model UTAUT dan TTF secara terpisah, model terintegrasi menjelaskan lebih banyak varian dari adopsi pengguna.

## 2.6. *Structural Equation Modeling (SEM)*

*Structural equation modeling* memungkinkan hubungan terpisah untuk masing-masing set variabel dependen. Dalam pengertian yang lebih sederhana, permodelan persamaan struktural (SEM) memberikan teknik estimasi yang tepat dan efisien untuk serangkaian persamaan regresi berganda yang diestimasi secara bersamaan (Hair JR, William, Barry, & Rolph, 2009) . Hal tersebut ditandai oleh dua komponen dasar yaitu: (1) model struktural dan (2) model pengukuran. Model struktural merupakan model jalur yang berhubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Dalam situasi seperti itu, teori, pengalaman sebelumnya, atau pedoman lain memungkinkan peneliti untuk dapat membedakan variabel dependen mana yang memprediksi masing-masing variabel independen. Model pengukuran memungkinkan peneliti untuk menggunakan beberapa variabel (indikator) untuk satu variabel independen atau dependen. Prosedur ini mirip dengan melakukan analisis faktor dari item skala dan menggunakan skor faktor dalam regresi.

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. Dalam menggunakan SEM, peneliti akan menggunakan *software* AMOS. Peneliti dapat melakukan pemeriksaan validitas dan reliabilitas, pengujian model hubungan antar variabel laten, dan memperoleh model yang tepat sebagai bentuk prediksi dengan menggunakan SEM.

## 2.7. Tabel Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian kali ini, terdapat beberapa penelitian yang mendukung literatur dalam menjelaskan beberapa variabel yang terkandung dalam model UTAUT terhadap *online tutoring*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

No	Peneliti & Judul	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Guill, K, et al, 2019) <i>Assesing The Instructional Quality of Private Tutoring And Its Effects On Student Outcomes: Anlyses From The German National Educational Panel Study</i>	Mengetahui kualitas dari les privat dan dampaknya terhadap kemampuan akademik siswa di German.	Bersifat kuantitatif, diuji menggunakan SEM, jumlah sampel 11.358 siswa sekolah menengah kelas 10 di German.	Les privat dapat direkomendasikan sebagai strategi yange fektif untuk meningkatkan prestasi akademik sekolah, dan juga membantu untuk mengurangi tingkat stres yang disebabkan oleh prestasi yang tidak mencakupi di sekolah
2.	(Nikolopoulou, K, 2018) <i>Mobile Learning Usage And Acceptance: Perceptions of Secondary School Students</i>	Menyelidiki persepsi siswa mengenai penggunaan <i>m-learning</i> di Yunani	Bersifat kuantitatif, menggunakan SPSS untuk pengolahan data. Menggunakan model UTAUT, kuesioner diberikan kepada siswa sebanyak 513.	Siswa menunjukkan persepsi positif terhadap penerimaan <i>m-learning</i> , usia merupakan salah satu faktor penyebab penerimaan <i>m-learning</i> selain PE, EE, SI, dan FC
3.	(Otto, B, 2019) <i>The Effects of Private Tutoring On Student Perception of Their Parents Academic Involment And The Quality of Their Parent-Child Relationship</i>	Menyelidiki dampak dari bimbingan privat pada keterlibatan orang tua dan hubungan antara orang tua dan anak	Bersifat kuantitatif, dengan responden 38 siswa (5 kelas) yang telah mengikuti bimbingan dan menggunakan analisis varians untuk mengetahui hubungan antar variabel	Hasil penelitian ini menunjukkan tidak ada pengaruh intervensi terhadap persepsi siswa tentang keterlibatan orang tua dalam mengikuti bimbingan belajar

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Peneliti & Judul	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
4.	(Zhang, Y, 2018) <i>Private Tutoring, Students Cognitive ability and school engagement and the formal schooling context: Evidence From School Students In China</i>	Meneliti efek dari bimbingan privat pada kemampuan kognitif siswa, keterlibatan sekolah di China	Bersifat kuantitatif, dengan sampel sekitar 20.000 siswa dari 2.870 kabupaten di Tiongkok, menggunakan ANOVA	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi dalam les privat secara signifikan mampu meningkatkan kemampuan kognitif siswa dan keterlibatan sekolah juga mempengaruhi siswa dalam mengikuti les privat
5.	(Thongsri, N. et al, 2018) <i>Integrating UTAUT and UGT To Explain Behavioral Intention To Use M-Learning</i>	Menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi niat untuk menggunakan <i>m-learning</i> di Thailand	Bersifat kuantitatif, menggunakan metode SEM dan PLS untuk pengolahan data. Model integrasi UTAUT dan UGT	Hasil menunjukkan PE, kebutuhan kognitif, dan kebutuhan sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan <i>m-learning</i>
6.	(Tiago, Miguel, Manoj, & Ales, 2014) <i>Extending The Understanding of Mobile Banking Adoption When UTAUT meets TTF and ITM</i>	Menyelidiki faktor yang mempengaruhi adopsi <i>m banking</i> model (UTAUT, TTF, ITM)	Bersifat kuantitatif, menggunakan metode SEM dan PLS untuk pengolahan data, 500 sampel	FC dan BI mempengaruhi adopsi <i>m-banking</i> , ITM, EE, SI, PE, dan TTF memiliki pengaruh langsung terhadap BI
7.	(Bing & Xiaohui, 2017) <i>Continuance intention to use MOOCs: Integrating the technology acceptance model (TAM) and task technology fit (TTF) model</i>	Mengintegrasikan model TAM dan TTF serta fitur MOOCs dan motivasi sosial untuk menyelidiki niat kelanjutan untuk menggunakan MOOCs	Bersifat kuantitatif, menggunakan PLS untuk menguji hipotesis penelitian. Sampel sebanyak 2.552 peserta di China yang telah menggunakan MOOCs	1. Persepsi kegunaan dan sikap sangat penting untuk kelanjutan niat untuk menggunakan MOOCs. 2. Persepsi kemudahan penggunaan, kecocokan tugas-teknologi, pengaruh sosial, pengakuan sosial berperan penting dalam mempengaruhi keberlanjutan niat untuk menggunakan MOOCs. 3. Kecocokan individu-teknologi, kecocokan tugas-teknologi, dan keterbukaan mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan

## 2.8. *Research Gap*

Beberapa penelitian terdahulu terkait *online tutoring* memiliki batasan-batasan sehingga menjadi dasar dilakukannya penelitian ini dilakukan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Guill, K, et al, 2019) yang bertujuan untuk mengetahui dampak dari les privat matematika, bahasa Inggris, dan bahasa Jerman terhadap siswa. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa les privat dapat direkomendasikan sebagai strategi yang umumnya efektif untuk meningkatkan prestasi akademik sekolah, tetapi mungkin membantu untuk mengurangi tingkat stres yang disebabkan oleh prestasi yang tidak mencukupi di sekolah. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh (Thongsri, N. et al, 2018) bertujuan untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi niat untuk menggunakan *m-learning* di Thailand dengan model yang digunakan adalah UTAUT dan UGT. Hasil penelitian menunjukkan PE, EE, SI, dan FC berdampak positif terhadap penggunaan *m-learning*, dan *cognitive need*, *affective need*, dan *social need* juga mempengaruhi niat siswa di Thailand untuk menggunakan *m-learning*.

Penelitian yang dilakukan (Otto, B, 2019) dengan tujuan untuk menyelidiki dampak dari bimbingan privat pada keterlibatan orang tua dan hubungan antara orang tua dan anak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan tidak ada pengaruh intervensi terhadap persepsi siswa tentang keterlibatan orang tua dalam mengikuti bimbingan belajar. Masih dalam obyek yang sama yaitu *private tutoring*, (Zhang, Y, 2018) meneliti efek dari bimbingan privat pada kemampuan kognitif siswa di Tiongkok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi dalam les privat secara signifikan mampu meningkatkan kemampuan kognitif siswa dan keterlibatan sekolah juga mempengaruhi siswa dalam mengikuti les privat.

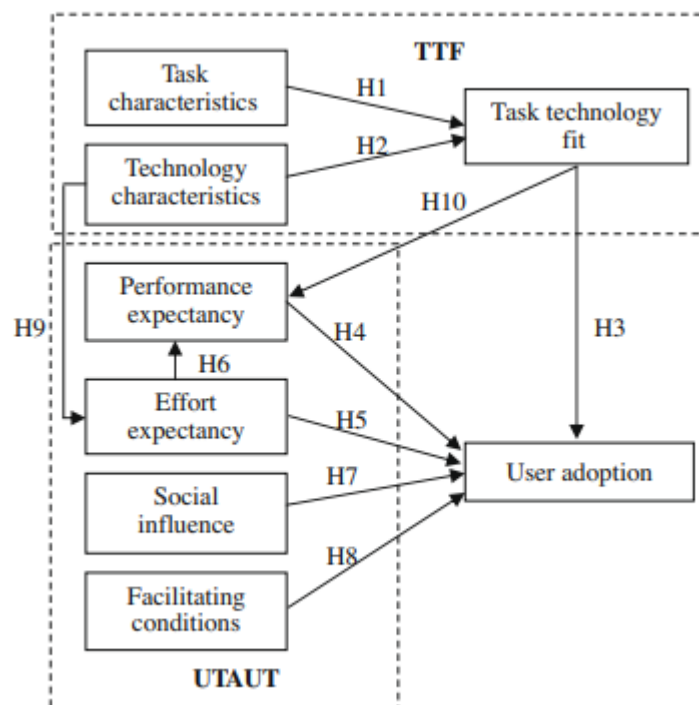
Penelitian ini dilakukan atas dasar keterbatasan dilakukannya penelitian mengenai *online tutoring*. Peneliti beracuan pada penelitian terdahulu mengenai *m-learning* dan *private tutoring* yang dianggap mampu merepresentasikan untuk dilakukannya penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna terhadap *online tutoring*. Penelitian ini akan menggunakan *structural equation modelling* (SEM) untuk menguji hipotesis yang telah dikembangkan, dan menggunakan integrasi model UTAUT dan TTF untuk



mengetahui penerimaan siswa terhadap layanan *online tutoring* di Indonesia. Sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan baru dalam layanan *online tutoring*, dan dapat dijadikan sebagai rekomendasi manajerial bagi *start-up online tutoring* di Indonesia.

## 2.9. Perumusan Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini akan dikembangkan sesuai dengan variabel-variabel yang hendak diteliti berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Zhou, Lu, & Wang, 2010) untuk dijadikan acuan dan disesuaikan dengan model UTAUT (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) dan model TTF (Goodhue & Thompson, 1995).



Gambar 2.6. Hipotesis Penelitian

### 1. Hipotesis 1 (H1)

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Goodhue & Thompson, 1995) menunjukkan bahwa karakteristik tugas dapat dikelompokkan dalam dua dimensi, yaitu rutinitas dan non-rutinitas. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa karakteristik tugas menjadi salah satu faktor yang menyebabkan seseorang ingin megadopsi teknologi apabila teknologi

tersebut sesuai dengan kebutuhan tugasnya. Dari penelitian tersebut penulis membuat hipotesis sebagai berikut:

**H1:** TC berpengaruh positif dan signifikan terhadap TTF.

Kesesuaian karakteristik tugas dalam penggunaan layanan *online tutoring* akan berpengaruh signifikan terhadap *task technology fit* (TTF)

2. Hipotesis 2 (H2)

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Goodhue & Thompson, 1995) bahwa fungsionalitas teknologi membantu untuk menyelesaikan tugas seseorang. Dari penelitian tersebut peneliti membuat hipotesis sebagai berikut:

**H2:** TT berpengaruh positif dan signifikan terhadap TTF.

3. Hipotesis 3 (H3)

Dari penelitian yang dilakukan oleh (Goodhue & Thompson, 1995) dan (Zhou, Lu, & Wang, 2010) menyebutkan bahwa pengguna hanya akan mengadopsi teknologi ketika sesuai dengan tugasnya dan mampu meningkatkan kinerjanya. Maka dari itu penulis mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

**H3:** TTF berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna layanan *online tutoring*.

4. Hipotesis 4 (H4)

Penelitian yang dilakukan oleh (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) dan (Zhou, Lu, & Wang, 2010) menunjukkan bahwa seseorang akan berkeinginan untuk menggunakan teknologi apabila teknologi tersebut dapat membantu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan mereka. Dari penelitian tersebut penulis membuat hipotesis sebagai berikut:

**H4:** PE berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan *online tutoring*.

Persepsi mengenai kemudahan dan keuntungan dalam proses belajar menggunakan layanan *online tutoring*, akan berpengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan layanan tersebut.

5. Hipotesis 5 (H5)

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) dan (Zhou, Lu, & Wang, 2010) menunjukkan adanya keinginan penggunaan teknologi akan bertambah apabila teknologi tersebut mudah untuk digunakan. Dari penelitian tersebut dijadikan dasar penulis dalam menyusun hipotesis ke-lima.

**H5:** EE berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan *online tutoring*.

Kemudahan dalam menggunakan layanan *online tutoring* akan berpengaruh secara signifikan terhadap keinginan untuk menggunakan layanan tersebut.

#### 6. Hipotesis 6 (H6)

Dalam model UTAUT yang dikembangkan oleh (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) dalam (Zhou, Lu, & Wang, 2010) yang menyatakan bahwa ekspektasi upaya (EE) secara positif mempengaruhi ekspektasi kinerja (PE). Dari penelitian tersebut dijadikan dasar bagi penulis dalam menyusun hipotesis ke-enam.

**H6:** EE berpengaruh positif dan signifikan terhadap PE

Ketika pengguna merasa bahwa layanan *online tutoring* mudah untuk digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha, mereka akan memiliki harapan yang tinggi terhadap perolehan kinerja yang diharapkan.

#### 7. Hipotesis 7 (H7)

Penelitian yang dilakukan oleh (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) dan (Zhou, Lu, & Wang, 2010) menyatakan bahwa pengaruh sosial berpengaruh terhadap keinginan untuk menggunakan teknologi.

**H7:** SI berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan *online tutoring*.

Semakin besar pengaruh sosial yang ada di sekitar responden berpengaruh secara signifikan terhadap keinginan untuk menggunakan *layanan online tutoring*.

#### 8. Hipotesis 8 (H8)

Merujuk dari penelitian yang dilakukan oleh (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) yang menunjukkan bahwa terhadap hubungan antara kondisi fasilitas dan keinginan untuk menggunakan teknologi. Fasilitas yang

memadai akan meningkatkan keinginan untuk mengadopsi teknologi. Maka dari itu penulis menuliskan hipotesis sebagai berikut:

**H8:** FC berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan *online tutoring*.

Pengguna akan berkeinginan untuk menggunakan layanan *online tutoring* lebih sering apabila pengguna memiliki fasilitas yang memadai.

9. Hipotesis 9 (H9)

Dalam penelitian (Zhou, Lu, & Wang, 2010) menyatakan bahwa karakteristik teknologi (TC) akan mempengaruhi ekspektasi upaya (EE). Keuntungan dari layanan *online tutoring* adalah pengguna dapat menggunakan layanan tersebut dengan lebih fleksibel dan tidak diperlukan usaha lebih untuk bertemu. Maka dari itu penulis menuliskan hipotesis sebagai berikut:

**H9:** TC berpengaruh positif dan signifikan terhadap EE

10. Hipotesis 10 (H10)

Penelitian yang dilakukan oleh (Dishaw & Strong, 1999) dalam (Zhou, Lu, & Wang, 2010) menyatakan bahwa kecocokan tugas teknologi (TTF) akan mempengaruhi harapan kinerja pengguna. Ketika tugas-tugas pengguna membutuhkan ilmu dan pembelajaran yang cepat, efektif, nyaman, dan dapat dilakukan di mana-mana, pengguna merasa layanan *online tutoring* bermanfaat dan dapat meningkatkan kinerjanya. Dari pernyataan tersebut, dijadikan dasar bagi penulis dalam menyusun hipotesis ke-sepuluh.

**H10:** TTF berpengaruh positif dan signifikan terhadap PE.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

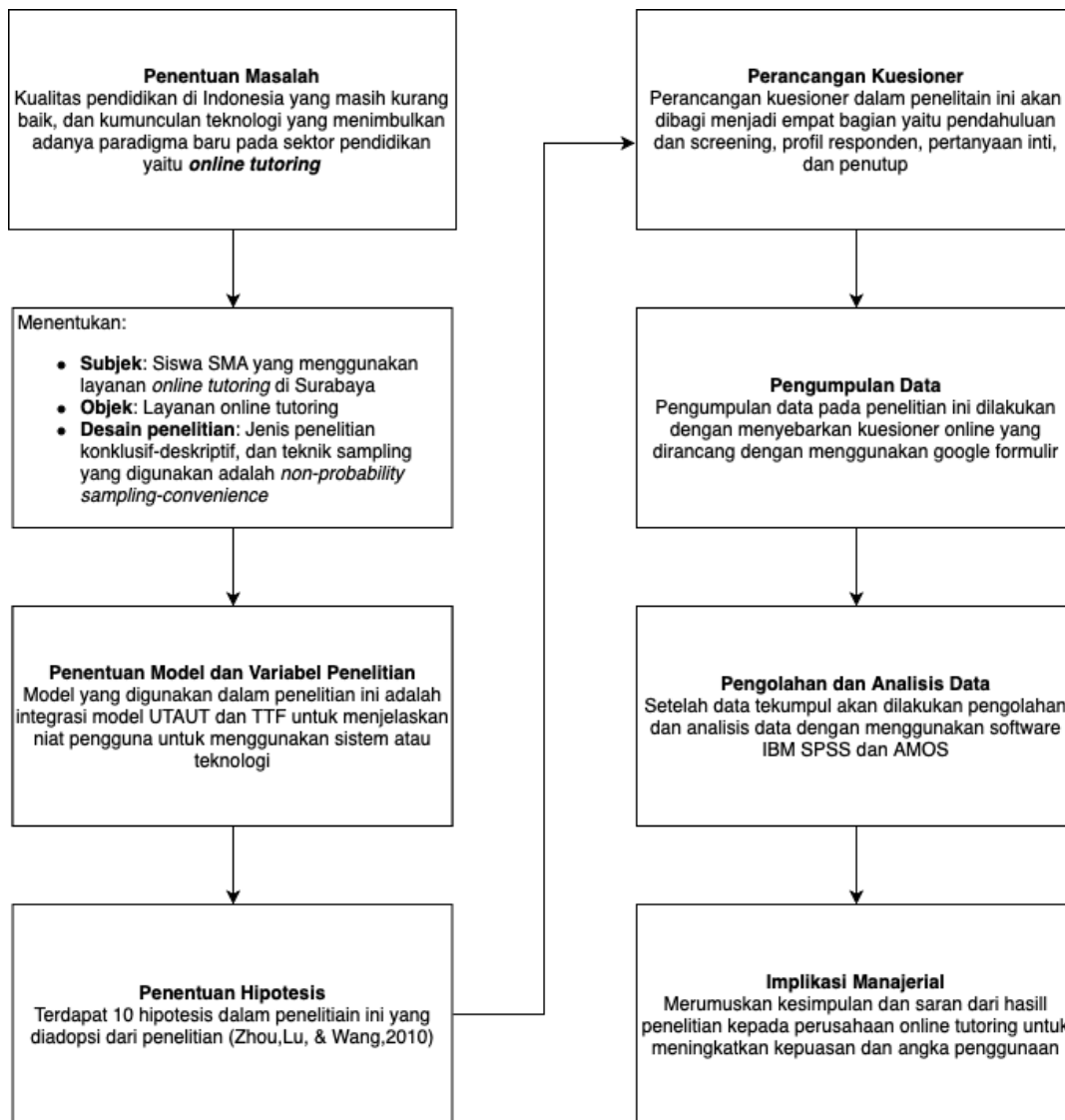
Pada bab ini, akan dijelaskan gambaran secara menyeluruh terkait metodologi penelitian sebagai acuan agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan secara berurutan (sistematis). Pembahasan yang akan dilakukan pada bab ini meliputi lokasi dan waktu penelitian, desain penelitian, jenis dan sumber data, teknik dan pengumpulan data, rancangan kuisioner, dan teknik pengolahan data.

#### **3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan secara sistematis yang dimulai dari September 2019 hingga Januari 2020. Penelitian ini dilakukan secara *online* karena batasan responden yang di tentukan dalam penelitian ini adalah pengguna layanan *online tutoring* di Indonesia. Pengolahan data dan analisis data dilakukan setelah data yang dibutuhkan telah terkumpul.

#### **3.2. Flowchart Penelitian**

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai flowchart penelitian yang terdiri dari beberapa tahap yang dimulai dari penentuan masalah, menentukan subjek dan objek, penentuan model dan variabel penelitian, perumusan hipotesis, perancangan kuesioner, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, dan implikasi manajerial.



Gambar 3.1. *Flowchart* Penelitian

Gambar 3.1 menunjukkan alur penelitian ini dilakukan. Dimulai dari penentuan masalah yang telah dijelaskan di latar belakang yaitu kualitas pendidikan Indonesia yang masih tertinggal jika dibandingkan dengan negara-negara yang ada di Asia. Kemunculan teknologi menimbulkan paradigma baru pada sektor pendidikan yaitu dengan kemunculan *online tutoring*. Setelah penentuan masalah berlanjut ke tahap berikutnya yaitu penentuan subjek dan objek. Subjek pada penelitian ini adalah siswa SMA yang menggunakan layanan *online tutoring* dan untuk objek dari penelitian ini adalah layanan *online tutoring*. Jenis penelitian ini adalah konklusif-deskriptif yaitu dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel dan menguji hipotesis. Setelah itu pengumpulan data dilakukan

menggunakan kuesioner dengan bantuan google formulir. Penyebaran kuesioner akan dilakukan dengan cara offline dengan menghadiri sekolah-sekolah SMA yang ada di Surabaya untuk dilakukan *briefing* cara pengisian dan menjelaskan masing-masing pertanyaan yang terdapat pada kuesioner. Kemudian kuesioner online akan diberikan kepada responden dengan bentuk link dan responden akan mengisi sendiri kuesioner tersebut (*self-administered questionnaire*).

Setelah data terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan dan analisi data menggunakan software IBM SPSS dan Amos dan hasil tersebut akan dijadikan landasan untuk merumuskan implikasi manajerial untuk perusahaan penyedia layanan *online tutoring* untuk dapat meningkatkan kepuasan dan angka penggunaan.

### **3.3. Desain Penelitian**

Desain penelitian merupakan kerangka kerja atau cetak biru (*blueprint*) untuk melakukan riset pemasaran yang dapat memecahkan masalah yang dilakukan dengan cara efektif dan efisien (Malhotra & David, 2007). Desain penelitian ini terdiri dari jenis desain penelitian dan data yang dibutuhkan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah konklusif-deskriptif. Penelitian konklusif dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan fenomena secara spesifik, menguji hipotesis, pengaruh, serta hubungan antara variabel, sehingga peneliti dapat mengambil keputusan terbaik (Malhotra & David, 2007). Sifat penelitian ini adalah deskriptif, karena penelitian ini dilakukan untuk menguraikan karakteristik yang relevan, dalam hal ini yaitu niat pengguna untuk mengadopsi layanan *online tutoring*. Data pada penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan desain *single cross-sectional* yang merupakan rancangan yang mengambil satu sampel populasi dimana informasi yang dikumpulkan hanya satu kali pada setiap responden yang dituju (Malhotra & David, 2007).

#### **3.3.1. Data yang Dibutuhkan**

Keberadaan data pada penelitian ini sangat dibutuhkan sebagai sumber informasi, sehingga objek penelitian dapat digambarkan secara spesifik. Terdapat dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini. Data yang pertama adalah data sekunder, yang merupakan data yang sudah tersedia (Malhotra & David, 2007).

Data yang kedua yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang merupakan data murni dari peneliti dengan tujuan khusus untuk menagani masalah yang ada dalam penelitian. Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari survey dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dan diisi sendiri oleh responden atau *self-administered questionnaire*. (Tabel 3.1)

Tabel 3.1 Data Penelitian

Jenis Data	Data Penelitian	Sumber Data
Data Primer	Data demografi responden	Survei dengan menggunakan kuesioner
	Karakteristik pola konsumsi responden	
	Informasi terkait faktor yang mempengaruhi niat responden menggunakan <i>online tutoring</i>	

### 3.3.2. Penentuan Skala Pengukuran

Pada penelitian ini setiap variabel memiliki indikator-indikator yang akan diukur menggunakan skala *likert* 5 poin. Dimulai dari angka 1 untuk menyatakan sangat tidak setuju, angka 2 untuk menyatakan tidak setuju, angka 3 untuk menyatakan cukup setuju, angka 4 untuk menyatakan setuju, dan angka 5 untuk menyatakan sangat setuju. Skala dengan rentang 1 hingga 5 juga dianggap lebih mudah untuk dipahami responden sehingga dapat menghasilkan nilai reliabilitas dan validitas yang baik. Berikut merupakan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini. (Tabel 3.2)

Tabel 3.2 Skala Pengukuran yang Digunakan

Bagian	Skala Pengukuran	Jenis Pengukuran	Keterangan
<i>Screening</i>	Nominal	Skala dikotomi	Jenis skala nominal dengan kategori jawaban “iya” dan “tidak”
		<i>Multiple choice scale, single response</i>	Jenis skala nominal dengan beberapa pilihan jawaban dan responden memilih satu jawaban
<b>Demografi dan usage</b>	Nominal	<i>Multiple choice scale, single response</i>	Jenis skala nominal dengan beberapa pilihan jawaban dan responden memilih satu jawaban
<b>Analisis SEM</b>	Ordinal	Skala <i>Likert</i>	Jenis skala interval menggunakan 5 poin dari 1 “sangat tidak setuju”, 2 “tidak setuju”, 3 “cukup setuju”, 4”setuju”, 5”sangat setuju”



### 3.3.3. Teknik dan Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner *online* yang dirancang dengan bantuan *google forms*. Penggunaan kuesioner *online* menyesuaikan dengan kebutuhan peneliti karena sulitnya untuk memberikan kuesioner kepada responden yang berada di luar kota.

Sebelum memulai pengumpulan data, *pilot test* diperlukan untuk melihat penilaian responden terhadap pertanyaan dan instrumen kuesioner. *Pilot test* merupakan uji coba kuesioner yang telah disusun untuk ditunjukkan kepada sampel yang kecil yang berkisar antara 15 hingga 30 responden untuk mengetahui kualitas kuesioner dengan mengidentifikasi dan menghilangkan potensi *error* (Malhotra & David, 2007). Pengumpulan data akan dilakukan dengan cara mengunjungi sekolah-sekolah SMA yang ada di Surabaya untuk mendapatkan responden yang sesuai yaitu siswa SMA di Surabaya dan menjelaskan mengenai cara pengisian kuesioner online agar mendapatkan angka atau nilai yang baik.

