

ANALISIS PENERIMAAN RAIL TICKET SYSTEM PADA PT.KAI
DENGAN MENGGUNAKAN MODEL UTAUT

Yesni Malau

Program Studi Manajemen Administrasi
ASM BSI JAKARTA
Jl. Jatiwaringin Raya No.18 Jakarta Timur
yesni.ymu@bsi.ac.id

ABSTRACT

Rail ticket system is a train ticket booking system online that have been implemented by PT.KAI. To find out how far the success rate of acceptance of rail ticket system for the users of transport services, PT.KAI needs to test the rail ticket system. Tests conducted to determine the factors that influence user acceptance rail ticket system. Testing model in this study is using a model of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), this model to analyze the influence of performance expectancy (expectation of performance), effort expectancy (expectation of business) and social influence (social factors) on behavioral intention (intention utilization) and the effect of facilitating conditions (conditions that facilitate) and behavioral intention (intention utilization) to use behavior (behavioral usage) on a rail ticket system. Based on this study will be known factors that influence the behavioral intention and use behavior and the factors that do not affect the behavioral intention. With the research is expected to provide recommendations were appropriate and beneficial for PT. KAI in developing online train ticket booking system in the future. Based on the obtained data processed F_{values} of 5.175 and 3.09 F_{table} this means $F_{values} > F_{table}$ with a significant level of 0,000 F below 0.05 that is jointly independent variable performance expectancy, effort expectancy and social influence significantly influence the dependent variable behavioral intention. The amount of independent influence performance expectancy, effort expectancy and social influence views on the value of R square of 0.139 Retrieved value F_{values} 8.303 and F_{table} by 3.94 this means $F_{values} > F_{table}$ with a significant level of 0.000 is below 0.05, it indicates that is jointly variable Facilitating Conditions and Behavioral Intention significantly affect Behavior Use variables, the influence of the independent performance expectancy, effort expectancy and social influence can be seen where the value of R square of 0.146. With this research is expected to provide recommendations which are appropriate and beneficial for PT. KAI in developing online train ticket booking system in the future.

Key Words : Rail ticket system, UTAUT, SPSS

I. PENDAHULUAN

Peranan kereta Api sebagai alat transportasi penghubung wilayah yang cepat, murah, nyaman dan aman menjadikan kereta api sebagai transportasi yang sangat digemari. Kebutuhan masyarakat akan tiket kereta api terus meningkat terutama pada saat liburan sekolah, lebaran dan liburan akhir tahun. Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik bagi penumpang setia transportasi kereta api, PT.KAI menerapkan pemesana tiket online dengan *rail ticket system*. Implementasi *rail ticket system* bertujuan agar (a). *Database* dan *system* yang terintegrasi guna meningkatkan pelayanan dan retensi pengguna jasa kereta

api; (b).Pelayanan tambahan bagi calon penumpang kereta api dengan memperbanyak *channel reservasi* dan pilihan cara pembayaran; (c).Mengakomodasi variasi pilihan manajemen tarif; (d).Meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengelolaan sistem ticketing; (e).Meningkatkan sistem keamanan untuk menghindari Calo tiket. Dengan adanya *rail ticket system* diharapkan calon penumpang dapat melakukan reservasi tiket kereta api dengan mudah,cepat dan nyaman.

Untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerimaan *rail ticket system* perlu dilakukan pengujian terhadap

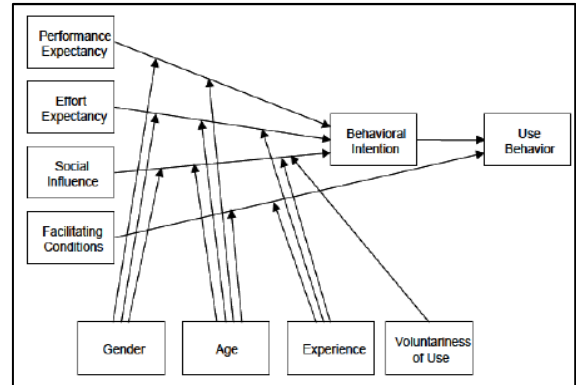
pengguna sistem. Pada penelitian ini dilakukan pengujian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna *rail ticket system* dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Model ini akan menganalisa pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* terhadap *behavioral intention* pada *Rail Ticket System*. Kemudian untuk menganalisis pengaruh *facilitating conditions* dan *behavioral intention* terhadap *use behavior* pada *rail ticket system*. Dari penelitian ini diharapkan akan diketahui faktor-faktor yang menjadi keinginan masyarakat untuk menggunakan *rail ticket system* tersebut, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang tepat dan bermanfaat untuk PT. KAI dalam mengembangkan sistem pemesanan tiket kereta *online* dengan *rail ticket system*.

II. KAJIAN LITERATUR

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

UTAUT adalah salah satu model yang dapat digunakan untuk menjelaskan penerimaan pengguna (*user acceptance*) dalam bidang sistem informasi karena UTAUT mensintesis elemen-elemen pada delapan model penerimaan teknologi terkemuka untuk memperoleh kesatuan pandangan mengenai penerimaan pengguna, (Sedana dkk,2009). Kedelapan teori terkemuka yang disatukan di dalam UTAUT adalah teori tindakan beralasan (*Theory of Reasoned Action / TRA*), model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model / TAM*), model motivasiional (*Motivational Model / MM*), teori perilaku rencana (*Theory of Planned Behavior / TPB*), model gabungan TAM dan TPB (*A Model Combining The Technology Acceptance Model and Tthe Theory of Planned Behavior / TAM +TPB*), model Pemanfaatan PC (*Model of PC Utilization / MPCU*), teori difusi inovasi (*Innovation Diffusion Theory / IDT*) dan teori kognitif social (*Social Cognitive Theory / SCT*). UTAUT menunjukkan bahwa niat untuk berperilaku (*behavioral intention*) dan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh persepsi orang-orang terhadap ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) yang dimoderatori

oleh jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*) dan kesukarelaan (*voluntariness*). UTAUT terbukti lebih berhasil dibandingkan kedelapan teori yang lain dalam menjelaskan hingga 70 persen varian niat (Sedana dkk,2009).



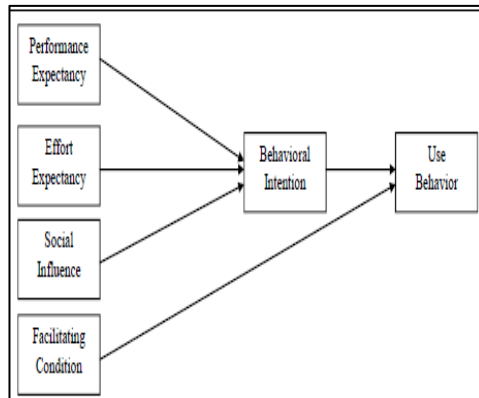
Sumber : Venkatesh, dkk dalam Sedana, dkk (2009)

Gambar 1. Model UTAUT

Berikut akan dijelaskan definisi dari determinan UTAUT :

1. Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)
Tingkat kepercayaan seorang individu sejauhmana penggunaan sistem akan memilih mendapatkan keuntungan kinerja di pekerjaannya
2. Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)
Tingkat kemudahan dalam penggunaan sistem
3. Pengaruh Sosial (*Social Influence*)
Tingkat dimana seorang individu merasa bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru.
orang-orang yang penting baginya percaya untuk menggunakan sistem baru
4. Kondisi Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)
Tingkat kepercayaan seorang individu terhadap ketersediaan infrastruktur teknik dan organisasional untuk mendukung sistem
Keempat faktor penentu dalam pengaruh-pengaruh langsung terhadap penerimaan pemakai dan perilaku pemakaian tersebut dimoderasi oleh gender, umur (*age*), kesukarelaan (*voluntariness*) dan pengalaman (*experience*).

Kemudian UTAUT dimodifikasi sesuai kebutuhan menjadi lebih sederhana seperti terlihat pada gambar berikut:



Sumber : Sedana, dkk (2009)

Gambar 2. Model UTAUT

B. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2012:119)

C. Sampel

Sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* Sugiyono (2012:120)

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Variabel adalah semua faktor yang mempunyai nilai yang bervariasi atau berbeda. Nilai dari variabel dapat berupa angka ataupun bukan angka. Variabel *independen* adalah variabel yang mempengaruhi suatu yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen* (terikat). Variabel *dependen* merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (bebas) Sugiyono (2012:59).