#### 3.3.3.1. Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuesioner dilakukan dengan tujuan untuk memudahkan peneliti dalam menyusun pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden dengan tepat dan mudah dipahami, sehingga responden tidak mengalami kesulitan dan dapat membantu responden dalam pengisian kuesioner yang diberikan. Sebelum dilakukan pengumpulan data, *pilot test* perlu dilakukan untuk melihat penilaian responden terhadap pertanyaan dan instrumen kuesioner. *Pilot test* merupakan uji coba kuesioner yang telah disusun pada sampel yang kecil untuk mengetahui kualitas kuesioner dengan mengidentifikasi dan menghilangkan potensi *error* (Malhotra & David, 2007).

Penyusunan kuesioner akan dibagi kedalam empat bagian yang terdiri dari bagian pertama pendahuluan dan *screening*, bagian kedua merupakan profil responden, bagian ketiga merupakan pertanyaan inti, dan bagian keempat merupakan bagian penutup. Tabel 3.3 menunjukkan penjabaran penyusunan kuesioner untuk masing-masing bagian.

Tabel 3.3 Penyusunan Kuesioner

No	Bagian Kuesioner	Keterangan
1.	<b>Pendahuluan dan <i>Screening</i></b>	Pendahuluan serta pertanyaan <i>screening</i> untuk menyaring responden yang sesuai dengan syarat dari informasi yang dibutuhkan
2.	<b>Profil Responden</b>	Pertanyaan mengenai demografi responden seperti usia, jenis kelamin, tempat tinggal, dan status responden
3.	<b>Pertanyaan Inti</b>	Berisi tentang pertanyaan faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan layanan <i>online tutoring</i> Berisi tentang pertanyaan kesesuaian antara teknologi yang digunakan dengan kebutuhan tugas
4.	<b>Penutup</b>	Nama dan Nomor HP dan/atau <i>e-mail</i> responden untuk keperluan <i>giveaway</i> Saran untuk peneliti dan perusahaan penyedia layanan <i>online tutoring</i>

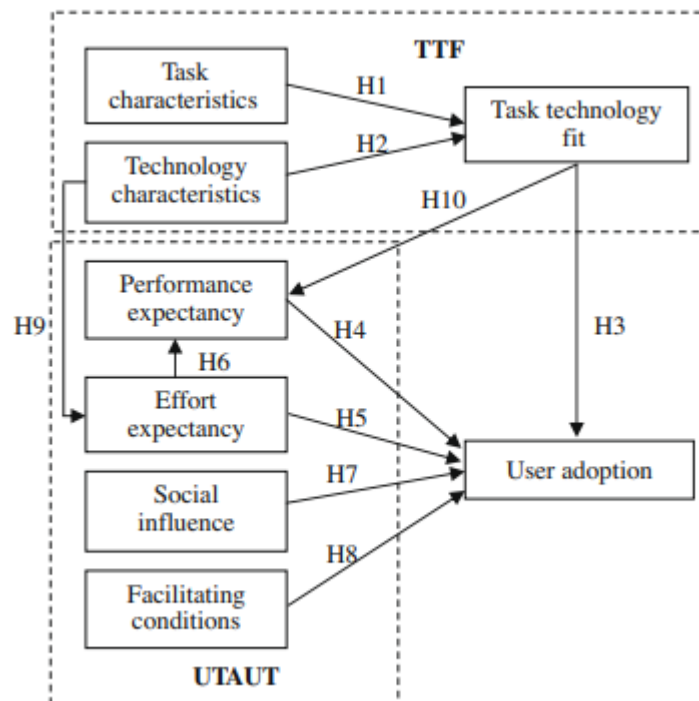
### 3.3.3.2. Penyebaran Kuesioner dan Desain Sampling

Dari populasi yang ada perlu ditentukan kriteria responden yang menjadi sampel penelitian. Teknik sampling dikelompokkan menjadi dua yaitu *non-probability sampling* dan *probability sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling*, dimana penentuan sampel dilakukan berdasarkan pendapat penulis. Kuesioner kemudian disebarkan kepada responden yang dipilih menggunakan metode *convenience sampling*, dimana penggunaan metode tersebut berupaya untuk memperoleh sampel elemen yang nyaman. Pemilihan unit pengambilan sampel diserahkan terutama kepada peneliti. Kelebihan menggunakan metode ini adalah merupakan metode sampling yang paling murah dan tidak menghabiskan waktu yang lama dibandingkan dengan teknik sampling yang lainnya. Selain itu metode *convenience sampling* sangat mudah diakses, mudah diukur, dan kooperatif.

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh jawaban dari responden mengenai niat dan kesesuaian tugas untuk menggunakan layanan *online tutoring*. Penyebaran kuesioner kepada responden dilakukan secara *self-administered questionnaire* (mengisi kuesioner sendiri). Kuesioner *online* disebarkan dengan menggunakan bantuan *google forms* untuk menjangkau responden sesuai dengan yang telah ditentukan pada penelitian ini, yaitu siswa SMA di Surabaya.

### 3.3.3.3. Populasi Target dan Sampel Penelitian

Target populasi merupakan sekumpulan elemen atau objek yang memiliki informasi yang dicari oleh peneliti dan tentang kesimpulan yang dibuat. Sedangkan sampel adalah sub-kelompok elemen populasi yang terpilih untuk berpartisipasi dalam penelitian (Malhotra & David, 2007). Pada penelitian ini yang menjadi target populasi adalah pengguna layanan *online tutoring* di Surabaya. Sampel pada penelitian ini sebanyak 270 responden berdasarkan jumlah indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 27 dikalikan 10 (Hair, 2013). Kriteria responden dalam penelitian ini adalah siswa SMA di Surabaya yang menggunakan layanan *online tutoring*.



Gambar 3.2 Hipotesis Penelitian

### 3.4. Model dan Hipotesis

Model penelitian ini diadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh (Zhou, Lu, & Wang, 2010). Model penelitian ini menggabungkan dua model, yaitu UTAUT (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) dan TTF (Goodhue & Thompson, 1995) dengan tujuan untuk mengetahui kecocokan teknologi tugas terhadap niat pengguna untuk mengadopsi teknologi baru. Variabel independen pada penelitian ini adalah faktor pengaruh niat pengguna untuk menggunakan layanan *online tutoring* yang terdiri dari empat dimensi UTAUT dan dua dimensi TTF. Dimensi dari UTAUT

sendiri meliputi *performance expectancy* (PE), *effort expectancy* (EE), *social influence* (SI), dan *facilitating conditions* (FC). Sedangkan dimensi variabel independen dari TTF meliputi *task characteristics* (TAC), dan *technology characteristics*. Untuk variabel dependen pada penelitian ini terdapat dua dimensi yaitu *task-technology fit* dan *behavioral intention* yang mana *task-technology fit* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention* (BI). Berikut merupakan model yang digunakan dalam penelitian ini.

**H1:** *Task characteristic* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *task-technology fit*.

**H2:** *Technology characteristic* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *task-technology fit*.

**H3:** *Task-technology fit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan *online tutoring*.

**H4:** *Performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan *online tutoring*.

**H5:** EE berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan *online tutoring*.

**H6:** *Effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *performance expectancy*.

**H7:** *Social Influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan *online tutoring*.

**H8:** *Facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan *online tutoring*.

**H9:** *Task characteristic* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *effort expectancy*.

**H10:** *Task-technology fit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *performance expectancy*.

### **3.5. Analisis Structural Equation Modelling (SEM)**

*Structural equation modeling* memungkinkan hubungan terpisah untuk masing-masing set variabel dependen. Dalam pengertian yang lebih sederhana,

permodelan persamaan struktural (SEM) menyediakan teknik estimasi yang tepat dan paling efisien untuk serangkaian persamaan regresi berganda yang diestimasi secara bersamaan (Hair JR, William, Barry, & Rolph, 2009). Hal tersebut ditandai oleh dua komponen dasar yaitu: (1) model struktural dan (2) model pengukuran. Model struktural merupakan model jalur yang berhubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Dalam situasi seperti itu, teori, pengalaman sebelumnya, atau pedoman lain memungkinkan peneliti untuk dapat membedakan variabel dependen mana yang memprediksi masing-masing variabel independen. Model pengukuran memungkinkan peneliti untuk menggunakan beberapa variabel (indikator) untuk satu variabel independen atau dependen. Prosedur ini mirip dengan melakukan analisis faktor dari item skala dan menggunakan skor faktor dalam regresi.

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. Dalam menggunakan SEM, peneliti akan menggunakan *software* AMOS. Peneliti dapat melakukan pemeriksaan validitas dan reliabilitas, pengujian model hubungan antar variabel laten dan memperoleh model yang tepat sebagai bentuk prediksi dengan menggunakan SEM.

### **3.5.1. Uji Model *Fit***

Tujuan dari model *fit* ini adalah untuk mengetahui bahwa model yang terdapat dalam penelitian ini layak dan bisa menjelaskan kenyataan yang terjadi melalui faktor-faktor yang sudah disusun. Terdapat tiga komponen dari analisis ini yaitu *absolut fit measure*, *incremental fit measures*, dan *parsimony fit measure*. Tabel dibawah akan menjelaskan bagian dari masing-masing komponen pada uji ini.

Tabel 3.4 Pengukuran *Goodness of Fit*

No	<i>Goodness of Fit Measurement</i>	<i>Cut-off Value</i>	Sumber
<b><i>Absolute Fit Indices</i></b>			
1.	CMIN/df	1,00	(Rayhan, Satria, Reny, & Razif, 2019)
		CMIN/df<3	
2.	<i>Goodness of Fit Index</i> (GFI)	$\geq 0,80$	
3.	<i>Adjusted Goodness of Fit</i> (AGFI)	$\geq 0,80$	
4.	<i>Root Mean Square Residually</i> (RMR)	$\leq 0,08$	
5.	<i>Root Mean Square Error of Approximation</i> (RMSEA)	$< 0,08$	(Rayhan, Satria, Reny, & Razif, 2019)
<b><i>Incremental Fit Indices</i></b>			
6.	<i>Normed Fit Index</i> (NFI)	$\geq 0,80$	(Rayhan, Satria, Reny, & Razif, 2019)
7.	<i>Compared Fit Index</i> (CFI)	$\geq 0,80$	(Rayhan, Satria, Reny, & Razif, 2019)
8.	<i>The Tucker Lewis Index</i> (TLI)	$\geq 0,80$	(Rayhan, Satria, Reny, & Razif, 2019)
<b><i>Parsimony Fit Indices</i></b>			
9.	<i>Parsimonious Normal Fit Index</i> (PNFI)	0,60 – 1,00*	(Rayhan, Satria, Reny, & Razif, 2019)
10.	<i>Parsimonious Goodness of Fit Index</i> (PGFI)	0,50 – 1,00*	(Rayhan, Satria, Reny, & Razif, 2019)

### 3.6. Operasional Variabel

Penelitian ini mengukur suatu model yang terdiri dari beberapa variabel penelitian. Variabel penelitian dibagi menjadi dua, yaitu variabel laten dan variabel indikator. Variabel laten atau konstruk merupakan sebuah konsep yang tidak dapat diukur secara langsung (Malhotra & David, 2007). Setiap variabel, baik variabel independen atau dependen memiliki beberapa sub-variabel dengan beberapa indikator sebagai ukuran yang mewakili nilai sebuah variabel. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini adalah *task characteristics* (TAC), *technology characteristics* (TEC), *performance expectancy* (PE), *effort expectancy* (EE), *social influence* (SI), dan *facilitating conditions* (FC). Sedangkan untuk variabel dependen pada penelitian ini, yaitu *task-technology fit* (TTF) dan *behavioral intention* (BI). Penentuan variabel indikator pada penelitian ini mengadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh (Zhou, Lu, & Wang, 2010).

Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel

Variabel Laten	Definisi Variabel Laten	Variabel Indikator	Definisi Variabel Indikator
<i>Task Characteristics</i> (TAC)	Karakteristik tugas merupakan kegiatan yang menggerakkan individu untuk lebih bergantung pada aspek-aspek tertentu dari suatu sistem atau teknologi (Goodhue & Thompson, 1995)	TAC 1 kebutuhan untuk menggunakan <i>online tutoring</i> untuk mencari materi sekolah	Penggunaan merasa membutuhkan untuk menggunakan layanan <i>online tutoring</i> untuk mencari materi sekolah
		TAC 2 menggunakan layanan <i>online tutoring</i> agar lebih mudah memahami materi	Pengguna merasa membutuhkan untuk menggunakan layanan <i>online tutoring</i> untuk membantu memahami materi dengan mudah
		TAC 3 kebutuhan menggunakan layanan <i>online tutoring</i> untuk membantu mengerjakan tugas-tugas	Pengguna merasa membutuhkan untuk menggunakan layanan <i>online tutoring</i> untuk membantu mengerjakan tugas lebih mudah
<i>Technology Characteristics</i> (TEC)	<i>Technology characteristics</i> merupakan alat yang digunakan oleh individu untuk menyelesaikan tugasnya (Goodhue & Thompson, 1995);	TEC 1 Materi yang selalu konsisten	Pengguna merasakan materi pada layanan <i>online tutoring</i> selalu konsisten
		TEC 2 Layanan <i>Online Tutoring</i> menyediakan beberapa jenis materi pembelajaran	Pengguna merasa layanan <i>online tutoring</i> menyediakan materi-materi pembelajaran yang dibutuhkan
		TEC 3 Layanan <i>online tutoring</i> menyediakan berbagai fitur pembelajaran	Pengguna layanan <i>online tutoring</i> menyediakan fitur pembelajaran yang dapat berguna untuk dirinya

Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel (lanjutan)

Variabel Laten	Definisi Variabel Laten	Variabel Indikator	Definisi Variabel Indikator
<i>Task-Technology (TTF)</i>	<i>Fit</i> Untuk mengukur tingkat dimana teknologi membantu seseorang dalam melakukan portofolio tugasnya (Goodhue & Thompson, 1995)	TTF 1 Layanan <i>online tutoring</i> sesuai dengan kebutuhan pembelajaran	Pengguna merasa layanan <i>online tutoring</i> sudah sesuai dengan kebutuhan belajarnya
		TTF 2 Layanan <i>online tutoring</i> sudah sesuai dengan kurikulum di sekolah	Pengguna merasa layanan <i>online tutoring</i> yang digunakan sudah sesuai dengan kurikulum yang ada di sekolah
		TTF 3 Mudah untuk memahami fitur-fitur yang digunakan	Penggunaan merasa mudah untuk memahami fitur-fitur apa saja yang digunakan pada layanan <i>online tutoring</i>
		TTF 4 Sudah sesuai untuk membantu memahami materi dan menyelesaikan tugas	Pengguna merasa layanan <i>online tutoring</i> membantu memahami materi dan menyelesaikan tugas
<i>Performance Expectancy (PE)</i>	Seseorang percaya bahwa dengan suatu sistem dapat membantu menyelesaikan suatu pekerjaannya (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003)	PE 1 Manfaat yang dirasakan dari layanan <i>online tutoring</i>	Pengguna merasa layanan <i>online tutoring</i> bermanfaat bagi dirinya untuk membantu proses pembelajarannya
		PE 2 Efisiensi dari layanan <i>online tutoring</i>	Pengguna merasa layanan <i>online tutoring</i> meningkatkan efisiensi dalam proses pembelajaran yang dilakukan
		PE 3 Kenyamanan dari layanan <i>online tutoring</i>	Pengguna merasa layanan <i>online tutoring</i> meningkatkan kenyamanan dalam proses pembelajaran yang dilakukan
		PE 4 Kecepatan dari layanan <i>online tutoring</i>	Pengguna merasa layanan <i>online tutoring</i> memungkinkan untuk melakukan proses pembelajaran dengan cepat



Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel (lanjutan)

Variabel Laten	Definisi Variabel Laten	Variabel Indikator	Definisi Variabel Indikator
<i>Effort Expectancy (EE)</i>	Merupakan tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003)	EE 1 Kemudahan dalam menggunakan layanan <i>online tutoring</i> dengan terampil	Pengguna merasakan bahwa menggunakan layanan <i>online tutoring</i> dengan terampil itu mudah
		EE 2 Layanan yang mudah digunakan	Pengguna layanan <i>online tutoring</i> merasakan bahwa layanan tersebut mudah untuk digunakan
		EE 3 Kemudahan dalam mempelajari penggunaan layanan <i>online tutoring</i>	Pengguna merasakan mempelajari cara untuk menggunakan layanan <i>online tutoring</i> mudah untuk dirinya
		EE 4 Layanan jelas dan mudah dipahami	Pengguna merasa interaksi yang dilakukan dengan layanan <i>online tutoring</i> jelas dan dapat dimengerti
<i>Social Influence (SI)</i>	Sejauh mana pengguna memandang orang terdekat memengaruhi mereka untuk menggunakan teknologi baru (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003)	SI 1 Orang yang memengaruhi perilaku pengguna menganggap harus menggunakan layanan <i>online tutoring</i>	Orang-orang yang memengaruhi perilaku pengguna berpikir bahwa harus menggunakan layanan <i>online tutoring</i>
		SI 2 Orang yang penting menganggap harus menggunakan layanan <i>online tutoring</i>	Orang-orang yang penting bagi pengguna berpikir bahwa harus menggunakan layanan <i>online tutoring</i>
		SI 3 Penggunaan layanan <i>online tutoring</i> memberi status profesional	Dengan menggunakan layanan <i>online tutoring</i> pengguna merasa mendapatkan status profesional

Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel (lanjutan)

Variabel Laten	Definisi Variabel Laten	Variabel Indikator	Definisi Variabel Indikator
<i>Facilitating Conditions</i> (FC)	Tingkat sejauh mana seorang individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem atau teknologi (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003)	FC 1 Memiliki <i>resource</i> yang memadai untuk menggunakan layanan <i>online tutoring</i>	Pengguna memiliki sumber daya diperlukan untuk menggunakan layanan <i>online tutoring</i>
		FC 2 Memiliki pengetahuan yang cukup untuk menggunakan layanan <i>online tutoring</i>	Pengguna merasa memiliki pengetahuan yang cukup untuk menggunakan layanan <i>online tutoring</i>
		FC 3 Mudah mendapatkan bantuan dari orang lain ketika terdapat kesulitan dalam penggunaan layanan <i>online tutoring</i>	Pengguna merasa jika terdapat kesulitan dalam penggunaan layanan <i>online tutoring</i> terdapat orang lain yang membantu untuk menyelesaikannya
<i>Behavioral Intention</i> (BI)	Persepsi seseorang atau kemungkinan subyektif dari seseorang yang akan terikat dalam perilaku yang diberikan (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003)	BI 1 Berniat untuk terus menggunakan layanan <i>online tutoring</i>	Pengguna merasa untuk terus menggunakan layanan <i>online tutoring</i>
		BI 2 Memilih layanan <i>online tutoring</i> untuk membantu proses pembelajaran	Pengguna merasa untuk menggunakan layanan <i>online tutoring</i> untuk membantu proses pembelajarannya
		BI 3 Menyampaikan hal-hal positif mengenai layanan <i>online tutoring</i>	Pengguna akan menyampaikan hal-hal positif terkait layanan <i>online tutoring</i>
		BI 4 Merekomendasikan layanan <i>online tutoring</i> jika ada yang meminta saran	Pengguna merasa akan merekomendasikan layanan <i>online tutoring</i> kepada orang lain jika terdapat yang meminta saran

### 3.7. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data yang diperoleh dari survei berupa data mentah yang tidak memiliki arti atau masih mengandung informasi yang tersirat, sehingga membutuhkan adanya pengolahan. Pengolahan data dilakukan dengan tujuan agar data yang mentah dapat menjadi pengetahuan yang berarti dalam menjawab permasalahan penelitian (Malhotra & David, 2007). Terdapat beberapa teknik dalam melakukan analisis data sehingga perlu diketahui alat analisis yang tepat dan sesuai untuk mengatasi permasalahan dalam penelitian. Berikut merupakan teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

#### 3.7.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan salah satu uji statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan data yang telah didapat dalam penelitian (Sugiyono, 2012). Analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah distribusi frekuensi dan analisis tabulasi silang (*crosstab*) menggunakan software IBM SPSS

##### 3.7.1.1. Distribusi Frekuensi

Distribusi frekuensi merupakan distribusi matematis untuk melihat nilai-nilai yang berbeda pada variabel dan dinyatakan dalam suatu frekuensi dan presentase (Malhotra & David, 2007). Statistik yang paling umum digunakan terkait distribusi frekuensi adalah ukuran lokasi (*mean, sum, standard deviation*) dan ukuran variabilitas (*skewness, varians, dan kurtosis*) yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.6 Analisis Distribusi Frekuensi, Sumber: (Malhotra & David, 2007)

	Kategori	Definisi	Tujuan
<i>Measure of location</i>	<i>Mean</i>	Nilai rata-rata dari data yang diperoleh dengan cara membagikan jumlah seluruh data dengan jumlah data	Digunakan untuk memperkirakan rata-rata ketika data telah dikumpulkan menggunakan interval atau skala rasio

Tabel 3.6 Analisis Distribusi Frekuensi (lanjutan)

Kategori	Definisi	Tujuan
<i>Sum</i>	Jumlah nilai suatu variabel yang digunakan dalam penelitian dengan cara menjumlahkan nilai data pada <i>range</i> tertentu	Mengetahui keseluruhan jumlah nilai dari data yang diteliti
<i>Standard Deviation</i>	Nilai yang menggambarkan persebaran atau heterogenan nilai dalam sampel	Mengetahui keseragaman data yang diperoleh dalam penelitian
<i>Measure of Variance Variability</i>	Perbandingan antara variabilitas sebaran data antar responden dalam suatu penelitian	Mengukur keberagaman data dalam penelitian, sehingga data dapat dinilai validitasnya
<i>Skewness</i>	Karakteristik suatu distribusi yang menilai kesimetrisan dari <i>mean</i>	Menunjukkan kecenderungan data yang berada di sekitar <i>mean</i>
<i>Kurtosis</i>	Ukuran keruncingan dari suatu distribusi yang ditentukan oleh distribusi frekuensi	Menunjukkan puncak distribusi dari data yang diperoleh

### 3.7.1.2. Tabulasi Silang (*Crosstab*)

Tabulasi silang (*crosstab*) merupakan analisis statistik yang menggambarkan dua atau lebih variabel secara bersamaan dan menghasilkan tabel yang mencerminkan distribusi gabungan dua atau lebih variabel yang memiliki jumlah kategori terbatas atau nilai berbeda (Malhotra & David, 2007). Pada penelitian ini analisis *crosstab* dilakukan dengan menyilangkan data dari tiga variabel yang digunakan dalam analisis *crosstab*. Tabel dibawah menunjukkan analisis *crosstab* yang dilakukan dalam penelitian ini

Tabel 3.7 Tabel *Crosstab*

No	Variabel 1	Variabel 2	Variabel 3
<i>Crosstab 1</i>	Jenis Kelamin	Fitur yang digunakan (video, latihan soal, <i>try out</i> )	Total pengeluaran untuk layanan <i>online tutoring</i>
<i>Crosstab 2</i>	Kelas	Durasi penggunaan layanan <i>online tutoring</i> dalam satu hari	Tujuan untuk menggunakan layanan <i>online tutoring</i>

### 3.7.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi merupakan langkah terakhir dalam pemeriksaan data untuk analisis multivariat. Uji asumsi perlu dilakukan terlebih dahulu sebelum melakukan

analisis menggunakan SEM agar hasil yang didapat dari analisis SEM lebih akurat. Uji asumsi dilakukan dengan beberapa rangkaian yang meliputi *missing data*, uji normalitas, linearitas, multikolinearitas, dan uji validitas dan reliabilitas.

#### **3.7.2.1. Missing Data**

*Missing data* merupakan ketidakterediaan data (hilang) terkait informasi yang dibutuhkan dalam penelitian (Hair, 2013). Hilangnya data tersebut bisa disebabkan oleh peristiwa sistematis diluar responden seperti (kesalahan memasukkan data, pengumpulan data) atau tindakan yang disebabkan oleh responden (penolakan untuk menjawab). *Missing data* akan berdampak pada ukuran sampel yang dianalisis menjadi berkurang. Jika *missing data* tetap dimasukkan dalam penelitian, maka hasil yang didapatkan dalam penelitian akan menjadi bias dan *error*. Terdapat beberapa proses untuk mengidentifikasi *missing data* yaitu menentukan jenis data yang hilang, menentukan peringkat data yang hilang, dan menentukan metode yang tepat untuk mengatasi *missing data* (Hair, 2013).

#### **3.7.2.2. Uji Normalitas**

Uji normalitas merujuk pada bentuk distribusi data untuk variabel metrik individu dan korepondensinya dengan distribusi normal (Hair, 2013). Pendekatan yang dilakukan untuk melihat distribusi data dapat dilakukan dengan melihat histogram (*Q-Q plot*) yang membandingkan nilai data yang diamati dengan distribusi yang mendekati garis normal. Semakin dekat dengan garis menandakan data terdistribusi dengan normal.

Selain menggunakan histogram (*Q-Q plot*), tes statistik juga dapat dilakukan untuk menilai normalitas. Tes tersebut dilakukan dengan melihat nilai *skewness* dan *kurtosis*. *Kurtosis* mengacu pada ketinggian distribusi (puncak), sedangkan *skewness* menggambarkan keseimbangan data atau bergeser ke satu sisi (kanan atau kiri).

#### **3.7.2.3. Uji Linearitas**

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian memiliki hubungan yang linear atau tidak secara signifikan (Hair, 2013). Cara untuk menilai linearitas adalah dengan memeriksa variabel dan mengidentifikasi pola non-linear dalam data. Untuk mengidentifikasi

pola non-linear dapat menggunakan *matrices scatter plot*. Apabila terdapat pola non-linear perlu adanya transformasi pada variabel agar linearitas dapat tercapai.

#### **3.7.2.4. Uji Outliers**

Uji *outliers* merupakan suatu observasi mengenai kombinasi unik dari karakteristik data yang dapat diidentifikasi dengan sangat berbeda dari pengamatan lainnya (Hair, 2013). *Outliers* ditunjukkan dengan adanya variabel data yang lebih menonjol dari data yang lain, baik lebih tinggi ataupun rendah. *Outliers* dapat diidentifikasi dari perspektif *univariate*, *bivariate*, dan *multivariate*. Penelitian ini mengidentifikasi *outliers* dari perspektif *univariate* dengan menggunakan pengukuran *z-score* dan dengan nilai standar diluar rentang (-4) hingga (4) untuk sampel berjumlah diatas 80, karena sampel pada penelitian ini berjumlah lebih dari 80. Jika terdapat nilai *z-score* yang tidak sesuai, maka ditemuka *outliers* dalam penelitian ini.

#### **3.7.2.5. Uji Multikolinearitas**

Multikolinearitas merupakan korelasi antara tiga atau lebih variabel independen (Hair, 2013). Dari masing-masing variabel independen diuji hingga keluar nilai *variance inflation factor* (VIF). Batas yang disarankan untuk nilai toleransi adalah sesuai dengan nilai VIF yaitu 10,0. Jika VIF kurang dari 10,0 maka hubungan korelasi antara variabel independen rendah.

#### **3.7.2.6. Uji Homoskedastisitas**

Uji homoskedastisitas merupakan variabel dependen yang menunjukkan tingkat *variance error* yang sama diseluruh rentang variabel (Hair, 2013). Uji homoskedastisitas dilakukan dengan melihat scatter plot yang dihasilkan. Apabila titik-titik yang tersebar pada bagan *scatter plot* menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka data tersebut memenuhi asumsi homoskedastisitas.

### **3.7.3. Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### **3.7.3.1. Reliabilitas**

Reliabilitas merupakan pengukuran tingkat konsistensi antara beberapa pengukuran variabel (Hair, 2013). Salah satu bentuk reliabilitas adalah dengan melakukan tes ulang (*re-test*) dimana konsistensi diukur antara tanggapan untuk seorang individu pada waktu yang berbeda. Tujuannya adalah untuk memastikan

bahwa tanggapan tidak terlalu bervariasi antar periode waktu sehingga pengukuran yang dilakukan dapat diandalkan.

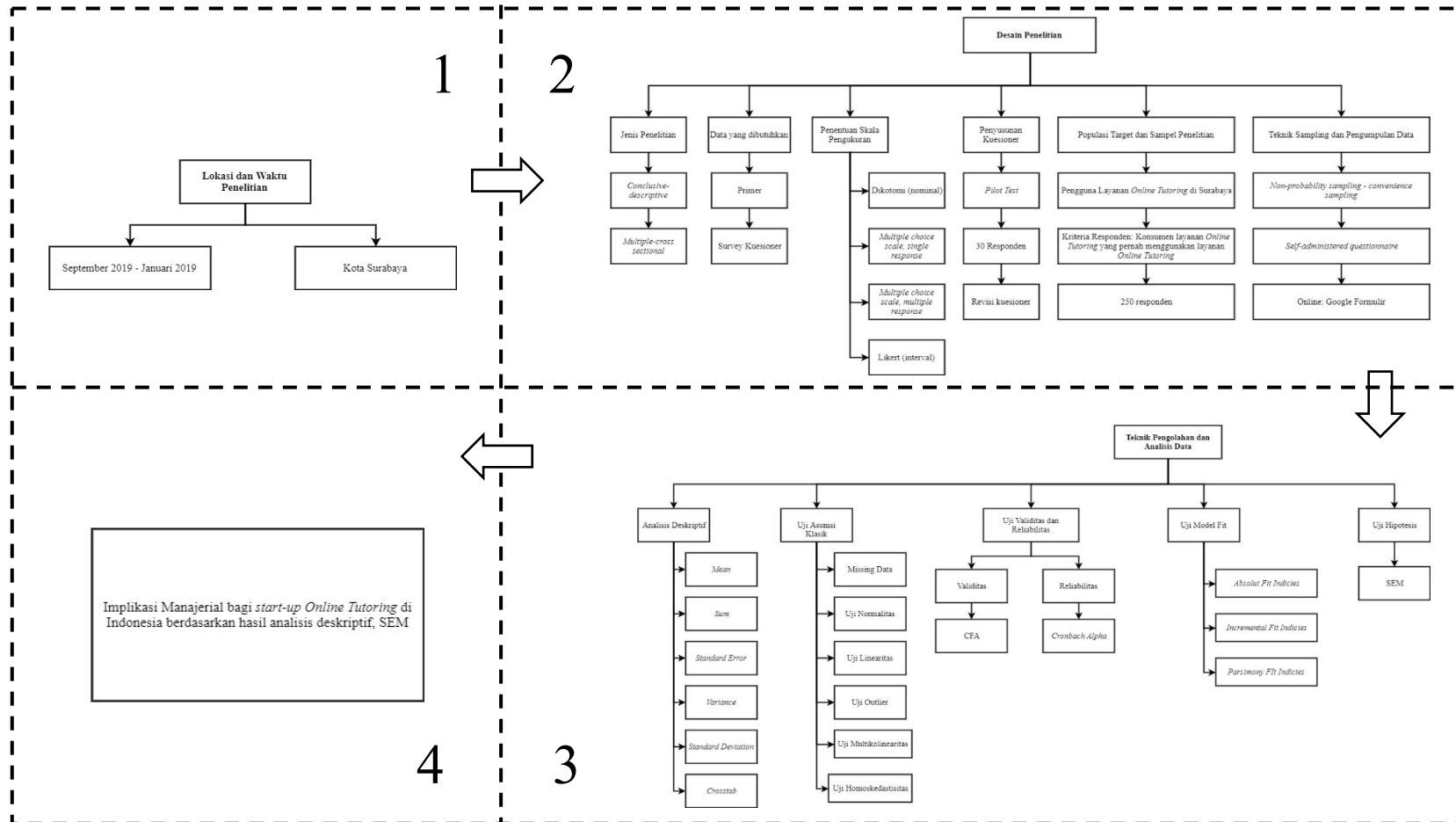
Selain itu reliabilitas juga dapat diukur melalui *cronbach's alpha* yang menjadi ukuran yang paling sering digunakan untuk mengukur konsistensi. Batas yang disepakati untuk *cronbach's alpha* adalah 0,7 (Hair, 2013).

### **3.7.3.2. Validitas**

Validitas merupakan tingkat dimana suatu ukuran secara akurat mewakili apa yang seharusnya diukur (Hair, 2013). Dalam SEM, salah satu tujuan CFA (*confirmatory factor analysis*) adalah untuk mengukur validitas konstruk dari teori pengukuran yang diusulkan. Terdapat tiga konstruk validitas yang diterima, yaitu validitas konvergen, diskriminan, dan validitas normologis.

Validitas diskriminan diukur melalui *composite reliability* (CR), *factor loading* (FL), dan *average variance extracted* (AVE). Penelitian yang valid apabila standar FL harus 0,5 atau lebih tinggi, dan idelanya adalah 0,7. Untuk nilai AVE berada diatas 0,5, dan CR diatas 0,6. (Hair, 2013).

### 3.8. Bagan Penelitian



Gambar 3. 3 Bagan Penelitian



## BAB IV

### PENGUMPULAN, PENGOLAHAN, DAN ANALISIS HASIL

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai proses pengumpulan, pengolahan, analisis dari hasil pengumpulan data, dan rekomendasi strategi yang dapat diterapkan objek amatan dalam implikasi manajerial.

#### 4.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian kali ini dilakukan dengan survei yang dilakukan secara *offline* dan penyebaran kuesioner secara *online*. Dalam melakukan survei secara *offline*, peneliti mendatangi ke sekolah-sekolah SMA yang ada di Surabaya. Peneliti memberikan *link* kuesioner *online* kepada siswa-siswa SMA di Surabaya dengan cara menanyakan terlebih dahulu, jika calon responden pernah menggunakan layanan *online tutoring*, peneliti menanyakan kesediaan pengisian kuesioner, jika calon responden bersedia, peneliti langsung memberikan *link* kuesioner kepada calon responden.

Survei *offline* yang dilakukan oleh peneliti memiliki beberapa hambatan, yaitu kesulitan untuk mendapatkan akses untuk masuk dan memberikan pemaparan terkait kuesioner penelitian di SMA wilayah Surabaya. Hambatan yang kedua dari survei *offline* adalah tidak semua calon responden memiliki kesediaan dalam pengisian kuesioner dikarenakan masih dalam waktu jam sekolah. Keuntungan yang didapat dalam melakukan survei *offline* adalah penjelasan lebih lanjut terkait kuesioner *online* yang akan diberikan kepada responden, dan jika terdapat pertanyaan yang kurang jelas atau dipahami dari pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner, responden dapat menanyakan secara langsung.

Penyebaran kuesioner dengan cara *online* sangat membantu dalam proses pengumpulan data. Keunggulan dari penyebaran kuesioner secara *online* adalah proses yang cepat, jangkauan luas, dan minim biaya yang membuat proses pengumpulan data lebih praktis dan efisien. Namun kekurangan dari penyebaran kuesioner secara *online* adalah responden tidak bisa menanyakan secara langsung jika ditemukan kesulitan saat pengisian kuesioner.

## 4.2. Analisis Deskriptif

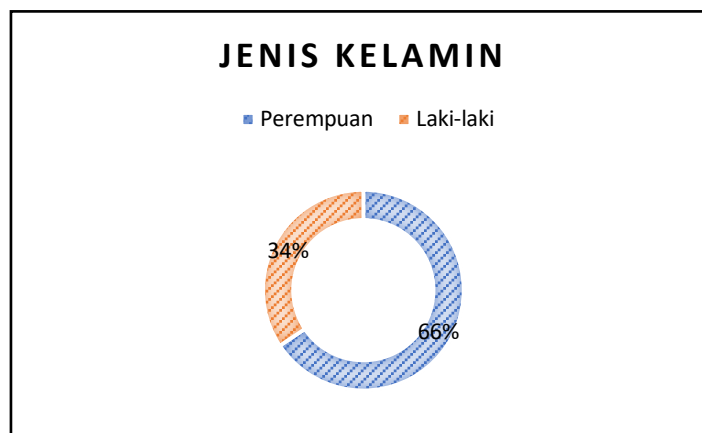
Pada bagian analisis deskriptif akan dijelaskan mengenai analisis demografi responden serta analisis *usage* yang diperoleh dari data responden yang telah terkumpul. Selain itu, pada bagian analisis deskriptif akan dijelaskan juga tabulasi silang (*crosstab*) dari beberapa karakteristik responden yang diperoleh dari data yang telah terkumpul. Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui profil responden dan karakteristik perilaku responden terhadap layanan *online tutoring* di Surabaya. Analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan *software* IBM SPSS 25 dan Ms. Excel 2016.

### 4.2.1. Analisis Demografi

Pada bagian ini akan dijelaskan analisis demografi responden dalam penelitian ini yang terdiri dari jenis kelamin, usia, dan kelas.

#### a. Gender

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai jenis kelamin siswa SMA di Surabaya yang menggunakan layanan *online tutoring*.

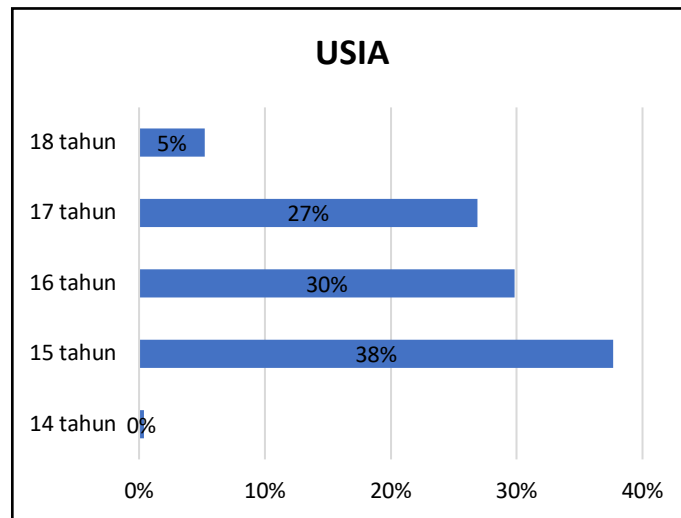


Gambar 4.1. Jenis Kelamin

Gambar 4.1 menunjukkan jenis kelamin pada penelitian ini. Dari 268 jumlah responden pada penelitian ini, jenis kelamin yang pernah menggunakan layanan *online tutoring* di Surabaya, didominasi oleh perempuan sebanyak 176 orang (66 %) dibandingkan dengan responden laki-laki yang berjumlah 92 (34 %).

## b. Usia

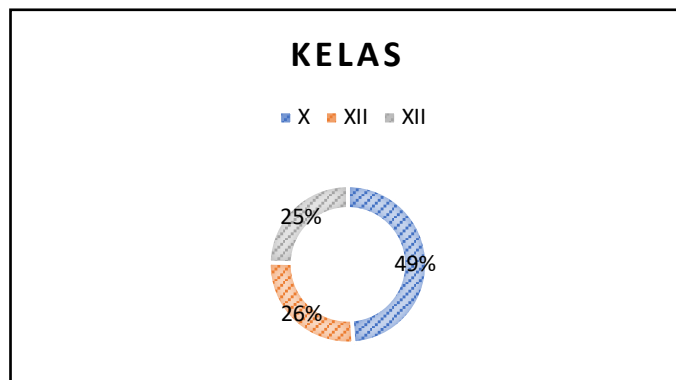
Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai usia responden penelitian. Gambar 4.2 menunjukkan usia siswa SMA di Surabaya yang menggunakan layanan *online tutoring*. Dari 268 jumlah responden, sebanyak 101 responden (38%) didominasi oleh usia 15 tahun. Tidak hanya usia 15 tahun, responden pada penelitian ini juga diisi oleh beberapa usia. Sebanyak 1 orang berusia 14 tahun, 80 orang (30%) berusia 16 tahun, 72 orang (27%) berusia 17 tahun, 14 orang (5%) yang berusia 18 tahun.



Gambar 4.2. Usia

## c. Kelas

Pengguna layanan *online tutoring* untuk siswa SMA di Surabaya, didominasi oleh siswa kelas 10 dengan jumlah 131 siswa (49%), dan kelas 11 dengan jumlah 71 siswa (26%), dan kelas 12 dengan jumlah siswa yang paling sedikit yaitu 66 (25%) (Gambar 4.3).



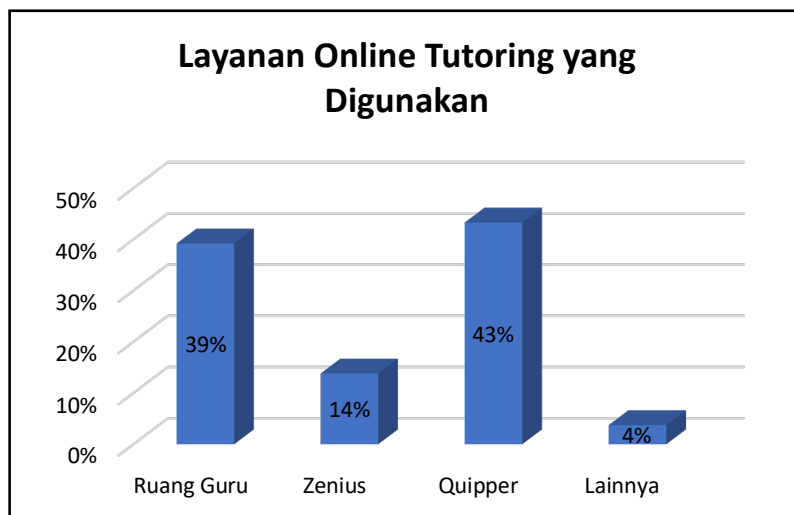
Gambar 4.3. Kelas

#### 4.2.2. Analisis Usage

Selanjutnya, pada bagian ini akan menjelaskan analisis *usage* (penggunaan) dari responden pada penelitian ini terhadap layanan *online tutoring*.

##### a. Layanan *Online Tutoring* yang Digunakan

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai layanan *online tutoring* yang paling sering digunakan oleh siswa SMA di Surabaya.

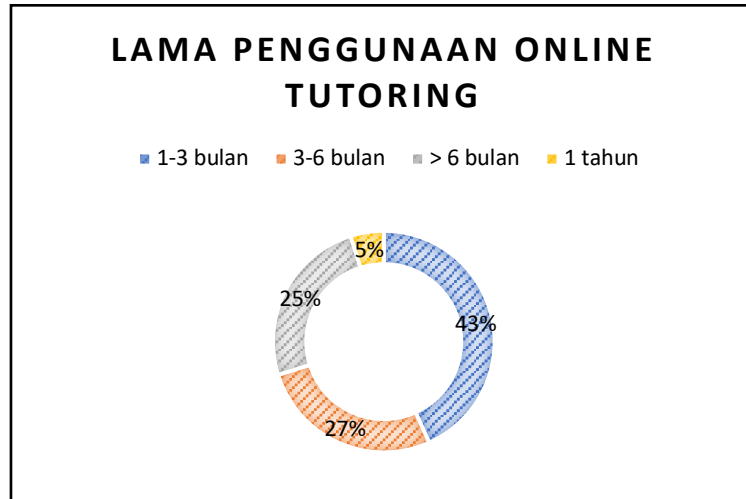


Gambar 4.4. Layanan *Online Tutoring* yang Digunakan

Gambar 4.4 menunjukkan layanan *online tutoring* yang paling sering digunakan oleh siswa SMA di Surabaya. Dari gambar diatas Quipper menjadi layanan yang paling sering digunakan oleh siswa SMA di Surabaya dengan jumlah 116 (43%) dari total jumlah responden 268. Selanjutnya layanan *online tutoring* yang sering digunakan oleh siswa SMA di Surabaya setelah Quipper adalah Ruang Guru, dengan jumlah 105 pengguna siswa SMA di Surabaya menjadikan Ruang Guru menjadi layanan *online tutoring* dengan pengguna terbanyak setelah Quipper. Selain Ruang Guru dan Quipper, Zenius menempati posisi ketiga dengan jumlah 37 (14%), dan siswa SMA di Surabaya yang menggunakan layanan *online tutoring* selain Ruang Guru, Quipper, dan Zenius sebanyak 10 orang (4%).

**b. Lama Penggunaan Layanan *Online Tutoring***

Setelah mengetahui layanan *online tutoring* yang paling sering digunakan oleh siswa SMA di Surabaya, selanjutnya akan dibahas mengenai berapa lama siswa SMA di Surabaya menggunakan layanan *online tutoring*.

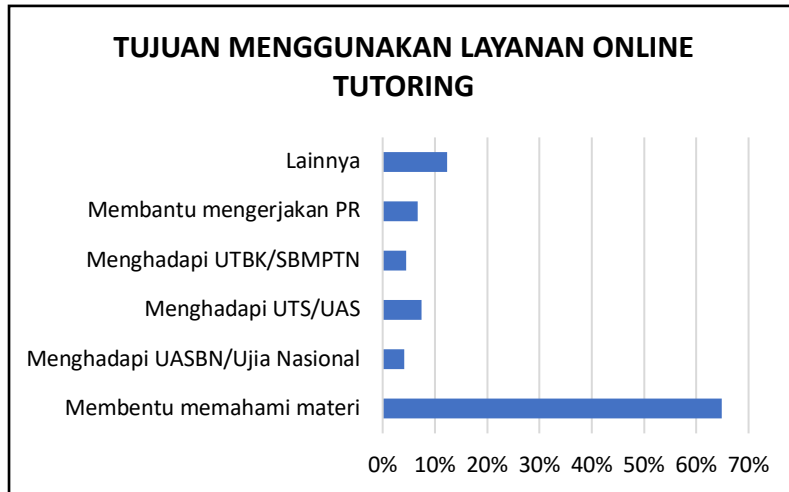


Gambar 4.5. Periode Penggunaan *Online Tutoring*

Gambar 4.5 menunjukkan lama siswa SMA di Surabaya menggunakan layanan *online tutoring*. Dari 268 jumlah responden, sebanyak 116 siswa (43%) telah menggunakan layanan *online tutoring* selama rentang waktu 1-3 bulan, sebanyak 72 (27%) siswa menggunakan layanan *online tutoring* dengan rentang waktu 3-6 bulan, 67 (25%) siswa dengan rentang waktu > 6 bulan, dan 13 (5%) siswa dengan rentang waktu penggunaan 1 tahun.

**c. Tujuan Menggunakan Layanan *Online Tutoring***

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai tujuan siswa SMA di Surabaya untuk menggunakan layanan *online tutoring*.

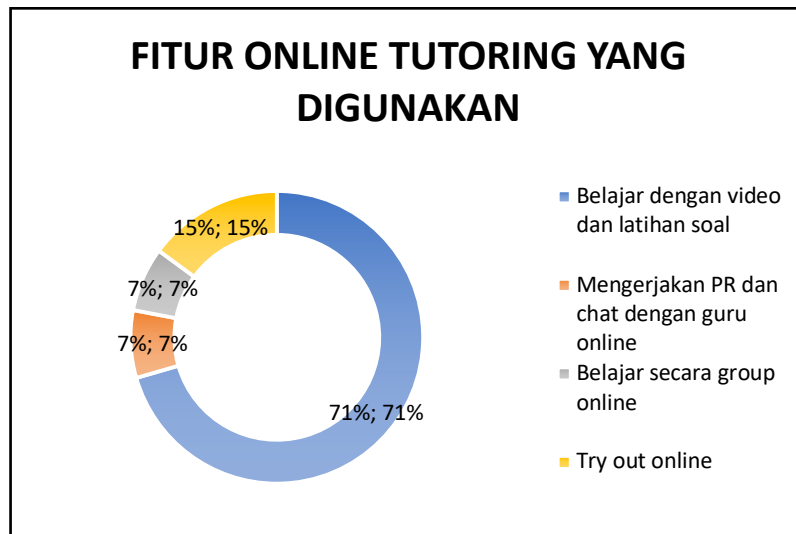


Gambar 4.6. Tujuan Menggunakan Layanan *Online Tutoring*

Gambar 4.6 menunjukkan tujuan siswa SMA di Surabaya untuk menggunakan layanan *online tutoring*. Sebanyak 174 siswa (65 %) dari total jumlah responden 268, menggunakan layanan *online tutoring* untuk membantu para siswa memahami materi. Sebanyak 11 siswa (4%) menggunakan *online tutoring* untuk menghadapi UASBN/Ujian Nasional, 20 siswa (7%) untuk menghadapi UTS/UAS, 12 siswa (4%) untuk membantu menghadapi tes UTBK/SBMPTN, 18 siswa (7%) untuk membantu mengerjakan PR, dan 33 siswa (12%) menggunakan *online tutoring* diluar dengan tujuan yang telah disebutkan sebelumnya.

#### d. Fitur *Online Tutoring* yang Digunakan

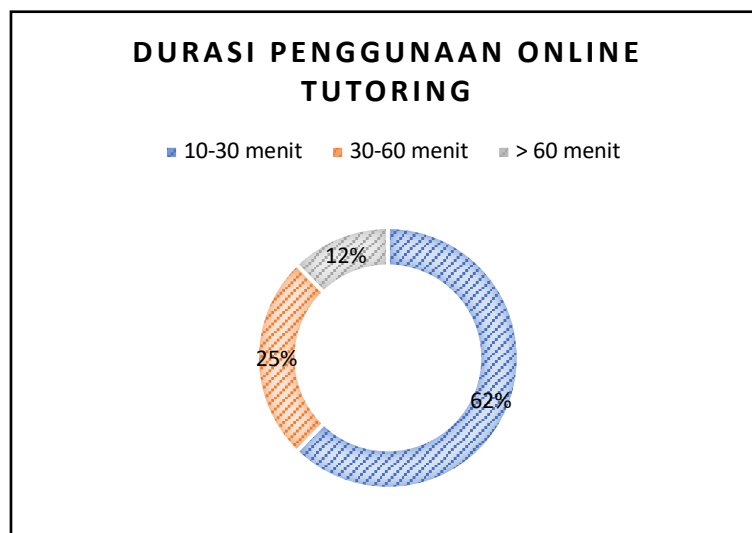
Setelah mengetahui tujuan dari siswa SMA di Surabaya untuk menggunakan layanan *online tutoring*, bagian ini akan menjelaskan fitur-fitur pada layanan *online tutoring* yang sering digunakan oleh siswa SMA di Surabaya. Gambar 4.7 menunjukkan fitur-fitur pada layanan *online tutoring* yang sering digunakan oleh siswa SMA di Surabaya. Dari 268 jumlah responden, 189 siswa (71%) menggunakan fitur belajar dengan video dan latihan soal dalam penggunaan layanan *online tutoring*, 20 siswa (7%) menggunakan fitur mengerjakan PR dan *chat* dengan guru *online*, 19 siswa (7%) menggunakan fitur belajar secara *group online*, dan 40 siswa (15%) menggunakan fitur *try out online*.



Gambar 4.7. Fitur *Online Tutoring* yang Digunakan

**e. Durasi Penggunaan *Online Tutoring***

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai durasi penggunaan layanan *online tutoring* dalam sehari. Durasi penggunaan layanan *online tutoring* dalam sehari yang dibagi menjadi beberapa rentang waktu yaitu 10-30 menit, 30-60 menit, dan > 60 menit.



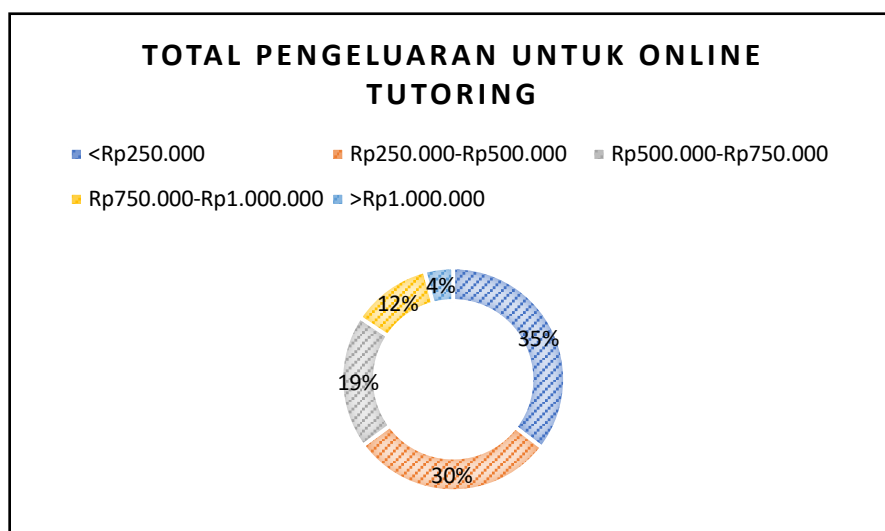
Gambar 4.8. Durasi Penggunaan *Online Tutoring*

Gambar 4.8 menunjukkan durasi penggunaan layanan *online tutoring* oleh siswa SMA di Surabaya. Sebanyak 167 siswa (61%) dari 268 jumlah responden, menghabiskan waktu 10-30 menit dalam satu hari untuk menggunakan layanan *online tutoring*. Selain itu juga terdapat sebanyak 68

siswa (25%) menghabiskan waktu 30-60 menit dalam sehari untuk menggunakan layanan *online tutoring*, dan sebanyak 33 siswa (12%) menghabiskan waktu > 60 menit dalam sehari untuk menggunakan layanan *online tutoring*.