Pada penelitian ini didapatkan dua variabel yaitu :

Variabel *independen* :

Performance Expectancy (Ekspektasi Kinerja)

Effort Expectancy (Ekspektasi Usaha)

Social Influence (Faktor Sosial)

Facilitating Conditions (Kondisi yang Memfasilitasi).

Variabel *dependen* :

Behavioral Intention (Niat Pemanfaatan)

Use Behavior (Perilaku Penggunaan)

E. Skala Pengukuran

Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala Likert yaitu mulai angka 1 untuk pendapat Sangat Tidak Setuju dan angka 5 untuk pendapat Sangat Setuju, dengan ketentuan arti skor sebagai berikut Sugiyono (2012:133):

- 1 Sangat Tidak Setuju
- 2 Tidak Setuju
- 3 Netral atau Biasa Saja
- 4 Setuju
- 5 Sangat Setuju

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menekankan pada sikap penerimaan pengguna *rail ticket system* melakukan pemesana tiket *online*. Jenis data yang digunakan data kuantitatif dimana data berupa angka yang dapat dihitung.

A. Metode Pemilihan sampel

Dalam penelitian ini teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah teknik sampel *non-probability*. Yang salah satunya adalah sebagai *sampling purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, dengan teknik ini memungkinkan peneliti untuk menggunakan penilaiannya dalam memilih sekelompok orang yang memiliki pengetahuan tentang masalah tertentu guna menjawab pertanyaan penelitian atau pengambilan sampel secara sengaja sesuai persyaratan sampel yang diperlukan. Untuk menjadi sampel dalam penelitian ini adalah para penumpang Angkutan PT. KAI yang telah menggunakan *rail ticket system* minimal tiga kali. Dan Banyaknya sampel yang diambil adalah 100 orang karena sudah dianggap cukup memadai untuk memperoleh data penelitian yang *representative* untuk mewakili populasi.

Profil responden pemgguna *rail ticket system* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Usia

Dari seluruh data responden yang didapatkan bahwa 15% responden berusia < 20 tahun, 73% responden berusia 20-45 tahun, 12% responden berusia lebih dari 45 tahun.

b. Pekerjaan

Dari seluruh data responden yang didapatkan bahwa 28% responden mahasiswa, 67% responden pekerja 5% selain lain lain

c. Intensitas menggunakan *rail ticket system*

Dari seluruh data responden didapatkan bahwa 86% responden sudah menggunakan *Rail Ticket System* > 5, 14% responden menggunakan *Rail Ticket System* 3 – 4 kali.

B. Metode Pengumpulan data

Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner, dimana kuesioner disebar kepada 100 responden yang dianggap telah memenuhi persyaratan sebagai sampel. Pertanyaan pada kuesioner dibuat berdasarkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

C. Hipotesis

H1 : *Performance expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention*

H2 : *Effort expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention*

H3 : *Social influence* berpengaruh terhadap *behavioral intention*

H4 : *Facilitating condition* berpengaruh terhadap *use behavior*

H5 : *Behavioral intention* berpengaruh terhadap *use behavior*

H6 : *Performance expectancy, effort expectancy, social influence* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *behavioral intention*

H7 : *Facilitating condition* dan *behavioral intention* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *use behavior*

IV. PEMBAHASAN

Untuk mencari hubungan atau pengaruh antara variabel *independent* yaitu *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions* dengan variabel *dependent variable* yaitu *Use Behavior* dan *Behavioral Intention* penelitian menggunakan statistik inferensial dengan Jenis analisis korelasional.

A. Uji Reliabilitas dan Validitas

Pengujian reliabilitas dan validitas dilakukan untuk mengurangi kemungkinan mendapatkan jawaban salah, Perhitungan uji reliabilitas dan uji validitas dilakukan dengan menggunakan r tabel dimana data dinyatakan valid jika t hitung > r tabel (Sugiyono, 2012:173).

1) **Performance Expectancy**

Tabel 1. *Item-Total Statistics*

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PE1	7,97	3,060	,645	,817
PE2	8,11	2,261	,709	,740
PE3	8,30	2,131	,742	,706

Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Tabel 2. *Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	N of Items
,828	3

Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Dari tabel 1 dan tabel 2 diatas dapat dilihat nilai *corrected item-total correlation* untuk *Performance Expectancy* PE1=0.645, PE2=0.709, PE3=0.742 sedangkan untuk r tabel *Performance Expectancy* adalah 0.198 dan untuk Nilai Cronbach's Alpha > r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa data dikatakan valid dan reliabel.