**f. Total Pengeluaran untuk *Online Tutoring***

*Online tutoring* merupakan suatu layanan pembelajaran *online* bagi pelajar yang membutuhkan para penggunanya untuk mengeluarkan biaya jika ingin berlangganan. Biaya tersebut sangat bervariasi sesuai dengan paket yang dipilih. Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai total pengeluaran yang dibayarkan oleh siswa SMA di Surabaya untuk menggunakan layanan *online tutoring*. Gambar 4.9 menunjukkan total pengeluaran yang dibayarkan oleh siswa SMA di Surabaya untuk berlangganan layanan *online tutoring*. Dari 268 jumlah responden, sebanyak 95 siswa (35%) mengeluarkan biaya < Rp 250.000 untuk berlanggan layanan *online tutoring*, 79 siswa (29%) mengeluarkan biaya Rp 250.000-Rp 500.000, 52 siswa (19%) mengeluarkan biaya dengan kisaran Rp 500.000-Rp 750.000, 31 siswa (12%) mengeluarkan biaya dengan kisaran Rp 750.000-Rp 1.000.000, dan 11 siswa (4%) mengeluarkan biaya > Rp 1.000.000 untuk berlangganan layanan *online tutoring*.



Gambar 4.9. Total Pengeluaran untuk *Online Tutoring*



#### 4.2.3. Analisis Tabulasi Silang (*Crosstabulation*)

Analisis tabulasi silang (*crosstab*) dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel dengan menyilangkan beberapa variabel sehingga dapat menggambarkan perilaku responden yang memiliki kesamaan karakteristik. Variabel yang dimasukkan dalam analisis tabulasi silang ini meliputi data pada demografi serta penggunaan (*usage*) layanan *online tutoring*. Terdapat dua tabulasi silang yang dilakukan pada penelitian ini, yaitu:

- Jenis kelamin – Fitur yang digunakan pada layanan *online tutoring* – Total pengeluaran untuk layanan *online tutoring*
- Kelas – Durasi penggunaan layanan *online tutoring* dalam satu hari – Tujuan menggunakan layanan *online tutoring*

Masing-masing *crosstab* akan dijelaskan lebih lengkap pada sub bab dibawah ini.

##### ***Crosstab 1: Jenis Kelamin – Fitur yang digunakan pada layanan online tutoring – Total pengeluaran untuk layanan online tutoring***

*Crosstab* ini menyilangkan antara data pada jenis kelamin, fitur yang digunakan pada layanan *online tutoring*, dan total pengeluaran untuk layanan *online tutoring*. Tabel 4.1 akan menunjukkan rincian hasil *crosstab* 1 yang nantinya akan dapat ditarik kesimpulan yang akan bermanfaat bagi perusahaan penyedia layanan *online tutoring* untuk menyusun strategi di masa yang akan datang.

Tabel 4.1 Hasil *Crosstab* 1

Total Pengeluaran	Jenis Kelamin	Fitur yang Digunakan pada Layanan <i>Online Tutoring</i>				
		Belajar dengan video dan latihan soal	Belajar secara <i>group online</i>	Mengerjakan PR dan <i>chat</i> dengan guru <i>online</i>	<i>Try Out Online</i>	Total
< Rp 250.000	Laki-laki	21	3	13	14	51
	Perempuan	23	6	2	13	44
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>27</b>	<b>95</b>
Rp 250.000 - Rp 500.000	Laki-laki	13	0	1	3	17
	Perempuan	57	0	2	3	62
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>79</b>
Rp 500.000 - Rp 750.000	Laki-laki	7	0	0	0	7
	Perempuan	40	0	1	4	45
	<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>52</b>
Rp 750.000 - Rp 1.000.000	Laki-laki	10	1	0	0	11
	Perempuan	10	9	1	0	20
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>31</b>
> Rp 1.000.000	Laki-laki	6	0	0	0	6
	Perempuan	2	0	0	3	5
	<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>11</b>
<b>TOTAL</b>		<b>189</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>268</b>

Dari hasil analisis tabulasi silang yang telah dilakukan, dapat dilihat pada tabel 4.1 bahwa didapatkan hasil dimana rata-rata total pengeluaran yang dikeluarkan oleh responden ini untuk menggunakan atau berlangganan layanan *online tutoring* adalah didominasi oleh harga < Rp 250.000 sebanyak 95 orang dan di posisi kedua adalah di rentang harga Rp 250.000 – Rp 500.000 sebanyak 79 orang. Jika dilihat dengan total pengeluaran < Rp 250.000, sebanyak 95 orang didominasi oleh laki-laki dengan jumlah 51 orang dan perempuan sebanyak 44 orang. Dengan total pengeluaran yang dibayarkan < Rp 250.000, dapat diketahui bahwa fitur pada layanan *online tutoring* yang dipilih adalah belajar dengan video dan latihan soal menjadi fitur yang paling banyak dipilih dengan jumlah laki-laki sebanyak 21 orang dan perempuan sebanyak 23 orang. Selain itu fitur selanjutnya yang paling sering digunakan untuk total pengeluaran < Rp 250.000 adalah *try out*

*online* dengan jumlah laki-laki yang memilih fitur tersebut sebanyak 14 orang dan perempuan sebanyak 13 orang.

Pada total pengeluaran Rp 250.000 – Rp 500.000, fitur layanan *online tutoring* yang sering digunakan adalah sama, yaitu belajar dengan video dan latihan soal dengan jumlah laki-laki yang menggunakan fitur tersebut sebanyak 13 orang dan perempuan sebanyak 57 orang. Selanjutnya fitur yang dipilih pada total pengeluaran Rp 250.000 – Rp 500.000 untuk layanan *online tutoring* adalah *try out online* dengan jumlah laki-laki yang memilih fitur tersebut sebanyak 3 orang dan perempuan sebanyak 3 orang.

Secara keseluruhan, total pengeluaran yang dibayarkan oleh responden pada penelitian ini untuk menggunakan layanan *online tutoring* adalah didominasi pada harga < Rp 250.000 dan fitur yang paling banyak digunakan adalah belajar dengan video dan latihan soal yang didominasi oleh jenis kelamin laki-laki sebanyak 51 orang dan perempuan sebanyak 44 orang. Artinya, meski harga yang harus dibayarkan cukup bervariasi, fitur yang paling sering dipilih dari layanan *online tutoring* adalah belajar dengan video dan latihan soal serta *try out online*. Oleh karena itu, penggunaan layanan *online tutoring* dapat menjadi media pendukung yang efektif untuk dapat membantu pengguna dalam proses belajar.

***Crosstab 2: Kelas – Durasi penggunaan layanan online tutoring dalam satu hari – Tujuan menggunakan layanan Online tutoring***

*Crosstab* ini menyilangkan antara data kelas, durasi penggunaan layanan *online tutoring* dalam satu hari, dan tujuan responden pada penelitian ini menggunakan layanan *online tutoring*. Dari penyilangan ketiga data tersebut, akan dihasilkan data yang sekiranya mampu menggambarkan tentang hubungan antara kelas bangku sekolah dan durasi penggunaan layanan *online tutoring* terhadap tujuan responden pada penelitian ini menggunakan layanan *online tutoring*. Tabel 4.2 akan menjelaskan mengenai rincian untuk hasil *crosstab* dengan gabungan variabel durasi penggunaan layanan *online tutoring* dalam satu hari, kelas, dan tujuan siswa SMA di Surabaya untuk menggunakan layanan *online tutoring*.

Tabel 4.2 Hasil Crosstab 2

Durasi penggunaan <i>online tutoring</i> dalam satu hari	Kelas	Tujuan menggunakan layanan <i>online tutoring</i>						
		Membantu mengerjakan pr	Menghadapi UTS/UAS	Menghadapi ujian nasional	Memahami materi	Meghadapi UTBK/SBMPT N	Lainnya	Total
10-30 menit	X	10	8	4	41	0	16	79
	XI	1	2	2	45	1	1	52
	XII	0	2	1	26	7	0	36
Total		<b>11</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>112</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>167</b>
30-60 menit	X	3	3	3	20	0	5	34
	XI	1	0	1	8	0	1	11
	XII	1	2	0	16	2	2	23
Total		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>44</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>68</b>
> 60 menit	X	1	2	0	8	0	7	18
	XI	1	1	0	6	0	0	8
	XII	0	0	0	4	2	1	7
Total		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>33</b>
Total		<b>18</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>174</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	<b>268</b>

Dari hasil analisis *crosstab* kedua, dapat dilihat pada tabel 4.2 yang menyilangkan data antara kelas siswa SMA di Surabaya yang menggunakan layanan *online tutoring*, durasi penggunaan layanan *online tutoring* dalam satu hari, dan tujuan siswa SMA di Surabaya untuk menggunakan layanan *online tutoring*. Untuk durasi penggunaan 10-30 menit, mayoritas di dominasi oleh siswa kelas X dengan jumlah 79 orang. Sebanyak 41 orang siswa kelas X menghabiskan waktu 10-30 menit dalam satu hari untuk menggunakan layanan *online tutoring* dengan tujuan untuk membantu memahami materi, 10 orang untuk membantu mengerjakan PR, 8 orang untuk membantu menghadapi UTS/UAS, dan 4 orang untuk membantu menghadapi Ujian Nasional. Selain kelas X, kelas XII menempati peringkat kedua yang menghabiskan untuk menggunakan layanan *online tutoring* dengan waktu 10-30 menit yaitu sebanyak 52 orang. Dari total 52 siswa kelas XII yang menghabiskan waktu 10-30 menit untuk menggunakan layanan *online tutoring*, sebanyak 45 orang menggunakan layanan *online tutoring* dengan tujuan ununtuk membantu memahami materi, 1 orang untu membantu mengerjakan PR, 2 orang untuk membantu

menghadapai UTS/UAS, 2 orang untuk membantu menghadapi Ujian Nasional, 1 orang menghadapi UTBK, dan 1 orang memiliki tujuan yang lain.

Untuk durasi penggunaan layanan *online tutoring* dengan waktu 30-60 menit, siswa kelas X masih mendominasi dengan jumlah 34 orang, kelas XII sebanyak 23 orang, dan kelas XI sebanyak 11 orang. Dari kelas X, XI, dan XII yang menghabiskan waktu 30-60 menit untuk menggunakan layanan *online tutoring*, membantu memahami materi merupakan tujuan yang paling banyak dipilih dalam penggunaan layanan *online tutoring* yang masing-masing sebanyak 20 orang untuk kelas X, 8 orang untuk kelas XI, dan 16 orang untuk kelas XII.

Selanjutnya, untuk durasi penggunaan layanan *online tutoring* dengan rentang waktu > 60 menit, didominasi oleh kelas X sebanyak 18 orang, kelas XI sebanyak 8 orang, dan kelas XII sebanyak 7 orang. Dalam durasi penggunaan layanan *online tutoring* > 60 menit dalam satu hari, tujuan yang paling banyak dipilih adalah membantu memahami materi, sebanyak 8 orang untuk kelas X, 6 orang untuk kelas XI, dan 4 orang untuk kelas XII. Secara keseluruhan, untuk kelas X, XI, dan XII, yang menggunakan layanan *online tutoring* dengan rentang waktu 10-30 menit, 30-60 menit, dan > 60 menit membantu memahami materi merupakan tujuan yang paling banyak dipilih. Dari gambaran hasil analisis *crosstab* diatas, dapat menjadi perhatian bagi perusahaan penyedia jasa layanan *online tutoring* untuk meningkatkan kualitas aplikasi atau *platform* serta menyediakan tutor yang berkualitas dan konten materi yang lengkap dan jelas untuk dapat meningkatkan penggunaannya.

### **4.3. Analisis *Structural Equation Modelling***

#### **4.3.1. *Data Screening***

Setelah data pada penelitian ini terkumpul, perlu dilakukan data screening agar didapatkan hasil yang baik dan akurat. Dalam penelitian ini penulis menggunakan tahap data *screening*, yaitu uji *outlier* dan *missing value*.

##### **4.3.1.1. Missing Value**

Data yang terkumpul pada penelitian ini adalah sebanyak 512 tanggapan dan 270 yang lolos *screening*. Dari 512 jumlah tanggapan, tidak ditemukan adanya *missing value*. Hal tersebut dikarenakan didalam penyebaran kuesioner selalu

didampingi oleh penulis. Selain itu, karena penelitian ini menggunakan kuesioner *online* dengan bantuan Google formulir, maka kuesioner tersebut di desain untuk menjawab semua pertanyaan dengan penuh agar dapat di proses.

#### **4.3.1.2. Uji Outliers**

Uji outlier berfungsi sebagai indikator data yang bernilai ekstrim. Penelitian ini mengidentifikasi *outlier* dari perspektif *univariate* dengan menggunakan pengukuran *z-score* dan dengan nilai standar diluar rentang (-4) hingga (4) untuk sampel berjumlah diatas 80, karena sampel pada penelitian ini berjumlah lebih dari 80 (Hair, 2013).

Tanggapan yang diterima dalam kuesioner pada penelitian ini adalah sejumlah 512 tanggapan dan 270 tanggapan yang sesuai dengan kriteria penelitian ini. Dari 270 tanggapan yang lolos *screening*, ditemukan sebanyak 2 tanggapan yang terindikasi *outlier*. Artinya, 2 tanggapan tersebut nilai *z-score* nya melebihi standar, yaitu diluar rentang (-4) hingga (4). Data yang terindikasi *outlier* tersebut kemudian dihapus agar tidak mempengaruhi hasil penelitian. Jumlah data setelah data ekstrim tersebut dihilangkan sebanyak 268 data.

#### **4.3.1.3. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Reliabilitas merupakan pengukuran tingkat konsistensi antara beberapa pengukuran variabel. Reliabilitas juga dapat diukur menggunakan *cronbach's alpha* yang menjadi ukuran yang paling sering digunakan untuk mengukur konsistensi. Batas yang disepakati untuk *cronbach's alpha* adalah 0,7 (Hair, 2013) (Gambar 4.3).

Setelah dilakukan uji reliabilitas pada 8 variabel tersebut, selanjutnya akan dilakukan uji validitas. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini didapatkan satu variabel yang tidak lolos uji, yaitu variabel *facilitating conditions*. Dengan melihat nilai *cronbach's alpha* variabel FC yaitu sebesar 0,688, maka variabel tersebut tidak lolos uji reliabilitas dan harus dilakukan reduksi dan kalkulasi ulang agar nilai *cronbach's alpha* memenuhi nilai standar (tabel 4.3). Setelah dilakukan perhitungan uji reliabilitas, selanjutnya akan dilakukan perhitungan uji validitas. Uji validitas diukur melalui *composite reliability* (CR), *factor loading* (FL), dan *average variance extracted* (AVE). Penelitian yang valid apabila standar FL harus

0,5 atau lebih tinggi dan idealnya adalah 0,7. Untuk nilai AVE berada diatas 0,5, dan CR diatas 0,6 (Hair, 2013) (Tabel 4.4).

Dari 8 variabel pada penelitian ini, setelah dilakukan uji validitas, variabel-variabel tersebut telah memenuhi standar uji reliabilitas dengan melihat dari nilai *composite reliability* (CR), *factor loading* (FL), dan *average variance extracted* (AVE). Untuk nilai AVE dari 8 variabel pada penelitian ini sudah memenuhi, yang artinya nilai AVE untuk setiap variabel, yaitu 0,5 dan untuk nilai CR dari 8 variabel tersebut juga telah memenuhi standar, yaitu diatas 0,6, dan untuk nilai *factor loading* dari setiap variabel indikator juga sudah memenuhi standar, yaitu diatas 0,5. Tabel 4.4 menunjukkan nilai *factor loading*, AVE, dan CR untuk masing-masing variabel pada penelitian ini.

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Sebelum Reduksi

Variabel	Jumlah Indikator	Cronbach's Alpha
<i>Task Characteristic</i>	3	0,816
<i>Technology Characteristic</i>	3	0,823
<i>Task-Technology Fit</i>	4	0,848
<i>Performance Expectancy</i>	4	0,880
<i>Effort Expectancy</i>	4	0,892
<i>Social Influence</i>	3	0,820
<i>Facilitating Conditions</i>	3	0,688
<i>Behavioral Intention</i>	4	0,863

Pada tabel 4.4 akan menjelaskan mengenai uji validitas pada penelitian ini yang dapat diukur melalui *factor loading*, *composite reliability*, dan *average variance extracted*. Standar nilai untuk masing-masing nilai tersebut adalah 0,5, 0,6, dan  $> 0,5$ .

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas

<b>Variabel Indikator</b>	<b><i>Factor Loading</i></b>	<b>AVE</b>	<b>CR</b>
TEC1-TEC	0,85	0,582467	0,695122
TEC2-TEC	0,75		
TEC3-TEC	0,68		
TAC1-TAC	0,69	0,533967	0,68652
TAC2-TAC	0,77		
TAC3-TAC	0,73		
TTF1-TTF	0,69	0,51185	0,72973
TTF2-TTF	0,68		
TTF3-TTF	0,67		
TTF4-TTF	0,66		



Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas (lanjutan)

<b>Variabel Indikator</b>	<b>Factor Loading</b>	<b>AVE</b>	<b>CR</b>
PE 1 - PE	0,78	0,567375	0,750623
PE 2 - PE	0,79		
PE 3 - PE	0,73		
PE 4 - PE	0,71		
EE 1 - EE	0,71	0,663975	0,764706
EE 2 - EE	0,82		
EE 3 - EE	0,87		
EE4 - E E	0,85		
SI 1 - SI	0,75	0,589933	0,69697
SI 2 - SI	0,83		
SI 3 - SI	0,72		
FC 1 - FC	0,91	0,524867	0,635036
FC 2 - FC	0,83		
FC 3 - FC	0,24		
BI 1 - BI	0,78	0,50725	0,739583
BI 2 - BI	0,74		
BI 3 - BI	0,69		
BI 4 - BI	0,63		

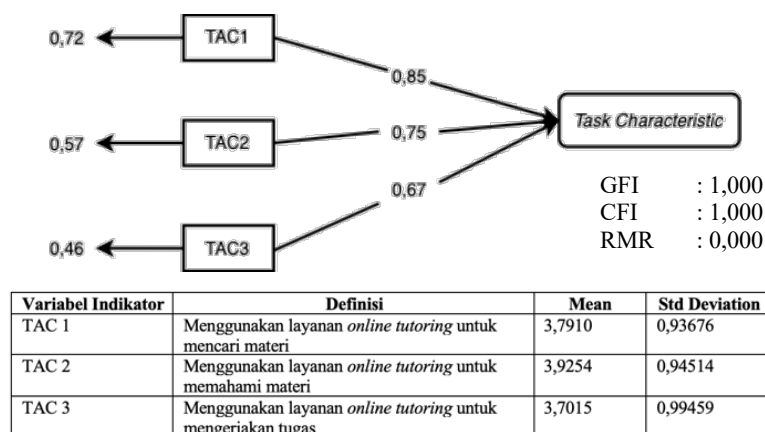
### 4.3.2. Confirmatory Factor Analysis

*Confirmatory factor analysis* (CFA) dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan hubungan variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap variabel *manifest* atau variabel indikatornya. Untuk dapat menganalisis CFA dapat dilihat melalui *factor loading* dari masing-masing variabel *manifest* terhadap variabel laten.

Berikut akan dijelaskan analisis CFA pada setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Terdapat 8 variabel laten dan total 27 variabel *manifest* pada penelitian ini yang akan dijelaskan deskripsi dari masing-masing variabel *manifest* yang memiliki kontribusi terbesar terhadap variabel laten.

#### 4.3.2.1. Hubungan Variabel TAC dengan Variabel Indikatornya

Berdasarkan model struktural didapatkan hasil *factor loading* pada variabel *Task Characteristic* (TAC) yang terdiri dari tiga variabel indikator. Ketiga indikator tersebut memiliki nilai *factor loading* (FL) yang mencukupi. Terdapat satu variabel indikator yang nilai FL nya cukup tinggi, yaitu TEC 1 dengan nilai 0,85. Variabel indikator TAC 1 menjelaskan tentang kebutuhan menggunakan layanan *online tutoring* untuk mencari materi-materi yang dibutuhkan bagi para penggunanya. Untuk variabel TAC 2 memiliki nilai *factor loading* sebesar 0,75. Variabel tersebut menjelaskan bahwa menggunakan layanan *online tutoring* akan membantu memudahkan memahami materi-materi yang ada di sekolah.



Gambar 4.10. Variabel TAC

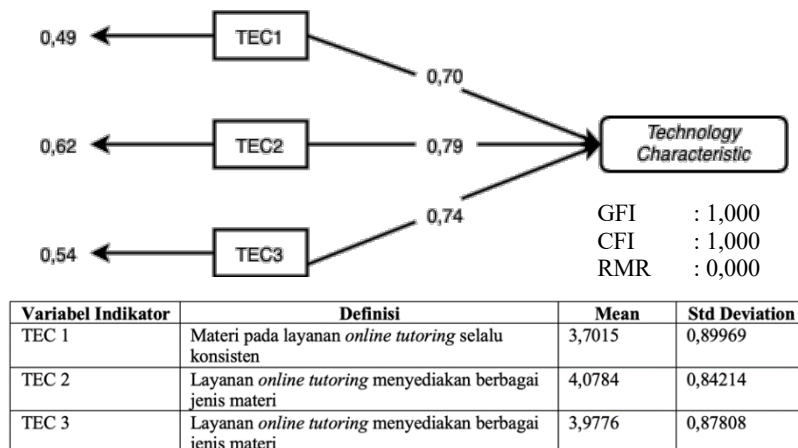
Sedangkan untuk variabel TAC 3 memiliki nilai FL paling rendah diantara variabel indikator sebelumnya yaitu sebesar 0,67. Variabel indikator TEC3 menjelaskan

tentang kebutuhan untuk menggunakan layanan *online tutoring* untuk membantu mengerjakan tugas-tugas sekolah.

Dari gambar diatas, untuk variabel TEC dengan tiga variabel indikatornya tidak ada yang dilakukan reduksi atau pengurangan. Artinya, semua variabel indikator TEC untuk nilai *factor loading*-nya telah memenuhi standar, yaitu diatas 0,5.

#### 4.3.2.2. Hubungan Variabel TEC dengan Variabel Indikatornya

Variabel *Technology Characteristic* memiliki tiga variabel indikator. Dari ketiga variabel indikator tersebut terdapat satu variabel indikator yang memiliki nilai *factor loading* paling tinggi jika dibandingkan dengan variabel indikator yang lain pada variabel TEC. Variabel tersebut adalah variabel TEC 2, dengan nilai *factor loading* 0,79. Variabel TEC 2 menjelaskan mengenai layanan *online tutoring* yang menyediakan berbagai jenis materi pembelajaran yang dapat digunakan oleh penggunanya dalam membantu proses pembelajaran. Selanjutnya untuk nilai *factor loading* pada variabel indikator TEC 1 dan TEC 3 adalah masing-masing sebesar 0,70 dan 0,74. Variabel TEC 1 mendeskripsikan bahwa layanan *online tutoring* selalu menyediakan yang selalu konsisten. Artinya materi satu dengan materi yang lain saling berhubungan dan dapat mempermudah pengguna dalam memilih materi yang ingin dipelajari terlebih dahulu.



Gambar 4.11. Variabel TEC

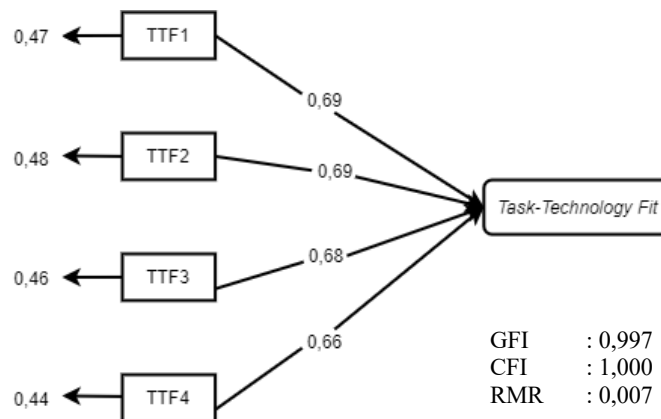
Untuk variabel TEC 3 menjelaskan mengenai layanan *online tutoring* yang menyediakan berbagai fitur pembelajaran yang dapat memudahkan penggunanya dan merasa nyaman saat belajar. Fitur-fitur tersebut antara lain adalah belajar

dengan video dan latihan soal, mengerjakan tugas dan *chat* dengan guru *online*, belajar secara *group online*, dan *try out online*.

Dari masing-masing nilai *factor loading* pada variabel indikator TAC tidak ada yang nilai *factor loading*-nya berada dibawah standar, yaitu 0,5, maka untuk variabel TAC tidak perlu dilakukan reduksi atau pengurangan karena nilai *factor loading*-nya telah memenuhi standar.

#### 4.3.2.3. Hubungan Variabel TTF dengan Variabel Indikatornya

*Task-Technology Fit* (TTF) merupakan tingkat sejauh mana adanya teknologi membantu individu menyelesaikan portofolio tugasnya. Variabel TTF memiliki empat variabel indikator. Dari keempat indikator tersebut, variabel indikator TTF 1 dan TTF 2 memiliki nilai *factor loading* yang sama, yaitu sebesar 0,69. Meski memiliki kesamaan pada nilai *factor loading* yang sama, kedua variabel indikator tersebut memiliki pengertian yang berbeda.