2) **Effort Expectancy**

Tabel 3. *Item-Total Statistics*

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EE1	12,32	5,008	,418	,852
EE2	12,37	3,771	,722	,722
EE3	12,34	4,065	,671	,749
EE4	12,44	3,400	,745	,709

Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Tabel 4. *Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	N of Items
,814	4

Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Dari tabel 3 dan tabel 4 diatas dapat dilihat nilai *corrected item-total correlation* untuk *Effort Expectancy* EE1=0.418, EE2=0.722, EE3=0.671, EE4=0.745 sedangkan untuk r tabel *Effort Expectancy* adalah 0.199 dan untuk Nilai Cronbach's Alpha > r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa data dikatakan valid dan reliabel.

3) **Social Influence**

Tabel 5. *Item-Total Statistics*

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SI1	11,49	5,848	,421	,838
SI2	11,86	4,263	,666	,735
SI3	11,64	4,152	,704	,715
SI4	11,84	3,974	,720	,706

Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Tabel 6. *Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	N of Items
,806	4

Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Dari tabel 5 dan tabel 6 diatas dapat dilihat nilai *corrected item-total correlation* untuk *Social Influence* SI1=0.421, SI 2=0.666, SI3=0.704, SI4=0.720 sedangkan untuk r tabel *Social Influence* adalah 0.199 dan untuk Nilai Cronbach's Alpha > r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa data dikatakan valid dan reliabel.

4) **Facilitating Conditions**

Tabel 7. *Item-Total Statistics*

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
FC1	11,83	6,547	,442	,834
FC2	12,16	4,520	,728	,705
FC3	12,13	4,781	,675	,733
FC4	12,21	4,511	,681	,731

Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Tabel 8. *Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	N of Items
,808	4

Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Dari tabel 7 dan tabel 8 diatas dapat dilihat nilai *corrected item-total correlation* untuk *Facilitating Conditions* FC1=0.442, FC2=0.728, FC3=0.675, FC4=0.681 sedangkan untuk r tabel *Facilitating Conditions* adalah 0.199 dan untuk Nilai Cronbach's Alpha > r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa data dikatakan valid dan reliabel.

5) **Use Behavior**

Tabel 9. *Item-Total Statistics*

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
UB1	8,45	1,705	,634	,806
UB2	8,65	1,523	,695	,743
UB3	8,60	1,152	,745	,702

Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Tabel 10. *Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	N of Items
,823	3

Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Dari tabel 9 dan tabel 10 diatas dapat dilihat nilai *corrected item-total correlation* untuk *Use Behavior* UB1=0.634, UB2=0.695, UB3=0.745 sedangkan untuk r tabel *Use Behavior* adalah 0.198 dan untuk Nilai Cronbach's Alpha > r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa data dikatakan valid dan reliabel.

6) **Behavioral Intention**

Tabel 11. *Item-Total Statistics*

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BI1	8,09	2,345	,603	,827
BI2	8,41	1,941	,721	,710
BI3	8,32	1,816	,721	,712

Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Tabel 12. *Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	N of Items
,823	3

Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Dari tabel 11 dan tabel 12 diatas dapat dilihat nilai *corrected item-total correlation* untuk *Behavioral Intention* BI1=0.603, BI2=0.721, BI3=0.721 sedangkan untuk r tabel *Behavioral Intention* adalah 0.198 dan untuk Nilai Cronbach's Alpha > r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa data dikatakan valid dan reliabel.

B. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui nilai Kolmogorov-Smirnov dari tiap variabel independen (*performance expectancy, effort expectancy dan social influence*) atas variabel dependen (*behavioral intention*).

Tabel 13. *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test Behavioral Intention*

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1,28411366
	Absolute	,096
Most Extreme Differences	Positive	,096
	Negative	-,052
Kolmogorov-Smirnov Z		,964
Asymp. Sig. (2-tailed)		,311

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Residual telah memenuhi asumsi distribusi normal jika nilai P-value yaitu Asymp.Sig (2-tailed) > 0.05 (Priyanti, 2013: 40)

Pada tabel 13 diatas terlihat nilai P-value yaitu Asymp.Sig (2-tailed) bernilai 0.311 > 0.05. sehingga dapat disimpulkan bahwa residual telah memenuhi asumsi distribusi normal.