Variabel Indikator	Definisi	Mean	Std Deviation
TTF 1	Layanan <i>online tutoring</i> sesuai dengan kebutuhan pembelajaran	3,8246	0,83185
TTF 2	Layanan <i>online tutoring</i> sesuai dengan kurikulum sekolah	4,0896	0,80692
TTF 3	Mudah untuk memahami fitur-fitur yang digunakan	3,9067	0,83165
TTF 4	Layanan <i>online tutoring</i> sesuai untuk membantu memahami materi	3,9366	0,85661

Gambar 4.12. Variabel TTF

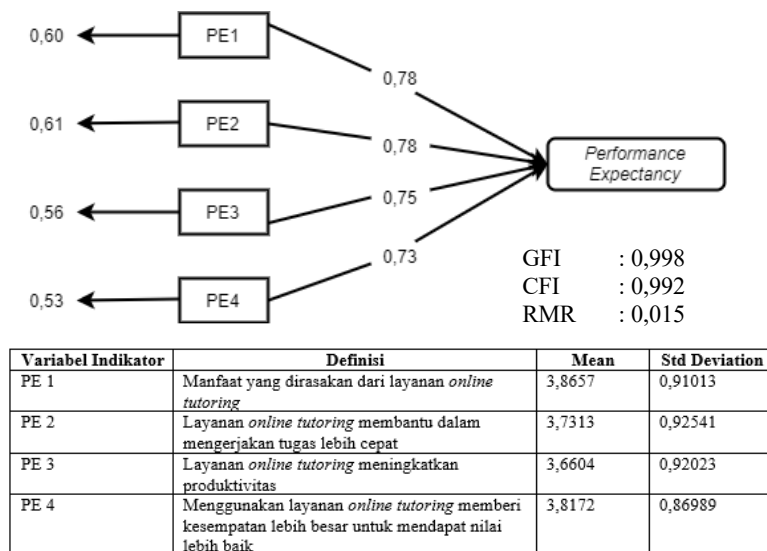
Variabel indikator TTF 1 menjelaskan mengenai persepsi pengguna bahwa layanan *online tutoring* sesuai dengan kebutuhan pembelajarannya. Sedangkan variabel TTF 2 menjelaskan bahwa layanan *online tutoring* sudah sesuai dengan kurikulum sekolah dari pengguna. Selanjutnya untuk variable TTF 3 memiliki nilai *factor loading* sebesar 0,68. Variabel indikator TTF 3 mendeskripsikan mengenai

persepsi kemudahan pengguna untuk memahami fitur-fitur pada layanan *online tutoring* yang perlu digunakan. Variabel indikator TTF 4 memiliki nilai *factor loading* sebesar 0,66. Variabel indikator tersebut menjelaskan bahwa layanan *online tutoring* membantu pengguna untuk memahami materi dan menyelesaikan tugas-tugas sekolahnya.

Dari gambar 4.12 dapat dilihat nilai *factor loading* dari keempat variabel indikator TTF telah memenuhi standar, yaitu diatas 0,5 dan nilai AVE pada variabel TTF juga telah memenuhi standar diatas 0,5. Artinya, pada variabel TTF tidak dilakukan reduksi atau pengurangan karena nilai *factor loading* dan AVE telah memenuhi standar.

#### 4.3.2.4. Hubungan Variabel PE dengan Variabel Indikatornya

*Performance Expectancy* merupakan persepsi individu yang mempercayai bahwa dengan menggunakan suatu sistem atau teknologi dapat membantu menyelesaikan pekerjaannya.



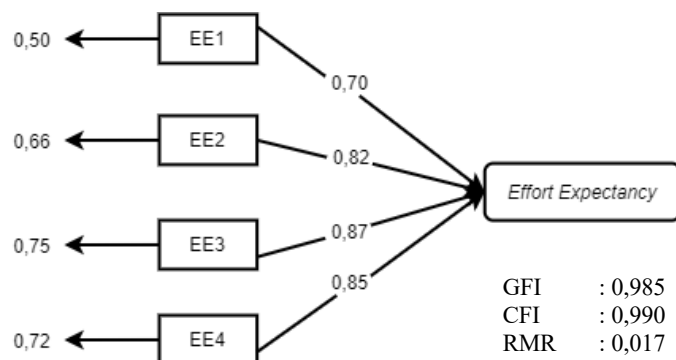
Gambar 4.13. Variabel PE

Variabel PE memiliki empat variabel indikator. Dari keempat variabel tersebut, variabel indikator PE 1 dan PE 2 memiliki nilai *factor loading* yang sama, yaitu 0,78. Meski nilai *factor loading* kedua variabel indikator tersebut sama, namun variabel indikator PE 1 dan PE 2 menjelaskan hal yang berbeda. Variabel indikator PE 1 menjelaskan persepsi individu bahwa layanan *online tutoring* berguna bagi pengguna sebagai pelajar. Sedangkan variabel indikator PE 2

menjelaskan bahwa dengan menggunakan layanan *online tutoring* akan mempercepat pengguna dalam mengerjakan tugas-tugas sekolahnya. Selanjutnya variabel indikator PE 3 memiliki nilai *factor loading* 0,75. Variabel ini menjelaskan dengan menggunakan layanan *online tutoring* dapat meningkatkan produktivitas pengguna dalam membantu menyelesaikan tugas-tugas sekolah. Variabel indikator yang terakhir adalah variabel indikator PE 4. Variabel ini memiliki nilai *factor loading* paling rendah diantara variabel indikator yang lain, yaitu sebesar 0,73. Variabel indikator PE 4 menjelaskan mengenai persepsi individu bahwa dengan menggunakan layanan *online tutoring* akan mendapatkan kesempatan lebih besar untuk mendapatkan nilai akhir lebih baik.

#### 4.3.2.5. Hubungan Variabel EE dengan Variabel Indikatornya

Variabel *Effort Expectancy* memiliki lima variabel indikator. Kelima variabel tersebut memiliki nilai *factor loading* yang berbeda-beda. Variabel indikator EE 1 memiliki nilai *factor loading* yang paling rendah, yaitu 0,70. Variabel ini menjelaskan kemudahan untuk memahami fitur-fitur yang ada pada layanan *online tutoring*. Selanjutnya, variabel indikator EE 2 memiliki nilai *factor loading* 0,82. Variabel indikator EE 2 menjelaskan kemudahan untuk menggunakan fitur-fitur pada layanan *online tutoring*.



Variabel Indikator	Definisi	Mean	Std Deviation
EE 1	Mudah memhamai fitur-fitur pada layanan <i>online tutoring</i>	3,8209	0,91472
EE 2	Mudah untuk mahir dalam menggunakan layanan <i>online tutoring</i>	3,7575	0,93863
EE 3	Fitur-fitur pada layanan <i>online tutoring</i> mudah untuk digunakan	3,9627	0,85158
EE 4	Belajar dengan menggunakan layanan <i>online tutoring</i> itu mudah	3,9701	0,86063

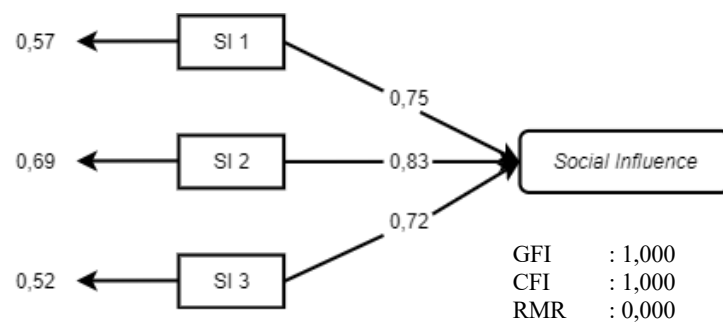
Gambar 4.14. Variabel EE

Untuk variabel indikator EE 3 merupakan variabel indikator yang memiliki nilai *factor loading* paling tinggi dibandingkan dengan variabel indikator yang lain,

yaitu 0,87. Variabel ini menjelaskan tentang persepsi individu yang menganggap mudah untuk menggunakan fitur-fitur yang ada pada layanan *online tutoring*. Pada gambar 4.14 dapat dilihat dari keempat variabel indikator EE, masing-masing nilai *factor loading* sudah memenuhi nilai standar, yaitu diatas 0,5. Sehingga untuk variabel EE tidak perlu dilakukan reduksi.

#### 4.3.2.6. Hubungan Variabel SI dengan Variabel Indikatornya

*Social Influence* merupakan tingkat sejauh mana pengguna memandang orang terdekat memengaruhi mereka untuk menggunakan teknologi baru. Variabel SI menjelaskan mengenai pengaruh sosial yang menyebabkan seseorang menggunakan layanan *online tutoring*. Variabel SI memiliki tiga variabel indikator. Variabel indikator yang paling dominan adalah variabel indikator SI 2. Variabel indikator SI 2 memiliki nilai *factor loading*, yaitu 0,83.



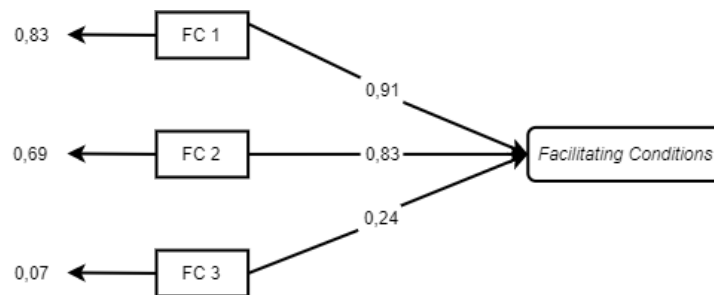
Variabel Indikator	Definisi	Mean	Std Deviation
SI 1	Orang-orang yang penting berpikir harus menggunakan layanan <i>online tutoring</i>	3,2351	1,01706
SI 2	Orang-orang terdekat berpikir harus menggunakan layanan <i>online tutoring</i>	3,1007	1,02822
SI 3	Menggunakan layanan <i>online tutoring</i> memberikan status profesional	3,0672	1,02550

Gambar 4.15. Variabel SI

Selanjutnya yang menempati peringkat kedua adalah variabel indikator SI 1 dengan nilai *factor loading* 0,75. Variabel indikator yang terakhir adalah variabel indikator SI 3 dengan nilai *factor loading* 0,72. Pada gambar 4.15 dapat dilihat bahwa dari ketiga variabel indikator SI, masing-masing nilai *factor loading*-nya telah memenuhi standar. Artinya, tidak perlu dilakukan reduksi untuk variabel SI.

#### 4.3.2.7. Hubungan Variabel FC dengan Variabel Indikatornya

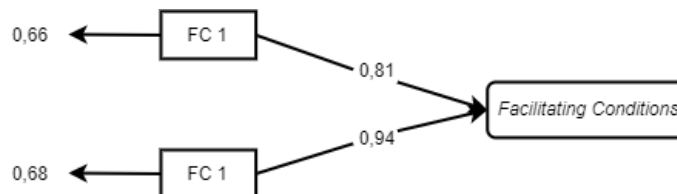
*Facilitating Conditions* merupakan tingkat sejauh mana seorang individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem atau teknologi. *Facilitating Conditions*, memiliki tiga variabel indikator. Ketiga variabel indikator tersebut memiliki nilai *factor loading* yang berbeda-beda. Variabel indikator FC 1 memiliki nilai *factor loading* yang paling tinggi, yaitu 0,91. Variabel indikator FC 2 memiliki nilai *factor loading* 0,83 dan variabel indikator FC 3 memiliki nilai *factor loading* 0,24.



Variabel Indikator	Definisi	Mean	Std Deviation
FC 1	Memiliki sumber daya yang cukup untuk menggunakan layanan <i>online tutoring</i>	4,0261	0,81837
FC 2	Memiliki pengetahuan yang cukup untuk menggunakan layanan <i>online tutoring</i>	3,8731	0,84287
FC 3	Mendapatkan bantuan dari orang lain jika mengalami kesulitan menggunakan layanan <i>online tutoring</i>	3,6157	0,91474

Gambar 4.16. Variabel FC

Karena variabel indikator FC 3 memiliki nilai *factor loading* dibawah standar yaitu 0,5, maka indikator tersebut direduksi dan dilakukan kalkulasi kembali.



Variabel Indikator	Definisi	Mean	Std Deviation
FC 1	Memiliki sumber daya yang cukup untuk menggunakan layanan <i>online tutoring</i>	4,0261	0,81837
FC 2	Memiliki pengetahuan yang cukup untuk menggunakan layanan <i>online tutoring</i>	3,8731	0,84287

Gambar 4.17. Variabel FC (reduksi)

Hasil yang didapat setelah proses reduksi berdampak terhadap variabel indikator lainnya. Perubahan terjadi pada variabel indikator FC 1 nilai *factor loading*-nya turun menjadi 0,81 dan nilai *factor loading* variabel indikator FC 2

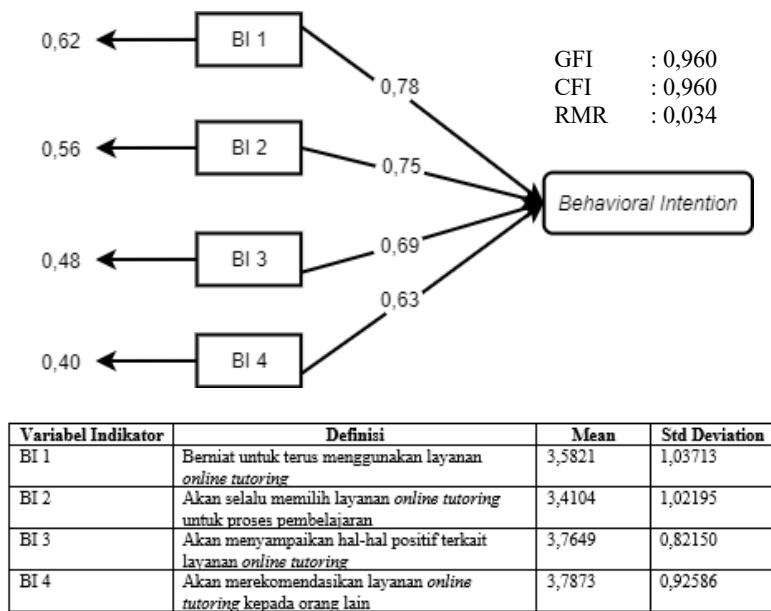


menjadi 0,94. Gambar 4.17 menunjukkan hasil setelah dilakukan proses reduksi pada variabel FC. Proses reduksi dilakukan karena terdapat satu variabel indikator (FC 3) yang nilai *factor loading*-nya berada dibawah standar.

#### 4.3.2.8. Hubungan Variabel BI dengan Variabel Indikatornya

Variabel BI merupakan variabel yang mengindikasikan niat individu untuk menggunakan layanan *online tutoring*. Variabel BI memiliki empat variabel indikator. Keempat variabel indikator tersebut memiliki nilai *factor loading* yang berbeda-beda. Variabel indikator yang paling dominan adalah variabel indikator BI 1 dengan nilai *factor loading* 0,78. Variabel ini menjelaskan mengenai persepsi individu untuk berniat terus menggunakan layanan *online tutoring*. Selanjutnya yang menempati peringkat kedua adalah variabel indikator BI 2 dengan nilai *factor loading* 0,75.

Variabel ini menjelaskan persepsi individu untuk memilih layanan *online tutoring* untuk membantu proses pembelajaran. Untuk variabel BI 3 dan BI 4 masing-masing memiliki nilai *factor loading* 0,69 dan 0,63. Kedua variabel tersebut memiliki definisi yang mirip namun memiliki tujuan yang berbeda. Variabel indikator BI 3 menjelaskan bahwa pengguna akan menyampaikan hal-hal positif terkait layanan *online tutoring* dan variabel indikator BI 4 menjelaskan bahwa individu akan merekomendasikan layanan *online tutoring* kepada orang lain.



Gambar 4.18. Variabel BI

Pada gambar 4.18 dapat dilihat bahwa keempat variabel indikator BI, masing-masing memiliki nilai *factor loading* diatas rata-rata, yaitu 0,5. Sehingga tidak perlu dilakukan proses reduksi (pengurangan) pada variabel BI.

Sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, setelah dilakukannya proses reduksi terhadap variabel indikator yang nilai *factor loading*-nya berada dibawah standar, maka akan dilakukan perhitungan ulang untuk melihat nilai dari FL, AVE, CR, dan *cronbach's alpha*. Tabel 4.5 menunjukkan hasil kalkulasi setelah proses reduksi.

Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Setelah Reduksi

<b>Variabel</b>	<b>FL</b>	<b>AVE</b>	<b>CR</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>
TAC 1 – TAC	0,85	0,577967	0,69419	0,800
TAC 2 – TAC	0,75			
TAC 3 - TAC	0,67			
TEC 1 - TEC	0,70	0,55390	0,690402	0,803
TEC 2 - TEC	0,79			
TEC 3 – TEC	0,74			
TTF 1 – TTF	0,69	0,51865	0,731183	0,826
TTF 2 – TTF	0,69			
TTF 3 – TTF	0,68			
TTF 4 – TTF	0,66			

Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Setelah Reduksi

<b>Variabel</b>	<b>FL</b>	<b>AVE</b>	<b>CR</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>
BI 1 – BI	0,78	0,510975	0,74026	0,852
BI 2 – BI	0,75			
BI 3 - BI	0,69			
BI 4 - BI	0,63			
<b>Variabel</b>	<b>FL</b>	<b>AVE</b>	<b>CR</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>
PE 1 – PE	0,78	0,57805	0,752475	0,869
PE 2 – PE	0,78			
PE 3 - PE	0,75			
PE 4 – PE	0,73			
EE 1 – EE	0,70	0,66045	0,764151	0,880
EE 2 – EE	0,82			
EE 3 – EE	0,87			
EE 4 – EE	0,85			
SI 1 – SI	0,75	0,589933	0,69697	0,812
SI 2 – SI	0,83			
SI 3 – SI	0,72			
FC 1 – FC	0,81	0,76985	0,636362	0,863
FC 2 – FC	0,94			

### **4.3.3. Uji Asumsi Klasik**

#### **4.3.3.1. Uji Normalitas**

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui persebaran data yang didapatkan pada penelitian ini. Uji normalitas juga dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi bentuk dari distribusi data serta kesesuaiannya dengan distribusi normal. Normalitas sebuah data dapat diketahui dengan cara melakukan uji *skewness* dan *kurtosis*. Selain menggunakan acuan *skewness* dan *kurtosis*, peneliti juga menggunakan *Q-Q plot* untuk menguji data apakah terdistribusi normal atau tidak. Pada akhirnya didapatkan hasil yang baik karena responden pada penelitian ini, yaitu pengguna layanan *online tutoring* siswa SMA di Surabaya terdistribusi secara normal (Lampiran 4).

#### **4.3.3.2. Uji Linearitas**

Uji asumsi klasik yang selanjutnya adalah uji linearitas yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini memiliki hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji linearitas dilakukan dengan menggunakan *matrix scatter plot* dari variabel-variabel yang digunakan untuk uji statistik. Berdasarkan uji linearitas dalam penelitian ini, hubungan antar variabel bersifat linear. Hal tersebut dibuktikan dengan tersebarnya titik *matrix scatter plot* dan juga tidak membentuk pola tertentu untuk responden pada penelitian ini sehingga dapat digunakan lebih lanjut dalam penelitian. Hasil untuk uji linearitas ini dapat dilihat pada lampiran 5.

#### **4.3.3.3. Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui adanya korelasi antar variabel independen yang dapat mempengaruhi hubungan variabel independen dengan variabel dependen. Data dapat dikatakan lolos uji multikolinearitas apabila nilai *variance inflation factors* (VIF) berada dibawah angka 10 (Hair, 2013). Data pada penelitian ini lolos uji multikolinearitas, dibuktikan dengan nilai VIF dari rata-rata masing-masing variabel yang berada dibawah angka 10 (Lampiran 6).

#### **4.3.3.4. Uji Homoskedastisitas**

Dari hasil uji homoskedastisitas yang didapat pada penelitian ini, didapatkan hasil bahwa tidak terdapat pola tertentu pada grafik *scatter plot*. Data tersebar merata diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y. Sehingga, dapat dinyatakan

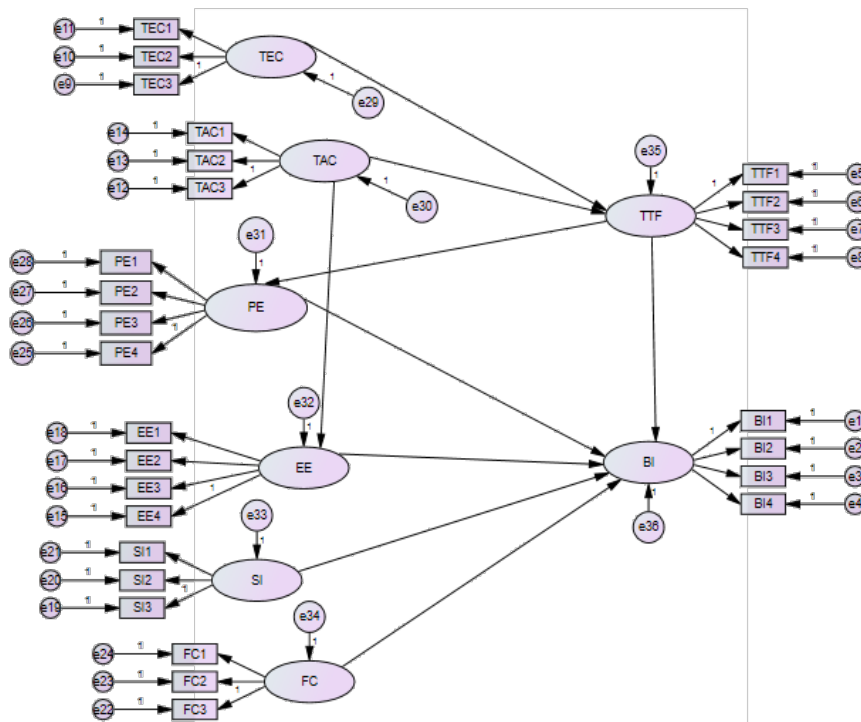
bahwa model penelitian telah memenuhi syarat uji homoskedastisitas. Hasil uji homoskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada lampiran 7.

#### 4.3.4. Model Struktural

Model struktural dilakukan untuk menganalisis hubungan antar konstruk variabel laten yang dilakukan menggunakan *software* AMOS 24. Pada tahap pengujian model struktural, penelitian ini menggunakan nilai *goodness of fit* (GOF) yang nantinya akan dibandingkan dengan nilai minimal untuk nilai GOF masing-masing indikatornya. Setelah itu, tahap struktural ini dilanjutkan dengan mengidentifikasi hubungan antar variabel untuk menguji hipotesis penelitian.

##### 4.3.4.1. Uji *Goodness of Fit*

Pada model struktural, perlu dilakukan uji validitas dengan memeriksa kesesuaian data menggunakan *goodness of fit*. Sebuah model struktural dikatakan sudah *fit*, apabila telah mencapai tiga indikator GOF yang memenuhi nilai minimum standar (Ferdinand, 2002). Gambar 4.19 merupakan gambar model struktural pada penelitian ini yang belum dilakukan proses reduksi yang akan dihitung untuk hasil uji model *fit* nya.



Gambar 4.19. Model Struktural Sebelum Reduksi

Sebelum melakukan uji hipotesis, perlu dilakukan uji model *fit* terlebih dahulu untuk mengetahui kelayakan model struktural. Berikut merupakan nilai dari uji model *fit* pada penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel 4.6.

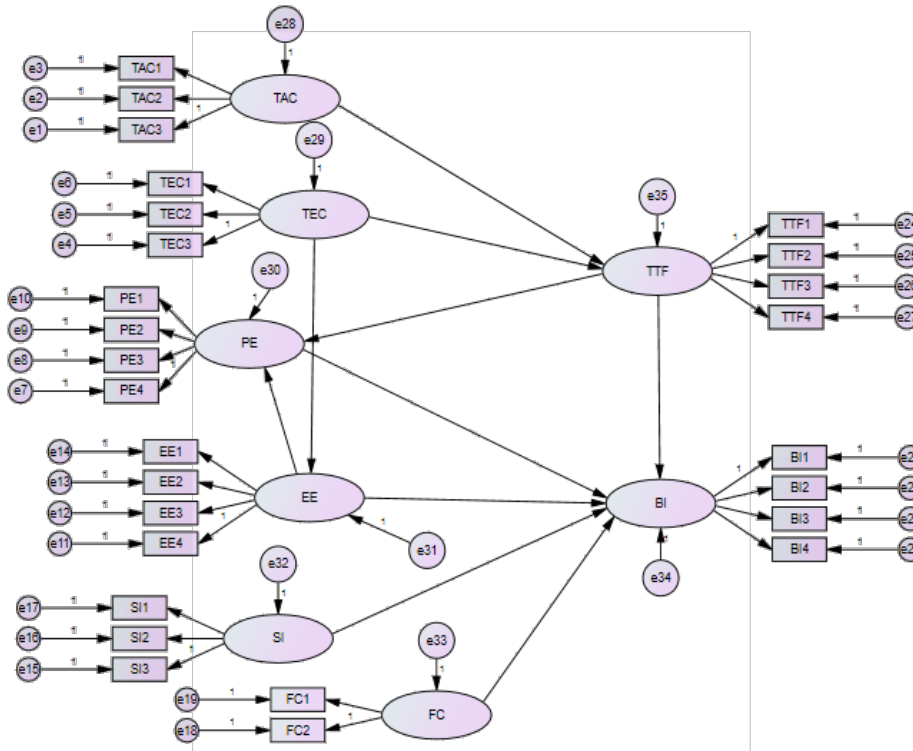
Tabel 4.6 Tabel *Goodness of Fit* (sebelum reduksi)

No	GOF Measure	Cut-off Value	Nilai	Keterangan
<i>Absolute Fit Indices</i>				
1	GFI	$\geq 0,80$	0,755	Tidak <i>Fit</i>
2	AGFI	$\geq 0,80$	0,708	Tidak <i>Fit</i>
3	RMR	$< 0,08$	0,213	Tidak <i>fit</i>
4	RMSEA	$< 0,08$	0,097	Tidak <i>fit</i>
<i>Incremental Fit Measure</i>				
5	NFI	$\geq 0,80$	0,759	Tidak <i>Fit</i>
6	CFI	$\geq 0,80$	0,732	Tidak <i>Fit</i>
7	IFI	$\geq 0,80$	0,814	<i>Fit</i>
8	TLI	$\geq 0,80$	0,792	Tidak <i>Fit</i>
<i>Parsimony Fit Measure</i>				
9	PNFI	0,60-0,90	0,684	<i>Fit</i>
10	PGFI	0,50-1,00	0,733	<i>Fit</i>

Dari tabel 4.6 diatas dapat dilihat hasil uji model *fit* pada model struktural sebelum dilakukan proses reduksi. Dari uji model *fit* itu sendiri akan dinilai dengan tiga bagian, yaitu *absolute fit indices*, *incremental fit measure*, dan *parsimony fit measure*. Berdasarkan nilai-nilai model *fit* yang telah dihasilkan, terdapat tiga kategori pengukuran yang melewati nilai *cut-off*, yakni IFI, PNFI, dan PGFI. Namun, menurut (Ferdinand, 2002) model dinyatakan diterima apabila terdapat setidaknya tiga kategori yang *fit*. Maka dari itu, model penelitian kali ini dinyatakan diterima dan *fit*.