Uji normalitas untuk mengetahui nilai Kolmogorov-Smirnov dari tiap variabel independen (*Facilitating, Conditions dan Behavioral Intention*) atas variabel dependen (*Use Behavior*).

Tabel 14. *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test Use Behavior*

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0000000
	Std. Deviation	1,71127651
	Absolute	,084
Most Extreme Differences	Positive	,084
	Negative	-,081
Kolmogorov-Smirnov Z		,836
Asymp. Sig. (2-tailed)		,487

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

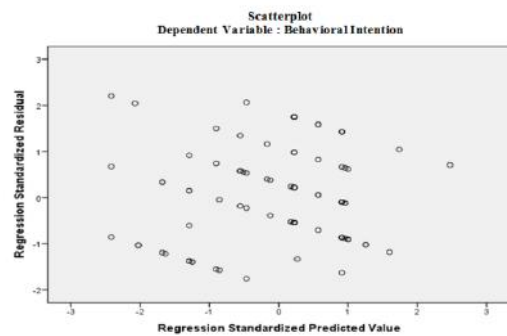
Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Pada tabel 14 diatas terlihat nilai P-value yaitu Asymp.Sig (2-tailed) bernilai 0.487 > 0.05. sehingga dapat disimpulkan bahwa residual telah memenuhi asumsi distribusi normal.

C. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan keadaan dimana terjadinya ketidak samaan varian dari residual pada model regresi. Bila titik titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan di bawah angka 0, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linier tidak terjadi masalah heterokedastisitas (Priyanti, 2013: 61).

Berikut ini adalah hasil pengujian heteroskedasitas dalam bentuk scatterplot untuk variabel independen (*performance expectancy, effort expectancy dan social influence*) atas variabel dependen (*behavioral intention*).

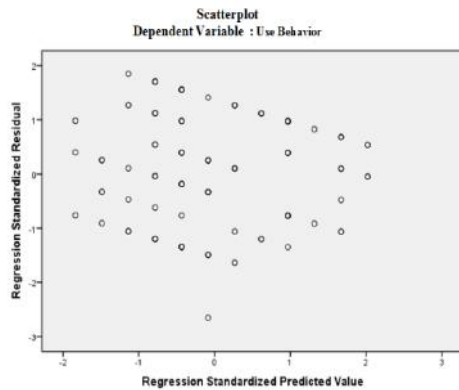


Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot Behavioral Intention

Dari gambar Scatterplot pada gambar 3 diatas dapat diketahui bahwa titik titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan di bawah angka 0, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linier terbebas dari asumsi klasik heterokedastisitas.

Berikut ini adalah hasil pengujian heteroskedasitas dalam bentuk scatterplot untuk variabel independen (*Facilitating Conditions dan Behavioral Intention*) atas variabel dependen (*Use Behavior*).



Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Gambar 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot Use Behavior

Dari gambar Scatterplot pada gambar 3 diatas dapat diketahui bahwa titik titik menyebar dengan pola yang tidak jelas

diatas dan di bawah angka 0, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linier terbebas dari asumsi klasik heterokedastisitas.

D. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh hubungan antara variabel *independen* (*performance expectancy*, *effort expectancy* dan *social influence*) atas variabel *dependen* (*behavioral intention*). Dan pengaruh hubungan antara variabel *independen* (*Facilitating, Conditions* dan *Behavioral Intention*) atas variabel *dependen* (*Use Behavior*).

Analisis regresi linier berganda untuk variabel *dependen* *behavioral intention* dapat dilihat pada tabel 15 coefficients dibawah ini.

Tabel 15. Coefficients *Behavioral Intention*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5,283	2,193		2,409	,018		
<i>Performance expectancy</i>	,142	,091	,151	1,560	,122	,961	1,041
<i>Effort expectancy</i>	,131	,081	,154	1,986	,003	,970	1,031
<i>Social influence</i>	,193	,060	,304	3,197	,002	,991	1,010

a. Dependent Variable: Behavioral Intention

Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Berdasarkan nilai B pada tabel 15 diketahui persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$Y = (5,283 + 0,142 X_1 + 0,131X_2 + 0,193 X_3$
 Konstanta sebesar 5,283, artinya jika artinya jika *performance expectancy* (X_1), *effort expectancy* (X_2), *social influence* (X_3) nilainya adalah 0, maka *behavioral intention* nilainya sebesar 5,283.

Koefisien regresi variabel *performance expectancy* (X_1) sebesar 0,142, artinya jika variabel *independen* lain nilainya tetap dan *performance expectancy* mengalami kenaikan 1 satuan nilai maka *behavioral intention* akan mengalami kenaikan sebesar 0,142. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *performance expectancy* dan *behavioral intention*, semakin besar nilai *performance expectancy* maka semakin besar pula nilai *behavioral intention*.

Koefisien regresi variabel *effort expectancy* (X_2) sebesar 0,131 artinya jika

varibel *independen* lain nilainya tetap dan *effort expectancy* mengalami kenaikan 1 satuan maka *behavioral intention* akan mengalami kenaikan sebesar 0,131. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *effort expectancy* dan *behavioral intention*, semakin besar nilai *effort expectancy* maka semakin besar pula nilai *behavioral intention*.

Koefisien regresi *social influence* (X_3) sebesar 0,193 artinya jika variabel *independen* lain nilainya tetap dan *social influence* mengalami kenaikan 1 satuan nilai maka *behavioral intention* akan mengalami kenaikan sebesar 0,193. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *social influence* dan *behavioral intention*, semakin besar nilai *social influence* maka semakin besar pula nilai *behavioral intention*.

Analisis regresi linier berganda untuk variabel *use behavior* dapat dilihat pada tabel 16. Coefficients dibawah ini

Tabel 16. *Coefficients use behavior*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
<i>Facilitating Conditions</i>	,043	,054	,071	,793	,430	,985	1,015
<i>Behavioral Intention</i>	,614	,114	,483	5,385	,000	,985	1,015

a. Dependent Variable: *use behavior*
 Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Berdasarkan nilai B pada tabel 16 diketahui persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$Y = (4,482 + 0,043 X_1 + 0,614X_2$
 Konstanta sebesar 4,482, artinya jika artinya jika *Facilitating Conditions* (X_1), *Behavioral Intention* (X_2), nilainya adalah 0, maka *use behavior* nilainya sebesar 4,482.

Koefisien regresi variabel *Facilitating Conditions* (X_1) sebesar 0,042, artinya jika variabel *independen* lain nilainya tetap dan *Facilitating Conditions* mengalami kenaikan 1 satuan nilai maka *behavioral intention* akan mengalami kenaikan sebesar 0,042. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *Facilitating Conditions* dan *Use behavioral*, semakin besar nilai *Facilitating Conditions* maka semakin besar pula nilai *Use behavioral*.

Koefisien regresi variabel *behavioral intention* (X_2) sebesar 0,614 artinya jika variabel *independen* lain nilainya tetap dan *behavioral intention* mengalami kenaikan 1 satuan maka *Use behavioral* akan mengalami kenaikan sebesar 0,614. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *behavioral intention* dan *Use behavioral*, semakin besar nilai *behavioral intention* maka semakin besar pula nilai *Use behavioral*.

E. Uji F (Anova)

Setelah dilakukan uji regresi linier berganda untuk mengetahui arah hubungan antara variabel *independen* dan variable *dependen*, selanjutnya akan dilakukan uji F untuk mengetahui pengaruh variabel secara serentak terhadap variabel dependen apakah pengaruhnya signifikan atau tidak (Priyanti, 2013: 48) antara *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *social influence* atas variabel *dependen behavioral intention*.

Tabel 17. ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	28,171	3	9,390	5,175	,000 ^b
	Residual	174,189	96	1,814		
	Total	202,360	99			

a. Dependent Variable: *Behavioral Intention*
 b. Predictors: (Constant), *Social influence*, *Effort Expectancy*, *Performance Expectancy*
 Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Dari tabel 17 di atas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 5,175 dan F_{tabel} sebesar 3,09 hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikan F sebesar 0,000 di bawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel *independen performance expectancy*, *effort expectancy* dan *social influence* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependen behavioral intention*.

Untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel *independen* menjelaskan variabel *dependen*, dapat dilihat pada tabel model summary berikut.