Selanjutnya akan dijelaskan hasil dari uji model *fit* untuk modal stuktural yang telah dilakukan proses reduksi. Proses reduksi dilakukan karena terdapat salah satu variabel indikator yang nilai *factor loading*-nya tidak memenuhi standar bawah, yaitu 0,5. Variabel indikator yang dilakukan proses reduksi adalah variabel *facilitating conditions* (FC). Karena telah dilakukan proses reduksi, maka perlu

untuk dilakukan perhitungan ulang untuk uji model *fit*. Berikut merupakan hasil dari uji model *fit* untuk model struktural yang telah dilakukan proses reduksi.



Gambar 4.20. Model Struktural Setelah Reduksi

Gambar 4.20 merupakan model struktural setelah dilakukan proses reduksi. Proses reduksi dilakukan karena terdapat salah satu variabel yang nilai *factor loading* nya tidak memenuhi standar dan akan berdampak pada uji model *fit*. Variabel yang dilakukan proses reduksi adalah variabel *facilitating conditions*, yang sebelumnya terdapat tiga variabel indikator pada variabel FC, setelah dilakukan proses reduksi menyisakan hanya dua variabel indikator.



Tabel 4.7 Uji Model *Fit* Model Struktural (setelah reduksi)

No	GOF Measure	Cut-off Value	Nilai	Keterangan
<i>Absolute Fit Indices</i>				
1	GFI	$\geq 0,80$	0,767	Tidak <i>Fit</i>
2	AGFI	$\geq 0,80$	0,719	Tidak <i>Fit</i>
3	RMR	$< 0,08$	0,212	Tidak <i>Fit</i>
4	RMSEA	$< 0,08$	0,097	Tidak <i>Fit</i>
<i>Incremental Fit Measure</i>				
5	NFI	$\geq 0,80$	0,774	Tidak <i>Fit</i>
6	CFI	$\geq 0,80$	0,826	<i>Fit</i>
7	IFI	$\geq 0,80$	0,828	<i>Fit</i>
8	TLI	$\geq 0,80$	0,806	<i>Fit</i>
<i>Parsimony Fit Measure</i>				
9	PNFI	0,60-0,90	0,684	<i>Fit</i>
10	PGFI	0,50-1,00	0,733	<i>Fit</i>

Setelah dilakukan proses reduksi pada salah satu variabel untuk model struktural pada penelitian ini, akan dilakukan kalkulasi kembali untuk uji model *fit*. Setelah dilakukan kalkulasi kembali, didapatkan hasil bahwa model struktural sebelum dilakukan proses reduksi dan setelah dilakukan proses reduksi hasil untuk uji model *fit* tidak jauh berbeda. Dari sepuluh *goodness of fit measure* pada model struktural sebelum dilakukan proses reduksi terdapat tiga komponen yang melebihi nilai *cut-off* yaitu IFI, PNFI, dan PGFI. Hasil tersebut tidak jauh beda dengan hasil kalkulasi ulang terkait uji model *fit* untuk model struktural setelah dilakukan proses reduksi, hasilnya hanya ada dua tambahan komponen yang nilai melebihi nilai *cut-off* yaitu CFI dan TLI. Namun berdasarkan Ferdinand (2002) sebuah model struktural dikatakan *fit*, apabila telah terdapat tiga factor GOF yang memenuhi nilai *minimum standard*, selain itu menurut Peng & Fuzhou (2015) apabila suatu model memiliki nilai GFI, NFI, CFI, TLI, IFI lebih dari 0,7 maka model tersebut sudah dapat dikatakan “*fair*” dan sudah layak untuk dilanjutkan ke tahap pengukuran selanjutnya. Sehingga kesimpulan dari tahap ini berdasarkan hasil dari nilai GOF bahwa keseluruhan model structural dapat dikatakan layak untuk masuk ke tahap analisis SEM berikutnya, yaitu uji hipotesis.

#### 4.4. Uji Hipotesis

Pada sub bab ini akan dijelaskan tentang temuan pada analisis pengujian hipotesis yang dibahas berdasarkan hasil pengolahan data SEM menggunakan AMOS 24. Uji hipotesis dilakukan dengan melihat nilai *p-value* dari hubungan antar variabel. Nilai signifikansi *p-value* yang digunakan dalam penelitian ini adalah  $< 0,05$ . Apabila nilai *p-value* lebih besar dari 0,05 maka hipotesis akan ditolak, sedangkan jika nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis akan diterima. Nilai hubungan positif atau negatif dapat diketahui dari nilai *standardized coefficient*. Jika nilai *standardized coefficient* menunjukkan nilai positif, maka akan menunjukkan hubungan positif antar variabel yang diuji, sebaliknya jika nilai *standardized coefficient* menunjukkan nilai negatif maka akan menunjukkan hubungan negatif antar variabel yang diuji.

Selain itu, pada tabel uji hipotesis dalam kolom pengaruh terdapat tanda panah yang menunjukkan arah pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya. Berikut akan ditampilkan hasil uji hipotesis pada penelitian ini.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Pengaruh	<i>Standardized Coefficient</i>	<i>P-Value</i>	Keterangan	Keputusan
H1	TAC → TTF	0,51	*	Signifikan	Diterima
H2	TEC → TTF	0,74	*	Signifikan	Diterima
H3	PE → BI	0,46	*	Signifikan	Diterima
H4	EE → BI	0,29	0,032	Signifikan	Diterima
H5	SI → BI	0,35	*	Signifikan	Diterima
H6	FC → BI	0,07	0,655	Tidak Signifikan	Ditolak
H7	TTF → BI	0,06	0,683	Tidak Signifikan	Ditolak
H8	TTF → PE	0,50	*	Signifikan	Diterima
H9	TEC → EE	0,74	*	Signifikan	Diterima
H10	EE → PE	0,39	0,027	Signifikan	Diterima

\* :  $< 0,05$

1. Hipotesis 1 TAC (*Task Characteristic*) berpengaruh positif terhadap *task-technology fit*.

Dari hasil analisis SEM dapat dilihat dari tabel 4.5 bahwa nilai signifikansi p-value berupa bintang. Tanda bintang mengindikasikan bahwa nilai p-value kecil. Artinya, variabel task characteristic berpengaruh sangat signifikan terhadap kecocokan tugas dan teknologi atau task-technology fit. Task characteristic sendiri dapat diartikan sebagai kegiatan yang menggerakkan individu untuk lebih bergantung pada teknologi. Pengguna akan bergantung pada layanan online tutoring jika ingin mengetahui sesuatu terkait pelajaran sekolah atau kebutuhan untuk menjawab soal-soal mata pelajaran. Semakin individu merasa dengan adanya layanan online tutoring dapat membantu untuk mempermudah dalam proses pembelajaran, akan meningkatkan niat penggunaan atau behavioral intention pada layanan *online tutoring*.

2. Hipotesis 2 TEC (*Technology Characteristic*) berpengaruh positif terhadap *Task-technology fit*

Hasil analisis SEM pada hipotesis kedua ini menunjukkan bahwa variabel technology characteristic memiliki nilai p-value berupa bintang. Tanda bintang mengartikan bahwa variabel technology characteristic berada dibawah nilai cut off, yaitu sebesar 0,05 yang memiliki arti bahwa pengaruhnya cukup signifikan terhadap variabel task-technology fit. Variabel technology characteristic dapat diartikan sebagai alat yang digunakan oleh individu untuk membantu menyelesaikan tugasnya. Dimensi variabel technology characteristic dapat diukur dengan tingkat kemudahan yang dirasakan oleh pengguna atau individu. Dalam hal ini yang menyebabkan hipotesis kedua diterima adalah disebabkan oleh kemudahan yang dirasakan pada layanan online tutoring dalam membantu proses pembelajaran oleh responden pada penelitian ini.

3. Hipotesis 3 PE (*Performance Expectancy*) berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa variabel *performance expectancy* berhubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan atau *behavioral intention* pada layanan online tutoring. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai *p-value* bertanda bintang, yang artinya berada dibawah nilai cut off, yaitu 0,01. Penerimaan hipotesis ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Zhou, Lu, & Wang, 2010) dengan mengintegrasikan model TTF dan UTAUT pada layanan mobile banking. Menurut (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) *performance expectancy* adalah tingkat kemudahan seseorang yang percaya dengan adanya suatu sistem atau teknologi dapat membantu mendapatkan keuntungan dan menyelesaikan pekerjaannya. Dalam konteks penelitian ini, *performance expectancy* memiliki arti bahwa responden pada penelitian ini percaya bahwa dengan adanya layanan online tutoring membantu dalam proses pembelajaran dan menyelesaikan tugas-tugas sekolah, hal ini yang menyebabkan hipotesis ketiga berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan pada layanan online tutoring.

4. Hipotesis 4 EE (*Effort Expectancy*) berpengaruh positif terhadap variabel *Behavioral Intention*

Hasil analisis SEM menunjukkan bahwa hipotesis keempat memiliki pengaruh signifikan dan berhubungan positif terhadap niat penggunaan pada layanan online tutoring. Dibuktikan dengan nilai *p-value* pada hipotesis keempat, yaitu sebesar 0,32 yang masih berada dibawah nilai cut off, yaitu 0,05. Variabel *effort expectancy* menurut (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) dapat diartikan sebagai tingkat kemudahan dari suatu sistem atau teknologi. Dalam penelitian ini *effort expectancy* diartikan sebagai ekspektasi kemudahan pengguna terhadap layanan online tutoring. Dari hipotesis keempat dapat disimpulkan semakin pengguna merasa mudah dalam menggunakan layanan online tutoring, semakin meningkat juga niat penggunaan pada layanan online tutoring.

5. Hipotesis 5 SI (*Social Influence*) berpengaruh positif terhadap variabel *Behavioral Intention*

Hipotesis kelima menyatakan bahwa variabel social influence memiliki pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan pada layanan online tutoring. Dibuktikan dengan nilai p-value yang bertanda bintang artinya nilai p-value berada dibawah nilai cut off, yaitu 0,05. Menurut (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) social influence memiliki arti tingkat sejauh mana seseorang memandang bahwa orang-orang penting bagi dirinya dapat mendorong individu seseorang untuk dapat menggunakan sistem baru atau teknologi baru. Dalam penelitian ini, social influence memiliki arti bahwa responden pada penelitian ini, menggunakan layanan online tutoring disebabkan oleh pengaruh orang-orang terpenting di sekitarnya. Orang penting dalam hal ini adalah teman sekolah, serta pengaruh orang tua yang menyebabkan responden menggunakan layanan online tutoring untuk membantu dalam proses belajarnya.

6. Hipotesis 6 FC (*Facilitating Conditions*) berpengaruh positif terhadap variabel *Behavioral Intention*

Dari hasil analisis SEM menunjukkan bahwa hipotesis keenam pengaruhnya tidak signifikan terhadap niat penggunaan pada layanan online tutoring. Dibuktikan dengan nilai p-value pada hipotesis keenam yang melebihi nilai cut off, yaitu sebesar 0,655. Hipotesis ini memiliki nilai standardize coefficient yang positif, artinya dapat dikatakan ketika variabel facilitating conditions semakin berpengaruh maka hal tersebut juga akan memiliki pengaruh pada aspek niat berperilaku yang berbanding lurus.

Facilitating Conditions secara singkat merupakan tingkat sejauh mana seorang individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem atau teknologi. Hasil hipotesis keenam pada penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Zhou, Lu, & Wang, 2010) dengan mengintegrasikan model TTF dan UTAUT, menghasilkan hipotesis variabel facilitating conditions yang berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan mobile banking. Pada

penelitian ini, variabel *facilitating conditions* pengaruhnya tidak signifikan terhadap niat penggunaan layanan online tutoring. Hal tersebut mungkin dikarenakan responden pada penelitian ini, yaitu siswa SMA di Surabaya yang merasa telah memiliki atau tercukupi secara fasilitas untuk dapat mengakses atau menggunakan layanan online tutoring. Fasilitas yang dimaksud adalah, seperti perangkat yang digunakan (laptop, smartphone, dan lain-lain) serta koneksi internet yang baik yang dapat mendukung dalam penggunaan layanan online tutoring.

7. Hipotesis 7 TTF (*Task-Technology Fit*) berpengaruh positif terhadap variabel *Behavioral Intention*

Hasil analisis SEM menunjukkan bahwa jalur *task-technology fit* ke *behavioral intention* memiliki nilai *p-value* sebesar 0,683. Nilai *p-value* yang dihasilkan ini lebih besar dari nilai *cut off* sebesar 0,05, sehingga dapat diartikan bahwa variabel *task-technology fit* tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel *behavioral intention*. Temuan hasil hipotesis ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Zhou, Lu, & Wang, 2010).

Secara singkat *task-technology fit* memiliki tujuan untuk mengukur tingkat dimana teknologi membantu seseorang dalam melakukan portofolio tugasnya. Dari pengertian tersebut, dapat diindikasikan mengapa terdapat perbedaan yang terjadi antara penelitian ini dan penelitian yang dilakukan oleh (Zhou, Lu, & Wang, 2010), salah satu kemungkinannya adalah karena perkembangan online tutoring di Indonesia yang masih terbilang cukup baru, membuat responden pada penelitian ini masih belum merasakan manfaat dari layanan online tutoring dalam membantu proses pembelajaran. Sentuhan teknologi yang menawarkan keefektifan dalam membantu proses pembelajaran, dirasa belum bisa menggantikan interaksi dan komunikasi, seperti bimbingan belajar konvensional atau *face to face* (Kompasiana, 2018).

8. Hipotesis 8 TTF (*Task-Technology Fit*) berpengaruh positif terhadap variabel *Performance Expectancy*

Hipotesis kedelapan mengusulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara hubungan task-technology fit (TTF) dengan performance expectancy (PE) pada layanan online tutoring. Dibuktikan dengan nilai p-value yang dihasilkan berupa tanda bintang, yang artinya nilai p-value berada dibawah nilai cut off, yaitu 0,05.

Secara singkat task-technology fit memiliki tujuan untuk mengukur tingkat dimana teknologi dapat membantu individu dalam melakukan portofolio tugasnya. Sedangkan performance expectancy secara singkat merupakan kemudahan seseorang yang percaya dengan adanya suatu sistem atau teknologi dapat membantu mendapatkan keuntungan dan menyelesaikan pekerjaannya. Dari pengertian tersebut diterimanya hipotesis kedelapan kemungkinannya adalah disebabkan karena responden pada penelitian ini yang membutuhkan layanan yang memberikan manfaat membantu dalam proses pembelajaran yang cepat, nyaman, dan dapat diakses dimana-mana. Jika tidak, mungkin responden pada penelitian ini bisa menggunakan bimbingan belajar konvensional atau face-to-face untuk membantu proses pembelajaran.

9. Hipotesis 9 TEC (*Technology Characteristic*) berpengaruh positif terhadap variabel *Effort Expectancy*

Hasil analisis SEM menunjukkan bahwa jalur technology caharacteristic ke effort expectancy memiliki nilai p-value yang bertanda bintang. Artinya variabel technology characteristic memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel effort expectancy.

Secara singkat technology characteristic merupakan alat yang digunakan oleh individu untuk membantu menyelesaikan tugasnya. Sedangkan effort expectancy merupakan sebagai tingkat kemudahan dari suatu sistem atau teknologi. Dari pengertian tersebut, diterimanya hipotesis ini disebabkan dengan adanya layanan online tutoring yang menyebabkan responden pada penelitian merasa terbantu untuk mengerjakan tugas dan

mencari sesuatu terkait pelajaran dengan cepat dan dimana saja. Sehingga perusahaan penyedia layanan online tutoring harus memberikan aplikasi atau platform yang mudah digunakan bagi penggunanya jika ingin meningkatkan jumlah penggunanya.

10. H10 EE (*Effort Expectancy*) berpengaruh positif terhadap variabel *Performance Expectancy*

Hasil analisis SEM menunjukkan hipotesis kesepuluh memiliki nilai p-value 0,27. Artinya variabel effort expectancy memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel performance expectancy karena masih dibawah nilai cut off, yaitu 0,05.

Secara singkat effort expectancy merupakan tingkat kemudahan dari suatu sistem atau teknologi. Sedangkan performance expectancy merupakan tingkat kemudahan seseorang yang percaya dengan adanya suatu sistem atau teknologi dapat membantu mendapatkan keuntungan dan menyelesaikan pekerjaannya. Dari pengertian tersebut, diterimanya hipotesis kesepuluh kemungkinan disebabkan oleh responden pada penelitian ini yang merasakan bahwa layanan online tutoring merupakan layanan pembelajaran yang mudah digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha. Ketika responden merasa bahwa layanan online tutoring mudah untuk digunakan, maka mereka akan memiliki harapan yang tinggi terhadap layanan online tutoring untuk membantu proses pembelajarannya.

#### **4.5. Implikasi Manajerial**

Pada sub bab ini akan dijelaskan mengenai implikasi yang dapat direkomendasikan kepada perusahaan penyedia layanan *online tutoring* dari temuan hasil olah data menggunakan SEM. Selain itu implikasi ini juga didapatkan dari hasil analisis responden berdasarkan demografi, *usage*, serta analisis persilangan kedua data tersebut (analisis *crosstab*).

Hasil yang didapatkan pada analisis demografi dapat berguna sebagai informasi bagi pihak perusahaan penyedia layanan *online tutoring* dalam melakukan penetrasi pasar untuk siswa SMA lebih mendalam, dimana saat ini siswa SMA merupakan salah satu pengguna layanan *online tutoring* yang saat ini



perkembangannya cukup masif di Indonesia. Dari data analisis demografi, jenis kelamin juga dapat dijadikan informasi bagi perusahaan penyedia layanan *online tutoring* dapat melakukan survei lebih lanjut terkait demografi pengguna, dimana dapat saja perbedaan dan dominasi dari salah satu kategori demografi menjadi pertimbangan pengembangan fitur *online tutoring*, personalisasi konten, maupun strategi pemasaran.

Pada analisis *usage* atau penggunaan, didapatkan beberapa temuan, seperti tujuan penggunaan layanan *online tutoring*, durasi penggunaan layanan *online tutoring* dalam satu hari, fitur yang paling sering digunakan, dan layanan *online tutoring* yang sering digunakan. Hal tersebut dapat berguna sebagai informasi bagi perusahaan penyedia layanan *online tutoring* untuk dapat merumuskan strategi untuk dapat meningkatkan jumlah penggunanya. Salah satu contohnya hasil temuan dari analisis *usage* adalah tujuan siswa SMA di Surabaya untuk menggunakan layanan *online tutoring* untuk membantu memahami materi. Dari informasi tersebut, perusahaan penyedia layanan *online tutoring* dapat lebih berfokus pada kualitas konten pada setiap materi yang disajikan pada sebuah *platform*.

Setelah analisis demografi dan *usage*, analisis tabulasi silang juga dapat memiliki implikasi manajerial berupa informasi dari persilangan beberapa data demografi dan *usage*. Hasil analisis tabulasi silang ini menghasilkan informasi temuan bahwa mayoritas siswa SMA di Surabaya menggunakan layanan *online tutoring* dengan tujuan untuk membantu memahami materi dan dengan waktu penggunaan dalam satu hari adalah 10-30 menit. Temuan tersebut dapat menjadi informasi penting bagi perusahaan penyedia layanan *online tutoring* untuk lebih berfokus pada materi-materi yang diberikan, menyediakan tutor yang profesional sesuai dengan bidangnya agar dapat meningkatkan jumlah penggunanya.

Implikasi manajerial yang dapat digunakan dari hasil analisis *structural equation modeling* (SEM), yaitu perusahaan penyedia layanan *online tutoring* dan pemerintah untuk dapat lebih mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi niat siswa dalam penggunaan layanan *online tutoring*. Hal ini dapat sangat membantu dan berguna di era sekarang ini dimana semua serba digital. Diharapkan dengan kemunculan layanan *online tutoring* dapat menjadikan proses belajar siswa menjadi lebih efektif dan efisien serta aspek kemudahan yang ditawarkan

diharapkan akan semakin banyak siswa yang sebelumnya belum pernah menggunakan akan beralih menjadi penggunaan layanan *online tutoring*. Saran untuk langkah-langkah yang dapat dilakukan oleh pihak penyedia layanan *online tutoring* disajikan pada tabel selanjutnya.

Implikasi-implikasi dari setiap analisis yang digunakan pada penelitian ini dirangkum pada tabel 4.9 dibawah yang menjabarkan implikasi dan saran yang dapat dilakukan oleh pihak penyedia layanan *online tutoring*

Tabel 4.9 Pemetaan Implikasi Manajerial

Tujuan (Alat Analisis)	Temuan	Implikasi Manajerial
<b>Analisis Demografi</b>	Pengguna <i>online tutoring</i> datang dari jenis kelamin, usia, dan kelas yang berbeda-beda	Pihak penyedia jasa <i>online tutoring</i> dapat melakukan penelitian dan survei lebih lanjut terkait demografi pengguna, dimana dapat saja perbedaan dan dominasi dari salah satu kategori demografi menjadi pertimbangan pengembangan fitur <i>online tutoring</i> , personalisasi konten, maupun strategi pemasaran. Salah satu contoh strategi pemasaran yang dapat digunakan oleh penyedia jasa <i>online tutoring</i> adalah memberikan promosi maupun <i>brand ambassador</i> yang sesuai dengan kategori demografi pelanggan yang dominan.
	Tujuan siswa dalam penggunaan layanan <i>online tutoring</i>	Mempertimbangkan dominasi tujuan “Membantu memahami materi” pada data yang didapatkan dalam penelitian ini, pihak penyedia layanan <i>online tutoring</i> dapat lebih berfokus pada kualitas konten pada setiap materi yang disajikan pada <i>platform</i> .
<b>Analisis Usage atau Penggunaan</b>	Layanan <i>online tutoring</i> yang paling banyak digunakan	Melihat kondisi pasar <i>online tutoring</i> yang masih relatif baru, kompetisi antar merek menjadi sesuatu yang harus dihadapi oleh tiap-tiap penyedia layanan <i>online tutoring</i> . Memahami kondisi kompetisi pasar, dan kemudian mengevaluasi diferensiasi produk maupun citra merek tiap-tiap penyedia layanan <i>online tutoring</i> , merupakan salah satu langkah yang harus dilakukan oleh para pemasar pada industri ini. Aspek-aspek diferensiasi meliputi: 1. Kualitas konten; 2. Kualitas tutor; 3. Harga; dan 4. Teknologi yang digunakan. Memperhatikan aspek-aspek ini dan kemudian meningkatkannya, dapat menjadi langkah yang tepat yang dapat dilakukan oleh para pemasar layanan <i>online tutoring</i> untuk mencapai dominasi pasar.
	Lama penggunaan layanan <i>online tutoring</i> .	Lama penggunaan suatu layanan erat kaitannya dengan loyalitas pelanggan, dimana semakin lama seorang pelanggan menggunakan suatu layanan, maka semakin loyal pula pelanggan tersebut. Data pada penelitian ini menunjukkan lama penggunaan <i>online tutoring</i> yang bervariasi, hal ini dapat diteliti lebih lanjut oleh penyedia layanan <i>online tutoring</i> dengan tujuan mencari tau hal-hal apa yang membuat siswa menjadi pengguna yang setia pada merek layanan mereka.

Tabel 4.9 Pemetaan Implikasi Manajerial (Lanjutan)

Tujuan (Alat Analisis)	Temuan	Implikasi Manajerial
	<p>Fitur <i>online tutoring</i> yang paling sering digunakan</p>	<p>Data pada penelitian ini menunjukkan bahwa fitur yang paling sering digunakan oleh para siswa pengguna layanan <i>online tutoring</i> adalah "Belajar dengan video dan latihan soal" (71%), hal ini sejalan dengan implikasi layanan tujuan penggunaan siswa, yaitu fokus terhadap konten. Lebih lanjut, fokus terhadap pengembangan fitur latihan juga dapat diprioritaskan sebagai strategi untuk meraih pelanggan baru yang menginginkan fitur ini.</p>
<p><b>Analisis Tabulasi Silang</b></p>	<p>Didapati bahwa siswa SMA di Surabaya memilih menggunakan layanan <i>online tutoring</i> dengan tujuan untuk membantu memahami materi</p> <hr/> <p>Fitur yang paling sering digunakan oleh siswa SMA di Surabaya adalah belajar dan latihan soal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dari hasil analisis <i>crosstab</i> ditemukan bahwa siswa SMA di Surabaya yang menggunakan layanan <i>online tutoring</i> adalah dengan tujuan untuk membantu memahami materi. Dengan demikian, perusahaan penyedia jasa layanan <i>online tutoring</i> dapat melakukan survei terkait persepsi dari kebutuhan pengguna akan materi-materi yang dibutuhkan. Selain itu perusahaan penyedia jasa layanan <i>online tutoring</i> harus menyediakan materi-materi yang sesuai dengan kebutuhan serta menyediakan tutor yang berkualitas agar dapat meningkatkan lagi jumlah penggunaannya</li> <li>• Meski banyak fitur-fitur yang telah disediakan pada layanan <i>online tutoring</i>, fitur belajar dengan video dan latihan soal merupakan fitur yang paling banyak digunakan oleh siswa SMA di Surabaya. Dari hasil tersebut, perusahaan penyedia jasa layanan <i>online tutoring</i> dapat memberikan edukasi</li> </ul>
<p><b>Analisis Structural Equation Modeling (SEM)</b></p>	<p>Faktor <i>Task characteristic</i> atau karakteristik tugas memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap <i>Task technology fit</i> layanan <i>online tutoring</i> untuk siswa SMA di Surabaya.</p>	<p>Hubungan positif dan signifikan antara <i>Task characteristic</i> dan <i>Task technology fit</i> yang ditemukan dalam penelitian ini dapat dilihat oleh penyedia layanan <i>online tutoring</i> sebagai insentif untuk meningkatkan fungsi dari <i>online tutoring</i> yang mereka sediakan. Untuk meningkatkan persepsi siswa akan <i>Task technology fit</i>, atau bagaimana siswa melihat <i>online tutoring</i> sebagai teknologi yang sesuai dengan kebutuhan mereka, dibutuhkan juga peningkatan <i>task characteristic</i>, atau kesesuaian tugas atau fungsi yang dibutuhkan oleh siswa dalam konteks pembelajaran. Penyedia layanan <i>online tutoring</i> dapat lebih lanjut menginvestigasi fungsi atau fitur yang dibutuhkan siswa dalam usaha mereka untuk membuat layanan mereka sebagai teknologi yang sesuai untuk kebutuhan siswa dalam belajar.</p>

Tabel 4.9 Pemetaan Implikasi Manajerial (Lanjutan)

Tujuan (Alat Analisis)	Temuan	Implikasi Manajerial
	<p>Faktor <i>Technology characteristic</i> atau karakteristik teknologi memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap <i>Task technology fit</i> layanan <i>online tutoring</i> untuk siswa SMA di Surabaya.</p>	<p>Mempertimbangkan hubungan positif dengan nilai <i>estimates</i> yang tinggi (0,74) antara <i>Technology characteristic</i> dan <i>Task technology fit</i>, penyedia layanan <i>online tutoring</i> yang ingin meningkatkan kesesuaian antara teknologi mereka dengan kebutuhan siswa, harus turut mempertimbangkan bagaimana karakteristik teknologi mereka. Peningkatan karakteristik teknologi yang dapat dilakukan adalah memudahkan penggunaan teknologi tersebut (<i>online tutoring</i>) dan membuat teknologi ini menjadi solusi yang paling sesuai dalam kebutuhan belajar siswa.</p>
	<p>Faktor <i>Performance expectancy</i> memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap niat penggunaan layanan <i>online tutoring</i> untuk siswa SMA di Surabaya.</p>	<p>Hubungan yang signifikan dan memiliki nilai positif tinggi turut ditunjukkan oleh jalur <i>Performance expectancy</i> menuju niat perilaku. Hal ini berarti saat pengguna layanan <i>online tutoring</i> merasa performanya (<i>output</i> dan target pembelajarannya) meningkat, niat untuk menggunakan <i>online tutoring</i> turut meningkat. Maka dari itu, pihak penyedia layanan <i>online tutoring</i>, juga perlu memperhatikan <i>outcome</i> yang dapat mereka berikan pada siswa. Memonitor nilai siswa di sekolah dan memberikan fasilitas-fasilitas tertentu untuk memastikan nilai siswa tersebut terus meningkat dapat menjadi pendekatan yang efektif dilakukan untuk menjaga <i>Performance expectancy</i> siswa tetap tinggi, dan sebagai gantinya, meningkatkan niat siswa untuk tetap menggunakan layanan <i>online tutoring</i> mereka.</p>
	<p>Faktor <i>Effort expectancy</i> memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap niat penggunaan layanan <i>online tutoring</i> untuk siswa SMA di Surabaya.</p>	<p>Dengan nilai <i>estimate</i> sebesar 0,29 dan <i>p-value</i> 0,032, hubungan jalur <i>Effort expectancy</i> menuju niat penggunaan merupakan hubungan yang positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kemudahan penggunaan layanan <i>online tutoring</i> meningkatkan niat siswa untuk menggunakan layanan <i>online tutoring</i>. Penyedia layanan <i>online tutoring</i> harus mempertimbangkan kemudahan aplikasi atau <i>platform</i> yang mereka sediakan, baik <i>user interface</i> maupun fitur-fitur yang dapat digunakan. Melakukan survei terkait persepsi kemudahan saat ini juga dapat dilakukan oleh penyedia <i>online tutoring</i> sebagai <i>benchmark</i> untuk menyesuaikan kemudahan aplikasi dan <i>platform</i> mereka dengan tujuan meningkatkan niat penggunaan siswa.</p>

Tabel 4.9 Pemetaan Implikasi Manajerial (Lanjutan)

Tujuan (Alat Analisis)	Temuan	Implikasi Manajerial
	<p>Faktor <i>Social Influence</i> memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap niat penggunaan layanan <i>online tutoring</i> untuk siswa SMA di Surabaya.</p>	<p>Hubungan <i>Social influence</i> dengan niat penggunaan <i>online tutoring</i> merupakan hubungan yang positif dan signifikan. Interpretasi hubungan positif ini adalah siswa SMA Surabaya mempersepsikan pengaruh orang-orang terdekat mereka cukup tinggi dalam proses pembentukan niat mereka untuk menggunakan layanan <i>online tutoring</i>. Langkah yang dapat diambil oleh penyedia layanan <i>online tutoring</i> dalam usaha mereka untuk meningkatkan niat penggunaan siswa SMA Surabaya terhadap layanan mereka adalah mempromosikan layanan <i>online tutoring</i> tidak hanya terhadap pengguna akhir (pelajar), tetapi juga pihak-pihak terdekat mereka, seperti orang tua dan guru.</p>
	<p>Faktor <i>Facilitating conditions</i> tidak memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap niat penggunaan layanan <i>online tutoring</i> untuk siswa SMA di Surabaya.</p>	<p>Pada penelitian ini, tidak ditemukan hubungan faktor <i>Facilitating conditions</i> dengan niat penggunaan layanan <i>online tutoring</i>. Maka dari itu, tidak ada simpulan yang dapat diusulkan kepada penyedia layanan <i>online tutoring</i>.</p>
	<p>Faktor <i>Task technology fit</i> tidak memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap niat penggunaan layanan <i>online tutoring</i> untuk siswa SMA di Surabaya.</p>	<p>Pada penelitian ini, tidak ditemukan hubungan faktor <i>Task technology fit</i> dengan niat penggunaan layanan <i>online tutoring</i>. Maka dari itu, tidak ada simpulan yang dapat diusulkan kepada penyedia layanan <i>online tutoring</i>.</p>
	<p>Faktor <i>Task technology fit</i> memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap <i>Performance expectancy</i> layanan <i>online tutoring</i> untuk siswa SMA di Surabaya.</p>	<p>Dengan nilai <i>estimates</i> sebesar 0,50 dan <i>p-value</i> &lt;0,01, dapat disimpulkan bahwa hubungan <i>Task technology fit</i> dengan <i>Performance expectancy</i> merupakan hubungan yang positif dan signifikan. Saat seseorang merasa suatu teknologi, dalam kasus ini <i>online tutoring</i>, sesuai dengan kebutuhan tugasnya, persepsi akan performa yang dapat dihasilkan dari teknologi tersebut turut meningkat. Maka dari itu, demi menjaga persepsi performa pengguna layanan <i>online tutoring</i>, pihak penyedia layanan <i>online tutoring</i> harus dapat memberikan persepsi bahwa <i>online tutoring</i> merupakan teknologi paling sesuai untuk pembelajaran. Pihak penyedia layanan dapat melakukan kampanye dan promosi dengan tujuan menegaskan superioritas <i>online tutoring</i> dibandingkan teknologi pembelajaran yang lain.</p>

Tabel 4.9 Pemetaan Implikasi Manajerial (Lanjutan)

Tujuan (Alat Analisis)	Temuan	Implikasi Manajerial
	<p>Faktor <i>Technology characteristic</i> memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap <i>Effort expectancy</i> layanan <i>online tutoring</i> untuk siswa SMA di Surabaya.</p>	<p>Penelitian ini menemukan bahwa faktor <i>Technology characteristic</i> memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap <i>Effort expectancy</i> responden. Hal ini dapat diartikan sebagai berikut: karakteristik teknologi layanan <i>online tutoring</i> yang dinilai dari aspek-aspek, seperti keamanan, <i>real-time feature</i>, <i>mobility</i>, dan kecepatan sangat mempengaruhi kemudahan yang dipersepsikan oleh pengguna. Maka dari itu, penyedia jasa layanan <i>online tutoring</i>, jika ingin meningkatkan kemudahan yang dipersepsikan oleh pengguna, dapat mempertimbangkan aspek <i>technology characteristic</i> ini. Penyedia jasa layanan <i>online tutoring</i> dapat melakukan peningkatan aspek karakteristik teknologi dengan cara mempercepat respons dan keamanan aplikasi.</p>
	<p>Faktor <i>Effort expectancy</i> memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap <i>Performance expectancy</i> layanan <i>online tutoring</i> untuk siswa SMA di Surabaya.</p>	<p>Mempertimbangkan hubungan <i>Performance expectancy</i> menuju niat penggunaan layanan <i>online tutoring</i> yang positif dan signifikan, perlu juga memperhatikan lebih lanjut pengaruh dari <i>Effort expectancy</i>. Hal ini dikarenakan selain mempengaruhi secara langsung niat penggunaan, <i>Effort expectancy</i> juga memiliki pengaruh yang relatif kuat terhadap <i>Performance expectancy</i>. Fokus pada kemudahan penggunaan dapat menciptakan <i>multiplier effect</i> terhadap niat penggunaan layanan <i>online tutoring</i>. Pendekatan yang harus dilakukan oleh penyedia layanan <i>online tutoring</i> adalah selalu mengembangkan <i>platform</i>-nya demi mencapai kemudahan yang dipersepsikan oleh seluruh pengguna layanan mereka.</p>

*(Halaman sengaja dikosongkan)*



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian ini akan dibahas tentang kesimpulan dari hasil yang telah didapatkan pada bagian sebelumnya (pengumpulan dan pengolahan data) untuk menjawab tujuan dari penelitian yang dilakukan ini. Selain itu, terdapat juga saran untuk objek dan penelitian selanjutnya.

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya di bagian analisis dan diskusi, akan dipaparkan penarikan kesimpulan untuk menjawab tujuan penelitian, berikut merupakan beberapa hal yang dapat disimpulkan, yaitu:

1. Karakteristik pengguna layanan *online tutoring* yaitu siswa SMA di Surabaya pada penelitian ini diteliti dengan menggunakan analisis tabulasi silang, didapatkan hasil bahwa dari 512 tanggapan responden dan 268 yang lolos *screening*, mayoritas responden pada penelitian ini didominasi oleh perempuan sebanyak 176 orang dan laki-laki sebanyak 92 orang. Dari 268 jumlah responden pada penelitian ini, mayoritas siswa SMA di Surabaya baik kelas X, XI, dan XII menggunakan layanan *online tutoring* dengan tujuan untuk membantu memahami materi. Selain itu, fitur-fitur yang paling sering digunakan oleh siswa SMA di Surabaya pada layanan *online tutoring* adalah fitur belajar dengan video dan latihan soal serta mayoritas penggunaan layanan *online tutoring* dalam satu hari adalah dalam rentang waktu 10-30 menit. Di sisi lain, terdapat indikasi bahwa layanan *online tutoring* belum menjadi layanan pembelajaran utama yang digunakan oleh siswa SMA di Surabaya. Dibuktikan dengan paket berlangganan yang dipilih yang dapat dilihat dari total pengeluaran yang dibayarkan untuk berlangganan, yaitu didominasi oleh harga Rp 250.000, artinya siswa SMA di Surabaya berlangganan layanan *online tutoring* hanya dalam kurun waktu sebulan.
2. Penelitian ini menggunakan pendekatan UTAUT dan TTF untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat siswa SMA di Surabaya

untuk menggunakan layanan *online tutoring*. Dari hasil analisis SEM penelitian ini menyuguhkan 10 hipotesis. Dari 10 hipotesis semuanya memiliki hubungan yang positif yang menandakan hubungan berbanding lurus antar keterkaitan variabel. Dari sepuluh hipotesis, 8 variabel memiliki pengaruh yang signifikan dan 2 variabel pengaruhnya tidak signifikan terhadap niat untuk menggunakan layanan *online tutoring*. Dua variabel yang pengaruhnya tidak signifikan terhadap niat untuk menggunakan layanan *online tutoring* adalah variabel *facilitating conditions* dan *task-technology fit*. *Facilitating conditions* merupakan adanya fasilitas infrastruktur yang mendorong individu untuk menggunakan suatu layanan atau teknologi. Namun variabel *facilitating conditions* pada penelitian ini tidak signifikan pengaruhnya terhadap niat siswa SMA di Surabaya untuk menggunakan layanan *online tutoring*. Artinya, dapat disimpulkan bahwa siswa SMA di Surabaya tidak mempertimbangkan fasilitas dalam pembelajaran, ada atau tidaknya fasilitas tidak mempengaruhi niat siswa. Variabel yang selanjutnya yang pengaruhnya tidak signifikan terhadap niat untuk menggunakan layanan *online tutoring* adalah *task-technology fit*. *Task-technology fit* yang baik akan mempromosikan adopsi pengguna terhadap suatu teknologi atau sistem. Misalnya, meski layanan *online tutoring* memiliki banyak keunggulan, seperti menawarkan keefektifan, kemudahan untuk dapat diakses kapan dan dimana saja dalam membantu proses pembelajaran, namun aspek komunikasi dengan mentor dalam pembelajaran juga sangat penting dalam mempengaruhi capaian pembelajaran. Jika pengguna merasa dalam aspek pembelajaran komunikasi secara langsung merupakan hal yang sangat penting, maka siswa akan lebih memilih bimbingan belajar tradisional dibandingkan dengan layanan *online tutoring*. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Manuela & Brigitte, 2010) yang membandingkan preferensi siswa dalam menggunakan layanan *online tutoring* dengan pembelajaran *face-to-face*, ditemukan bahwa siswa lebih suka komunikasi tatap muka untuk interaksi dengan tutor yang berfungsi untuk membangun hubungan interpersonal yang positif, dan untuk pemeliharaan motivasi belajar.

3. Penelitian ini menggunakan model integrasi UTAUT dan TTF untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan berperilaku siswa SMA di Surabaya untuk menggunakan layanan *online tutoring*. Dari penelitian ini disimpulkan bahwa model intergrasi tidak selalu berhasil untuk semua objek. Dibuktikan dengan penelitian ini yang mengintegrasikan model UTAUT dan TTF yang didapatkan hasil bahwa *task technology fit* tidak mempengaruhi niat siswa (BI) untuk menggunakan layanan *online tutoring*. Hasil tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan dari hasil model integrasi tersebut.

## **5.2. Saran**

Bagian saran ini akan memaparkan keterbatasan penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat membantu sebagai bentuk kontribusi pada penelitian selanjutnya.

### **5.2.1. Keterbatasan Penelitian**

Terdapat beberapa keterbatasan yang dimiliki oleh penelitian ini, keterbatasan tersebut adalah area dan lingkup penelitian yang baru mencakup wilayah Kota Surabaya dan didominasi oleh kategori Surabaya Pusat, Timur, dan Utara. Selain itu dari sisi responden, penelitian ini hanya siswa SMA di Surabaya saja yang sebenarnya masih terdapat kelompok lain yang perlu diteliti, yaitu siswa SD dan SMP, dimana kelompok ini akan menjadi calon pelanggan dari layanan *online tutoring* yang potensial.

### **5.2.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya**

Terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk kontribusi penelitian selanjutnya, yaitu dengan memperluas cakupan area penelitian, misalkan dengan area cakupan se-Jawa Timur, dimana diharapkan akan lebih banyak data yang dapat diteliti. Selain area cakupan penelitian, penelitian ini telah menggambarkan tentang hasil dari integrasi model UTAUT dan TTF untuk pengguna layanan *online tutoring* di Surabaya. Untuk itu, disarankan untuk menggunakan integrasi model penerimaan teknologi (UTAUT) dengan model lain, yaitu seperti *Uses and Gratification Theory* (UGT) untuk mengetahui temuan baru dari hasil integrasi model tersebut terhadap pengguna layanan *online tutoring* di Indonesia. Selain itu,

menambah jumlah kelompok, yaitu siswa SD dan SMP yang diperkirakan akan menjadi pelanggan potensial layanan *online tutoring* dan dapat menjadi rujukan bagi perusahaan penyedia layanan *online tutoring* dalam mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat berperilaku terhadap penggunaan layanan *online tutoring* untuk masing-masing kelompok, yaitu SD dan SMP. Memperbanyak jumlah responden pada penelitian selanjutnya juga disarankan agar diketahui lebih banyak ragam data yang bisa diteliti dan dimanfaatkan untuk penemuan ilmiah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. Amherst: University of Massachusetts.
- Arbaugh. (2000). How Classroom Environment And Student Engagement Affect Learning In Internet Based MBA Courses. *Business Communication*, 9-26.
- Baker, D. P., Akiba, M., LeTendre, G. K., & Wiseman, A. W. (2001). Worldwide shadow education: Outside-school learning, institutional quality of schooling, and cross-national mathematics achievement. *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 1-17.
- Bappenas . (1999). *Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia*. Indonesia.
- Beam, & Cameron. (2001). But What Did We Learn?: Evaluating Online Learning As Process. *Proceedings of 34th Annual Hawaii International Conference On Systems Sciences*. Hawaii.
- Bing, W., & Xiaohui, C. (2017). Continuance Intention To Use MOOCs: Integrating The Technology Acceptance Model (TAM) and Task Technology Fit (TTF) Model. *Journal Computers in Human Behavior*, 221-232.
- BlackWell, R. D., Miniard, P. W., & Engel, F. J. (2001). *Conaumer Behavior*. Orlando: Harcourt College Publishers.
- BPS. (2017). *Potret Pendidikan Indonesia 2017*. Jakarta, Indonesia: Badan Pusat Statistik .
- Bray, M. (1999). *The Shadow Education System: Private Tutoring and Its Implication for Planners*. Paris: UNESCO International Institute for Educational Planning.
- Bray, M. (2017). Schooling And Its Supplements: Changing Global Patterns And Implications For Comparative Education. *Comparative Education Review*, 469-491.
- Bray, M. (1999). *The Shadow Education System: Private Tutoring And Its Implications For Planners Fundamental of Educational Planning*. Paris: International Institute For Educational Planning.

- Bray, M., & Kwo, O. (2013). Behind The Facade of Fee-Free Education: Shadow Education And Its Implication For Social Justice. *Oxford Review of Education*, 480-497.
- Bray, M; Kwok, P. (2003). Demand For Private Supplementary Tutoring: Conceptual Consideration And Socio-Economic Patterns In Hongkong. *Economic of Education*, 611-620.
- Burgstahler. (1997). Teaching On The Net: What Is The Difference? *T.H.E Journal*, 61-64.
- Cole, P. (2005). *SAT Tutors Score Top Fees*. *The Seattle Times*. Amerika.
- Compeau, D. R. (1999). Social Cognitive Theory And Individual Reaction To Computing Technology: A Longitudinal Study. *MS Quarterly*, 145-158.
- Daily Social. (2016, May Thursday). *Daftar Startup Indonesia Di Bidang Pendidikan*. Retrieved from Daily Social: <https://dailysocial.id/post/daftar-startup-indonesia-di-bidang-pendidikan>
- Dang, H. A., & Rogers, F. H. (2008). The Growing Phenomenon of Private Tutoring: Does It Deepen Human Capital, Widen Inequalities, or Waste Resources. *The World Bank Research Observer*, 161-200.
- Dang, H.-A., & Rogers, F. H. (2008). *How To Interpret The Growing Phenomenon of Private Tutoring: Human Capital Deepening, Inequality Increasing, or Waste of Resources*. The World Bank /Development Research Group/Human Development and Public Services TEam.
- Databoks. (2019, Agustus Friday). *Jumlah Penduduk Indonesia Sepertiga Penduduk ASEAN*. Retrieved from databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/09/jumlah-penduduk-indonesia-sepertiga-penduduk-asean>
- Davis, F, D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 319-339.
- Davis, F. D. (1992). Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers In The Workplace. *Journal of Applied Science*, 1111-1132.

- Diaz, P. V., Cordero, J., & Reategui, R. (2015). A Business Intelligence Model For Online Tutoring Process.
- Dierkes, J. (2013). The Insecurity Industry: Supplementary Education In Japan In Out of The Shadows. *The Global Intensification of Supplementary Education*.
- Dongsong, Z., J. Leon Zhao, L. Z., & Nunamaker, J. F. (2004). Can E-Learning Replace Classroom Learning? *Communications of The ACM*.
- Ferdinand, A. (2002). *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fishbein, M. (1975). *Beliefs, Attitudes, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. MA: Addison-Wesley.
- G. Salmon. (2004). *E-moderating: The Key To Teaching And Learning Online*. London: Routledge Falmer.
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*, 213.
- GTCI. (2019, September Monday). *2019 Global Talent Competitiveness Index*. Retrieved from Global Talent Competitiveness Index: <https://gtcistudy.com/>
- Hadidi, R., & Sung, C. (2000). Pedagogy of Online Instruction: Can It Be As Good As Face-To-Face? *Proceedings of American Conference On Information Systems*. California.
- Hair JR, F. J., William, C. B., Barry, J. B., & Rolph, E. A. (2009). *Multivariate Data Analysis*. Prentice Hall.
- Hair, e. a. (2013). *Multivariate Data Analysis*. England: Pearson Education.
- Harasim, L., Hiltz, S., Teles, L., & Turrof, M. (2009). *Learning Network: A Field Guide To Teaching And Learning Online*. UK: Routledge.
- HDR. (2017). *Eduaction Index*. Retrieved from Human Development Report.
- Hiltz. (1995). Teaching In A Virtual Classroom. *Proceedings of International Conference On Computer Assisted Instruction*. Hsinchu, Taiwan.

- Hiltz, S. R., & Turrof, M. (2005). The Evolution of Online Learning And The Revolution In Higher Education . *Communication of The ACM*, 59-64.
- Junglas, I., Abraham, C., & Watson, R. T. (2008). Task-Technology Fit For Mobile Locatable Information System . *Decision Support System*, 1046-1057.
- Karin, G., & Katrin, L. (2018). Private Tutoring When Stakes Are High: Insights From The Transition From Primary To Secondary School In Germany. *International Journal of Educational Development* .
- Kemenkeu. (2019, September Monday). *APBN 2019*. Retrieved from Kementrian Keuangan Republik Indonesia: <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2019>
- Khirallah. (2000). *A New Way To Learn*. Retrieved from Informaion Week: [www.informationweek.com](http://www.informationweek.com)
- Kim, S., & Lee, J.-H. (2004). *Private Tutoring And Demand For Education In South Korea*. Milwaukee: Deaprtment Of Economics, University of Wiconsin .
- Kompas.com. (2018, Agustus Wednesday). *Simak, 3 Terobosan Seru Dari 3 Edukasi Berbasis Teknologi Tanah Air*. Retrieved from Kompas: <https://edukasi.kompas.com>
- Kompas.com. (2019, Februari Friday). *Menanti Hasil Pertumbuhan Pesat Tren "EduTech" Indonesia*. Retrieved from Kompas: <https://edukasi.kompas.com>
- Kompasiana. (2018, September Monday). *Kemunculan Bimbel Online Akankah Mematikan Bimbel Face-to Face*. Retrieved from Kompasiana Beyond Blogging: <https://www.kompasiana.com/girilu/5ba6f9abab12ae5af75230f4/bimbel-online-mematikan-bimbel-face-to-face?page=all>
- Kuan, P. Y. (2011). Effects of cram schooling on mathematics performance: Evidence from Junior High Students In Taiwan. *Comparative Education Review*, 231-251.



- Makkonen. (2001). Who benefits from www. presentations In *The Basics of Informatics? Proceedings of 2001 Information Resources Management Association International Conference*. Toronto.
- Malhotra, N. K., & David, F. B. (2007). *Marketing Research An Applied Approach*. New York: Prentice Hall.
- Manuela, P., & Brigitte, M. (2010). Online or face-to-face? Students' Experiences and Preferences In E-learning. *Internet and Higher Education*, 292-297.
- McCloskey, Antonnuci, & Schug. (1998). Web Based vs Traditional Course Development: Identifying Differences In User Characteristics And Performance Outcomes. *Proceedings of The International Business Schools Computing Association Annual Conference*. Denver.
- McPherson, M., & Nunes, M. B. (2004). *Developing Innovation In Online Learning: An Action Research Framework*. USA and Canada: Routledge Falmer 11 New Fetter Lane.
- Moore, G. C. (1991). Development of An Instrument To Measure The Perception of Adopting An Information Technology Innovation. *Information System Research*, 192-222.
- Morris, T. (2009). *Online Education And Adult Learning: New Frontiers for Teaching Practies*. New York.
- Rachmawati, Y., Riana, N., & Silviliana, M. (2017). *Potret Pendidikan Indonesia Statistik Pendidikan 2017*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Rayhan, A. I., Satria, F. P., Reny, N., & Razif, M. (2019). The Role of Social Network Opinion Leader Towards The Consumers Green Behavior On Product: A Millenial Perspectives To Reduce Pollution. *EM International*, 613-617.
- Ristekdikti. (2018, Januari Thursday). *Pemngembangan Iptek Dan Pendidikan Tinggi Di Era Revolusi Industri 4.0* . Retrieved from Kementrian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan TInggi Republik Indonesia: <https://www.google.com/search?q=thursday&oq=thursday&aqs=chrome..69i57.3159j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion Innovations*. New York: NY:Free Press.
- Russel, N. U. (1997). *Lessons From Japanese Cram Schools In WK Cummings And P. Albatch: The Challenge of Eastern-Asian Education: Lessons From America* . Amerika: State University of New York Press.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. (2000). *Consumer Behavior* . Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Stansfield, M., McLellan, E., & Connolly, T. (2004). Enhancing Student Performance In Online Learning and Traditional Face-to-Face Class Delivery. *Journal of Information Technology Education*.
- Stevenson, D. L., & Baker, D. P. (1992). Shadow Education And Allocation in Formal Schooling: Transition To University In Japan. *American Journal of Sociology*, 1639-1657.
- Stevenson, David, L., & David, B. (1992). Shadow Education And All Allocation In Formal Schooling:Transition To University In Japan . *American Journal of Sociology*, 39-57.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung.
- Suripto, Fatmasari, R., & Purwatiningsih. (2014). Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dan Dampaknya Dalam Dunia Pendidikan.
- Tansel, A., & Bircan, F. (2006). Demand for Education in Turkey: A Tobit Analysis of Private Tutoring Expenditures. *Economics of Education* , 303-313.
- techinasia. (2019, May Tuesday). *Geliat EduTech Di Tengah Dominasi Lembaga Bimbingan Belajar Konvensional*. Retrieved from TECHINASIA: <https://id.techinasia.com/geliat-edutech-bimbel-konvensional>
- Thompson. (1996). Distance Delivery of Graduate Level Teacher Education. *Journal of Continuing Higher Education*, 29-34.
- Thompson, R. L. (1991). Personal Computing: Toward A Conceptual Model of Utilization. *MS Quarterly*, 124-143.
- Tiago, O., Miguel, F., Manoj, A., & Ales, P. (2014). 2014. *International Journal of Information Management*, 689-703.

- Trilling, B., & Fadel, C. (2009). *21st Century Skills: Learning For Life In Our Times*. California: John Willey & Sons.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology:Toward A Unified Views . *MIS Quarterly*, 425-478.
- Ventura, A., & Jang, S. (2010). Private Tutoring Through The Internet: Globalization and Offshoring. *College of Education, Seoul National University*, 59-68.
- Westera, W. (2004). On Strategies of Educational Innovation:Between Substituion And Transformation. *The International Journal of Higher Education Research*, 501-517.
- Zhang. (2000). Media Structuration-Towards An Intergrated Approach To Interactive Multimedia Based E-Learning. *University of Arizona*.
- Zhang, D., & Nunamaker, J. F. (2003). Powering E-Learning In The Millenium: An Overview of E-Learning And Enabling Technology. *Information Systems Frontiers*, 207-218.
- Zhou, T., Lu, Y., & Wang, B. (2010). Integrating TTF and UTAUT To Explain Mobile Banking User Adoption. *Computers In Human Behavior*, 760-767.

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

## Kuesioner Niat Perilaku untuk Menggunakan Layanan Online Tutoring

---

Perkenalkan, saya Muhammad Haykal Arsyad, mahasiswa Departemen Manajemen Bisnis Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, saat ini sedang dalam proses pengerjaan skripsi dengan judul "Mengukur Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keinginan Berprilaku Pengguna Layanan Online Tutoring: Pendekatan TTF dan UTAUT Model".

Maka dari itu saya membutuhkan kesediaan Anda yang pernah menggunakan layanan online tutoring untuk turut berpartisipasi kurang lebih 5 menit untuk mengisi kuesioner ini. Identitas Anda dan hasil kuesioner akan dijaga kerahasiannya.

Tersedia hadiah berupa:

GoPay senilai Rp50.000 bagi 3 responden yang beruntung.

Hasil pengundian akan diumumkan pada bulan Januari 2020 melalui akun Instagram peneliti (@haykalarsyad). Pemenang akan dihubungi melalui e-mail atau nomor HP.

Semoga beruntung! :)

Atas bantuan dan ketersediaan Anda, saya ucapkan terima kasih.

Apabila ada yang ingin ditanyakan dapat menghubungi:  
087851119281/haykalarsyad25@gmail.com

---

## Kuesioner Niat Perilaku Untuk Menggunakan Layanan Online Tutoring

Deskripsi (opsional)

### Screening I

Deskripsi (opsional)

Apakah Anda pernah menggunakan layanan online tutoring? \*

- Pernah
- Tidak Pernah

## Kuesioner Niat Perilaku Untuk Menggunakan Layanan Online Tutoring

Deskripsi (opsional)

### Screening II

Deskripsi (opsional)

Apakah anda siswa/i SMA? \*

- Ya
- Tidak

## Profil Anda

Untuk memetakan segmentasi pengguna layanan online tutoring, peneliti ingin mengetahui profil dan perilaku penggunaan layanan online tutoring. Data yang diisikan pada bagian ini akan dijaga kerahasiannya

### Jenis Kelamin \*

- Laki-Laki
- Perempuan

### Usia \*

Teks jawaban singkat

---

### Tempat Tinggal (Kecamatan & Kota) \*

Teks jawaban singkat

---

### Asal Sekolah \*

Teks jawaban singkat

---

### Kelas Anda saat ini \*

- X
- XI
- XII
- Lainnya...

## Pengguna Layanan Online Tutoring

Pada bagian ini, yang akan ditanyakan terkait dengan penggunaan layanan online tutoring

### Aplikasi layanan online tutoring yang digunakan saat ini \*

- Ruang Guru
- Zenius
- Quipper
- Haruka Edu
- Homework
- Kelas Kita
- Lainnya...

### Sudah berapa lama menggunakan layanan online tutoring \*

- 1-3 bulan
- 3-6 bulan
- > 6 bulan
- Lainnya...

### Tujuan utama menggunakan layanan online tutoring \*

- Membantu mengerjakan PR
- Membantu menghadapi UTS/UAS
- Membantu menghadapi UASBN/Ujian Nasional
- Membantu memahami materi
- Menghadapi UTBK/SBMPTN
- Lainnya...



**Fitur yang paling sering digunakan pada layanan online tutoring \***

- Belajar dengan video dan latihan soal
- Mengerjakan PR dan chat dengan guru online
- Belajar secara group online
- Try out online

**Durasi penggunaan layanan online tutoring dalam sehari \***

- 10-30 menit
- 30-60 menit
- > 60 menit

**Perangkat yang paling sering digunakan untuk login layanan online tutoring \***

- Smartphone/Tablet
- Laptop
- Komputer (PC)
- Lainnya...

**Total pengeluaran untuk produk yang digunakan pada layanan online tutoring \***

- < Rp250.000
- Rp250.000-Rp500.000
- Rp500.000-Rp750.000
- Rp750.000-Rp1.000.000
- > Rp1.000.000

## Faktor yang Mempengaruhi Niat Untuk Menggunakan Layanan Online Tutoring

Pada bagian ini Anda dapat memilih salah satu pendapat mengenai pertanyaan yang diajukan.

- Pilihan jawaban terdiri dari 5 poin:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Cukup Setuju (CS)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

- Beberapa pertanyaan sekilas akan terlihat mirip, akan tetapi sebenarnya membahas poin tertentu yang berbeda  
- Simak pertanyaan dengan perlahan dan hati-hati

## Pertanyaan Inti

Deskripsi (opsional)

Saya perlu menggunakan online tutoring untuk dengan mudah mencari materi sekolah yang saya butuhkan \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya perlu menggunakan online tutoring untuk dapat mempelajari suatu materi dengan mudah \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya perlu menggunakan online tutoring untuk membantu saya mengerjakan tugas dengan lebih mudah \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bagian 8 dari 16



## Judul bagian (opsional)

Deskripsi (opsional)

Setiap materi yang ada pada layanan online tutoring selalu konsisten \*

Misalnya: penjelasan persamaan matematika masih berkesinambungan dengan materi pertidaksamaan setelahnya

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Layanan online tutoring menyediakan beberapa jenis materi pembelajaran \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Layanan online tutoring menyediakan berbagai fitur pembelajaran, yang dapat berguna untuk proses pembelajaran Saya \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Judul bagian (opsional)

Deskripsi (opsional)

Online tutoring sesuai dengan kebutuhan pembelajaran saya \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Online tutoring yang saya gunakan sesuai dengan kurikulum saya \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mudah untuk memahami fitur-fitur online tutoring apa saja yang perlu saya gunakan \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Online tutoring sesuai untuk membantu saya memahami suatu materi dan menyelesaikan tugas-tugas sekolah saya \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Judul bagian (opsional)

Deskripsi (opsional)

Saya menganggap online tutoring berguna untuk kehidupan saya sebagai pelajar \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Menggunakan online tutoring membuat saya lebih cepat dalam mengerjakan tugas-tugas/mencari tau sesuatu hal \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Menggunakan online tutoring meningkatkan produktivitas saya \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jika saya menggunakan online tutoring, kesempatan saya menjadi lebih besar untuk mendapat nilai akhir lebih baik \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Judul bagian (opsional)

Deskripsi (opsional)

Saya mudah memahami dan menganggap jelas fitur-fitur pada online tutoring \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mudah bagi saya untuk menjadi mahir menggunakan online tutoring \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fitur-fitur yang terdapat pada online tutoring mudah digunakan \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Belajar menggunakan online tutoring mudah untuk saya \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Judul bagian (opsional)

Deskripsi (opsional)

**Orang-orang yang penting bagi saya berpikir bahwa harus menggunakan layanan online tutoring \***

orang-orang penting dalam hal ini seperti orang tua, guru, dll (keluarga yang masih satu darah)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Orang-orang terdekat saya berpikir bahwa saya harus menggunakan layanan online tutoring \***

orang-orang terdekat dalam hal ini adalah teman main, teman satu sekolah, pacar

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Penggunaan layanan online tutoring memberikan saya status profesional \***

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Saya berpikir bahwa online tutoring merupakan metode pembelajaran yang modern \***

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Judul bagian (opsional)

Deskripsi (opsional)

**Saya memiliki sumber daya yang memadai untuk menggunakan layanan online tutoring** \*

Contoh sumber daya adalah koneksi internet yang baik, smartphone yang mumpuni, dan sebagainya

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Saya memiliki pengetahuan yang cukup untuk menggunakan layanan online tutoring** \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Saya bisa mendapatkan bantuan dari orang lain ketika terdapat kesulitan dalam penggunaan layanan online tutoring** \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Saya berpikir bahwa menggunakan online tutoring sudah sesuai dengan cara belajar saya** \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



## Judul bagian (opsional)

Deskripsi (opsional)

Saya berniat untuk terus menggunakan layanan online tutoring \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya akan selalu memilih layanan online tutoring untuk membantu proses pembelajaran \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya akan menyampaikan hal-hal positif terkait layanan online tutoring \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya akan merekomendasikan layanan online tutoring jika ada yang meminta saran \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Terima Kasih Atas Waktu dan Kesedian Anda dalam Mengisi Kuesioner ini

Deskripsi (opsional)

### Saran untuk kuesioner ini \*

Teks jawaban singkat

### Saran untuk perusahaan penyedia layanan online tutoring dan atau penelitian selanjutnya \*

Teks jawaban panjang

### Apakah ada kerabat atau kolega Anda yang juga menggunakan layanan online tutoring? \*

Jika ada, mohon sertakan nama serta akun media sosial atau nomor HP yang bisa dihubungi. Jika tidak ada bisa diisi (-)

Teks jawaban singkat

## IT'S GIFT TIME!

Seperti yang sudah dijelaskan diawal, terdapat hadiah berupa voucher GoPay senilai Rp50.000 bagi 3 responden yang beruntung. Pemenang akan diundi dan diumumkan melalui akun Instagram peneliti (@haykalarsyad) dan dihubungi melalui e-mail atau nomor HP pada bulan Januari 2020.

Untuk keperluan komunikasi hadiah, dimohon untuk menyertakan e-mail atau nomor HP yang bisa dihubungi. Data ini hanya digunakan untuk penyampaian hadiah dan akan dijaga kerahasiaannya.

### Nama \*

Teks jawaban singkat

### Kontak yang dapat dihubungi (e-mail/nomor HP) \*

Silahkan pilih salah satu dari pilihan kontak yang dapat dihubungi

Teks jawaban singkat

## Lampiran 2. Surat Peninjauan Skripsi



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER**  
**FAKULTAS BISNIS DAN MANAJEMEN TEKNOLOGI**  
**DEPARTEMEN MANAJEMEN BISNIS**

Kampus ITS Sukolilo, Surabaya 60111  
Telp : 031-5994251 - 54 ext : 1072  
<http://mb.its.ac.id>; e-mail : [mbisnis@its.ac.id](mailto:mbisnis@its.ac.id)

Nomor :  
Perihal : Permohonan Peninjauan untuk Skripsi

Yang terhormat :  
Bapak/Ibu Kepala Sekolah  
SMAN/S..... Surabaya  
Di Tempat  
Surabaya

Dengan hormat,

Salah satu komponen utama dalam kurikulum Program Sarjana Manajemen Bisnis FBMT-ITS adalah Skripsi, yang mengharuskan mahasiswa melakukan penelitian/problem solving. Skripsi bertujuan untuk memberikan comprehensive skills kepada mahasiswa untuk mampu memecahkan persoalan nyata dan berkontribusi pada keilmuan dan dunia bisnis.

Untuk itu, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima mahasiswa kami berikut ini untuk melakukan pengumpulan data/observasi di perusahaan/instansi yang Bapak/Ibu pimpin :

Nama : Muhammad Haykal Arsyad  
NRP : 09111640000117  
Judul Penelitian : MENGUKUR FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT PERILAKU DALAM PENGGUNAAN LAYANAN ONLINE TUTORING

Data yang akan dikumpulkan :

- A. 1. Faktor-faktor yang mempengaruhi niat siswa SMA di Surabaya untuk menggunakan layanan online tutoring,
- A. 2. Profil pengguna layanan online tutoring (siswa SMA di Surabaya),
- A. 3. Karakteristik responden pengguna layanan online tutoring (siswa SMA di Surabaya)

Periode pengambilan data yang diusulkan : 25 November 2019 s.d. 29 November 2019.  
Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Departemen  
Manajemen Bisnis,

#{TTD}

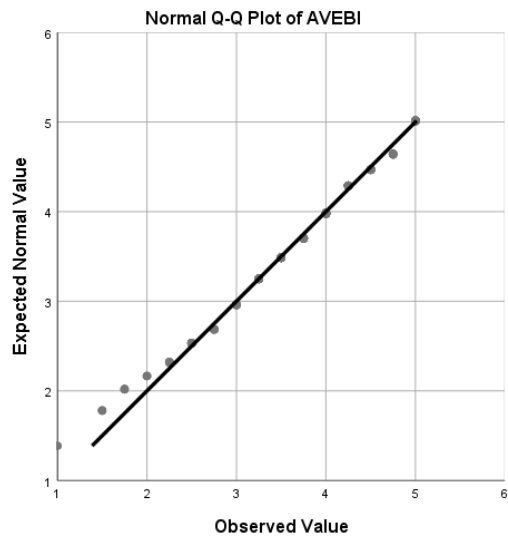
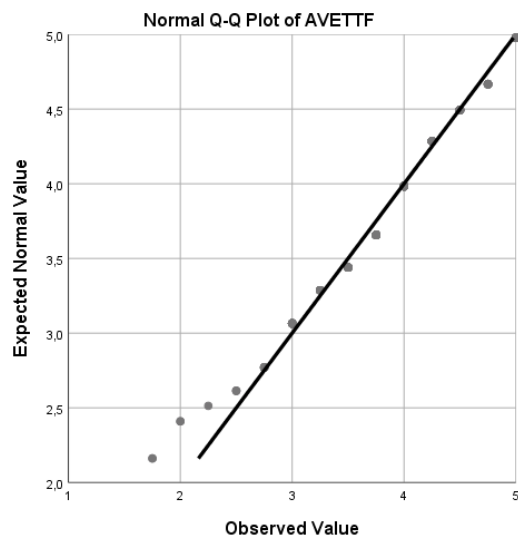
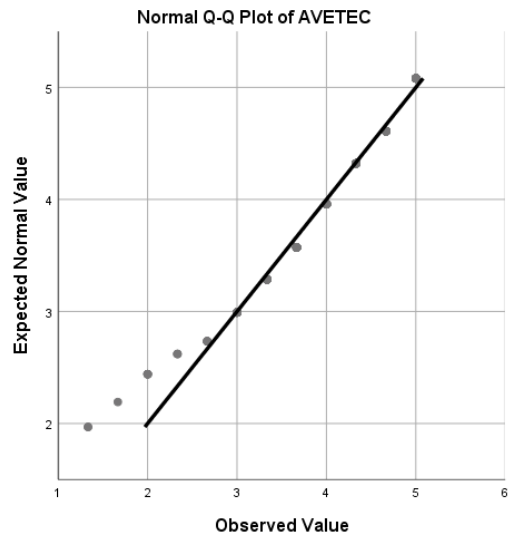
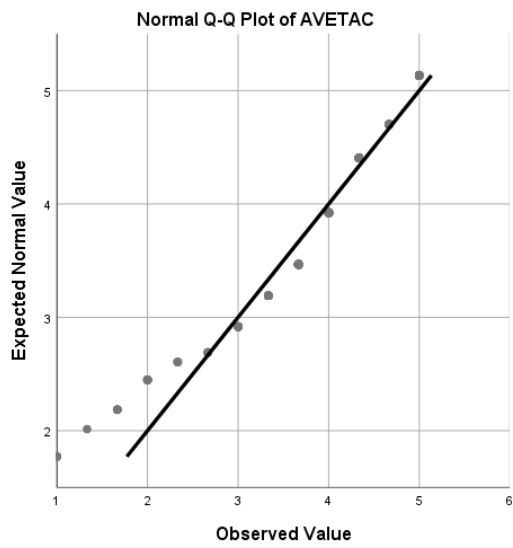
Imam Baihaqi, S.T., M.Sc., Ph.D.  
NIP. 197007211997021001

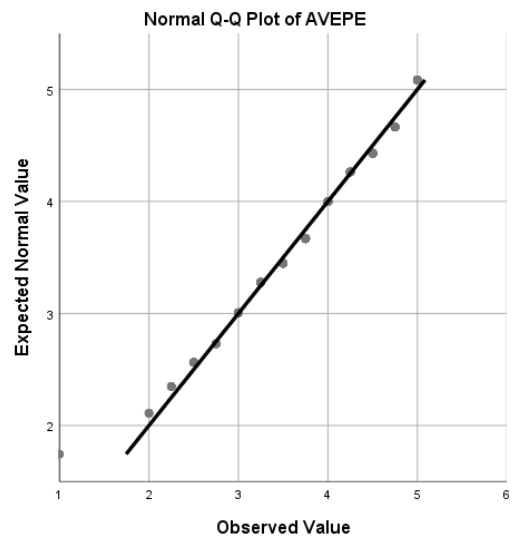
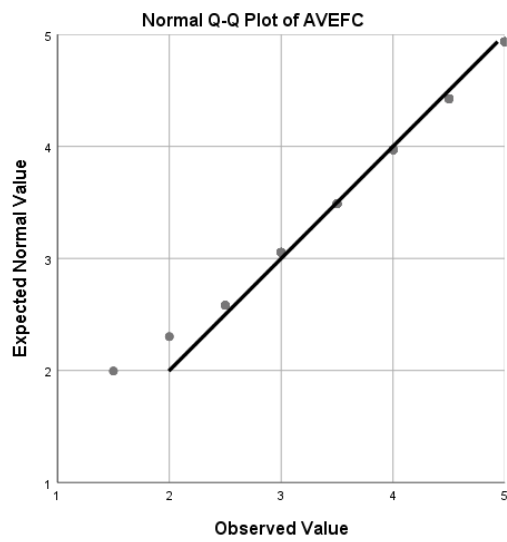
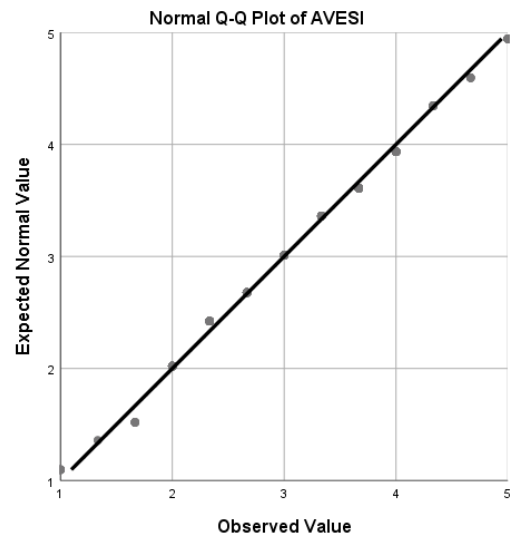
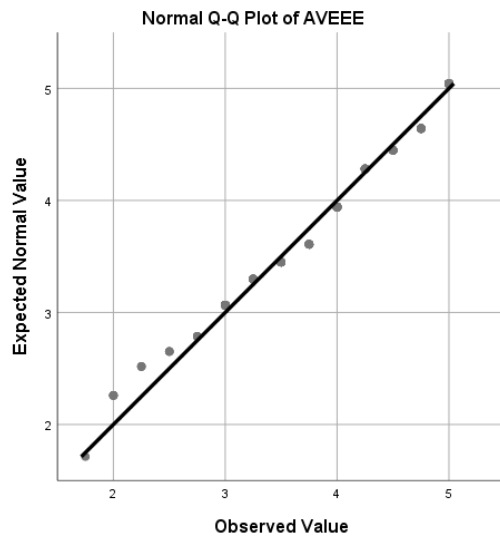
### Lampiran 3. Foto Penelitian



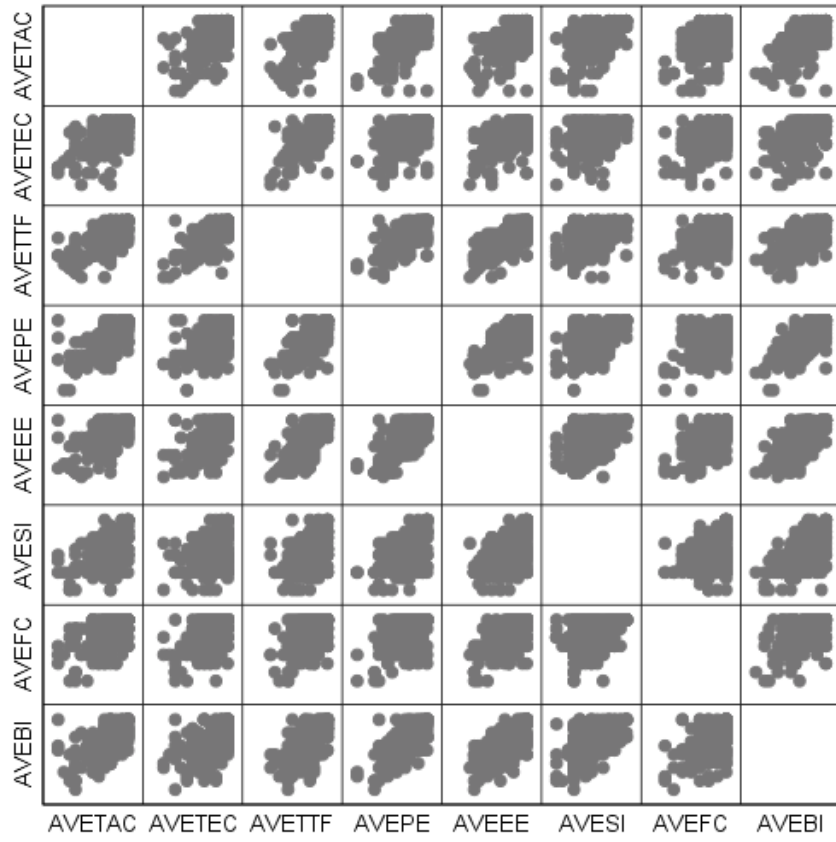


## Lampiran 4. Uji Normalitas





**Lampiran 5. Uji Linearitas**



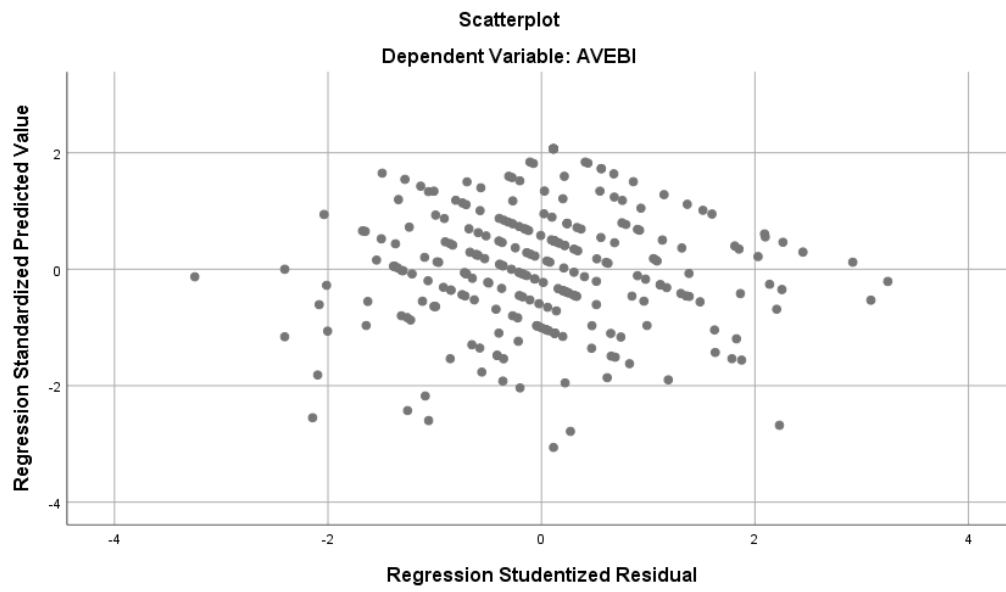


## Lampiran 6. Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,067	,197		-,340	,734		
	AVETAC	,035	,054	,036	,648	,517	,459	2,181
	AVETEC	,000	,058	,000	-,008	,993	,483	2,072
	AVETTF	,109	,078	,092	1,391	,165	,318	3,146
	AVEPE	,298	,062	,288	4,788	,000	,387	2,582
	AVEEE	,286	,066	,276	4,360	,000	,351	2,848
	AVESI	,216	,041	,237	5,279	,000	,695	1,438
	AVEFC	,058	,050	,057	1,176	,240	,591	1,693

a. Dependent Variable: AVEBI

## Lampiran 7. Uji Homoskedastisitas



**Lampiran 8. Significance (P-Value)**

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
TTF	<---	TAC	,401	,068	5,890	***	par_1
TTF	<---	TEC	,602	,077	7,858	***	par_2
EE	<---	TEC	,840	,089	9,464	***	par_9
PE	<---	TTF	,569	,097	5,854	***	par_8
PE	<---	EE	,315	,078	4,021	***	par_10
BI	<---	PE	,560	,135	4,156	***	par_3
BI	<---	EE	,289	,101	2,850	,004	par_4
BI	<---	SI	,337	,065	5,206	***	par_5
BI	<---	FC	,064	,069	,933	,351	par_6
BI	<---	TTF	,085	,134	,632	,527	par_7

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## BIODATA PENULIS



**Muhammad Haykal Arsyad** atau yang biasa disapa Haykal, lahir pada tanggal 25 Agustus 1998 di Surabaya dan merupakan anak kedua dari tiga bersaudara. Pendidikan formal penulis ditempuh di TK Al-Amin Surabaya, SD Al-Kautsar Surabaya, SMP Negeri 5 Surabaya, dan SMA Negeri 4 Surabaya yang kemudian dilanjutkan di Departemen Manajemen Bisnis, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya. Selama masa perkuliahannya, penulis aktif dalam kegiatan organisasi intra kampus. Pada lingkup departemen, penulis bergabung di *Business Management Student Association* (BMSA) dengan menjadi staf minat bakat pada divisi *College Affair* 2017/2018, penulis juga pernah menjadi bagian dari Manajemen Bisnis Festival (MANIFEST) 2018 *Enviropreneur* sebagai Wakil Ketua II, selain itu penulis juga pernah menjadi bagian dari *Instructional Committee* PROFIT MB ITS 2017/2018 dan menjadi ketua *Instructional Committee* PROFIT MB ITS 2018/2019. Pada lingkup ITS, penulis pernah menjadi bagian dari panitia Komisi Pemungutan Suara (KPS) untuk pemilihan Presiden BEM ITS. Pada tahun 2019, penulis memiliki kesempatan untuk merasakan kerja praktik di PT Tani Hub Indonesia yang bertempat di Jakarta Selatan dan ditempatkan pada divisi *digital marketing* dimana penulis mengerjakan penelitian yang berjudul “Analisis Efektivitas Aktivitas Marketing Terhadap Penjualan Pada PT TaniHub Indonesia. Penulis mempunyai ketertarikan dibidang manajemen pemasaran khususnya pada *digital marketing* dan juga pengembangan *brand*. Penulis dapat dihubungi melalui alamat emailnya, yaitu: [haykalarisyad25@gmail.com](mailto:haykalarisyad25@gmail.com).