Tabel 18 Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin Watson
1	,373 ^a	,139	,112	1,347	1,151

a. Predictors: (Constant), *social influence*, *effort expectancy*, *performance expectancy*
 b. Dependent Variable: *behavioral intention*

Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Besarnya pengaruh *independen performance expectancy*, *effort expectancy* dan *social influence* dapat dilihat pada tabel dimana nilai R square sebesar 0,139

Berikut ini adalah uji F untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh bersama-sama antara variabel *Facilitating Conditions* dan

Behavioral Intention atas variabel *Use Behavior*.

Tabel 19 ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. Regres	34,668	2	17,334	8,303	,000 ^b
Residu	202,492	97	2,088		
Total	237,160	99			

a. Dependent Variable: *Use Behavior*
 b. Predictors: (Constant), *Facilitating Conditions dan Behavioral Intention*
 Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Dari tabel 19 di atas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 8,303 dan F_{tabel} sebesar 3,94 hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikan F sebesar 0,000 di bawah $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel *Facilitating Conditions dan Behavioral Intention* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *Use Behavior*.

Untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel *independen* menjelaskan variabel *dependen*, dapat dilihat pada tabel model summary berikut.

Tabel 20 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin Watson
1	,382 ^a	,146	,129	1,445	,915

a. Dependent Variable: *Use Behavior*
 b. Predictors: (Constant), *Behavioral Intention, Facilitating Conditions*
 Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Besarnya pengaruh *independen performance expectancy, effort expectancy dan social influence* dapat dilihat pada tabel dimana nilai R square sebesar 0,146

F. Uji t

Berikutnya yang akan dilakukan uji t untuk mengetahui apakah ada variabel-variabel *independen* dalam model penelitian ini secara individual mampu menjelaskan variabel *dependen*. Dalam hal ini variabel-variabel *independen performance expectancy, effort expectancy, social influence* untuk variabel *dependen behavioral intention*. Dan variabel *independen Facilitating Conditions dan Behavioral Intention* untuk variabel *dependen Use Behavior*.

1. Performance Expectancy

Berdasarkan tabel coefisien yaitu tabel 4.15 diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,560 dan untuk t_{tabel} sebesar 1.98397 Hal ini berarti $t_{hitung} < t_{tabel}$, sedangkan tingkat signifikannya 0,122 di atas $\alpha = 0,05$. Dengan demikian secara parsial variabel ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) tidak signifikan niat pemanfaatan (*behavioral intention*).

2. Effort Expectancy

Berdasarkan tabel coefisien yaitu tabel 4.15 diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,986 dan untuk t_{tabel} sebesar 1.98397 Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan tingkat signifikannya 0,003 di bawah $\alpha = 0,05$. Dengan demikian secara parsial variabel ekspektansi usaha (*Effort expectancy*) signifikan terhadap niat pemanfaatan (*behavioral intention*).

3. Social Influence

Berdasarkan tabel coefisien yaitu tabel 4.15 diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,197 dan untuk t_{tabel} sebesar 1.98397 Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan tingkat signifikannya 0,002 dibawah $\alpha = 0,05$. Dengan demikian secara parsial variabel pengaruh sosial (*Social Influence*) signifikan terhadap niat pemanfaatan (*behavioral intention*).

4. Facilitating Conditions

Berdasarkan tabel coefisien yaitu tabel 4.16 diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,793 dan untuk t_{tabel} sebesar 1.98397 Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan tingkat signifikannya 0,430 dibawah $\alpha = 0,05$. Dengan demikian secara parsial variabel kondisi memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) tidak signifikan terhadap perilaku penggunaan (*use behavioral*).

5. Behavioral Intention

Berdasarkan tabel coefisien yaitu tabel 16 diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,385 dan untuk t_{tabel} sebesar 1.98397 Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan tingkat signifikannya 0,000 dibawah $\alpha = 0,05$. Dengan demikian secara parsial variabel ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) signifikan terhadap perilaku penggunaan (*use behavioral*).

G. Pembahasan

Setelah melakukan uji t, maka dapat diketahui variabel variabel apa saja yang mempengaruhi dan yang tidak mempengaruhi dalam proses penerimaan rail

ticketing system. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut tentang faktor yang mempengaruhi dan faktor-faktor yang tidak mempengaruhi proses penerimaan tersebut.

1. Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention dan Use Behavior

Dalam proses penerimaan *rail ticketing system*, faktor ekspektansi usaha (*Effort expectancy*) dan pengaruh sosial (*Social Influence*) secara bersama-sama mempengaruhi niat pemanfaatan (*Behavioral Intention*) *rail ticketing system* dan sikap *user* yang akhirnya bersedia menggunakan *rail ticketing system*, niat *user* (*behavioral intention*) ini juga mempengaruhi sikap *user* untuk melakukan pembelian tiket kereta api dengan menggunakan *rail ticketing system* (*use behavior*). Niat dan perilaku *user* yang dilihat dari faktor ekspektansi usaha (*Effort expectancy*) dikarenakan *rail ticketing system* mudah dalam penggunaannya, semua fasilitas dan fitur yang dibutuhkan dalam pembelian tiket kereta api secara online tersedia dan *user friendly*. Pada dasarnya *user* telah memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan *rail ticketing system* dan *user* merasa bahwa *rail ticketing system* dapat memenuhi kebutuhan mereka dalam melakukan transaksi pembelian tiket, *user* juga tidak perlu khawatir karena mereka tahu akan ada yang membantu mereka apabila mengalami kesulitan dalam menggunakan *rail ticketing system*. Untuk Faktor sosial (*Social Influence*) merupakan faktor yang paling besar dalam mempengaruhi niat dan perilaku *user* dalam menggunakan *rail ticketing system*, faktor sosial tersebut seperti pengaruh istri, suami atau keluarga dan teman.

2. Faktor yang Tidak Mempengaruhi Behavioral Intention

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, terdapat dua faktor yang tidak mempengaruhi proses penerimaan *rail ticketing system*. Faktor *Performance Expectancy* dimana tingkat kepercayaan seorang individu untuk menggunakan *rail ticketing system* dan memilih mendapatkan keuntungan dari setiap transaksi pembelian tiket tidak mempengaruhi niat *user* dalam menggunakan *rail ticket system*. Dan faktor *Facilitating Conditions* dimana tingkat kepercayaan seorang individu terhadap ketersediaan infrastruktur teknik dan

organisasional untuk mendukung sistem juga tidak mempengaruhi niat *user* dalam menggunakan *rail ticket system*.

V. PENUTUP

Berdasarkan penelitian dan serangkaian pengujian yang telah dilakukan maka penulis akhirnya dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,560 dan untuk t_{tabel} sebesar 1.98397 Hal ini berarti $t_{hitung} < t_{tabel}$, sedangkan tingkat signifikannya 0,122 di atas $\alpha = 0,05$. Dengan demikian variabel ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) tidak berpengaruh signifikan terhadap niat pemanfaatan (*behavioral intention*).
2. Diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,986 dan untuk t_{tabel} sebesar 1.98397 Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan tingkat signifikannya 0,003 di bawah $\alpha = 0,05$. Dengan demikian variabel ekspektansi usaha (*Effort expectancy*) berpengaruh signifikan terhadap niat pemanfaatan (*behavioral intention*).
3. Diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,197 dan untuk t_{tabel} sebesar 1.98397 Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan tingkat signifikannya 0,002 dibawah $\alpha = 0,05$. Dengan demikian variabel pengaruh sosial (*Social Influence*) berpengaruh signifikan terhadap niat pemanfaatan (*behavioral intention*).
4. Diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,793 dan untuk t_{tabel} sebesar 1.98397 Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan tingkat signifikannya 0,430 dibawah $\alpha = 0,05$. Dengan demikian variabel kondisi memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan (*use behavioral*).
5. Diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,385 dan untuk t_{tabel} sebesar 1.98397 Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan tingkat signifikannya 0,000 dibawah $\alpha = 0,05$. Dengan demikian variabel ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan (*use behavioral*).
6. $Y = (5,283 + 0,142 X_1 + 0,131X_2 + 0,193 X_3$ artinya Variabel *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *social influence* secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependen behavioral intention*.
7. $Y = (4,482 + 0,043 X_1 + 0,614X_2$ artinya Variabel *facilitating conditions* dan *behavioral intention* secara

bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *Use Behavior*.

DAFTAR PUSTAKA

Sedana, IGN, dan Wijaya, W., 2009, "*Applying UTAUT Model to Reach Better Understanding on The*

Acceptance and Use of Learning Management System Case Study: Experiential E-Learning of Sanata Dharma University", Proceedings of the International Conference on Advance Computer Science and Information Systems, pp 415-420.

Sugiyono, 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta