

**PENGARUH *TRUST* DAN *PERCEIVED RISK* PADA *INTENTION TO USE*
MENGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)***

Andik Wahyudi¹, Ilham Saifudin, S.Pd., M.Si²

Jurusan Teknik Informatika
Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Jember
Jl. Karimata No. 49 Jember, Jawa Timur, Indonesia
Andikyek01@gmail.com, IlhamSyaifudin@unmuhjember.ac.id

ABSTRAK

Munculnya aplikasi Kaskus JualBeli perlu adanya suatu model tingkat penerimaan teknologi aplikasi ini. Salah satu model penerimaan dan penggunaan teknologi informasi adalah *Technology Acceptance Model (TAM)* yang merupakan penjelasan yang kuat dan sederhana untuk penggunaan teknologi dan perilaku penggunanya (Davis, 1989). Secara keseluruhan permasalahan untuk penelitian ini adalah Penerimaan di kabupaten Jember Terhadap aplikasi Kaskus JualBeli menggunakan *TAM*. Pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling pada 148 responden yang telah menggunakan aplikasi Kaskus JualBeli. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Model (SEM)*. Dalam penelitian ini diketahui jawaban responden tentang aplikasi Kaskus JualBeli menunjukkan bahwa jawaban terbesar setuju. Setuju disini mengartikan bahwa dengan adanya aplikasi Kaskus JualBeli berbasis *Android* dapat diterima oleh pengguna meskipun tidak mudah menggunakan aplikasi Kaskus JualBeli akan tetapi aplikasi Kaskus JualBeli sangat diperlukan sehingga pengguna terdorong untuk menggunakannya.

Kata kunci : *Trust, PerceivedRisk, IntentionToUse, Technology Acceptance Model*, Kaskus Jualbeli.

ABSTRACT

The emergence of the Kaskus JualBeli application needs a model of the level of acceptance of this application application. One model of acceptance and use of information technology is the *Technology Acceptance Model (TAM)*, which is a strong and simple explanation for the use of technology and its users (Davis, 1989). Overall challenging for this research is the acceptance in Jember district of the Kaskus JualBeli application using *TAM*. Sampling using random sampling technique on 148 respondents who have used the Kaskus JualBeli application. Data analysis method uses *Structural Equation Model (SEM)*. In this study, the answer was answered by respondents about the Kaskus application. Agree here means that the *Android-*

based Kaskus JualBeli application can be accepted by users who are not easy to use the Kaskus JualBeli application but the Kaskus JualBeli application is very much needed by users to use.

Keywords: *Trust, PerceivedRisk, IntentionToUse, Technology Acceptance Model*, Kaskus Jualbeli.

A. PENDAHULUAN

Salah satu e-commerce terbesar adalah Kaskus.co.id, Kaskus.co.id memiliki online marketplace yang di namakan Kaskus JualBeli yang memfasilitasi pengguna internet untuk melakukan jual beli online dan interaksi antar penjual dan pembeli (Data menkominfo, 2013).

Kepuasan pelanggan saat berbelanja online di pengaruhi oleh Trust untuk melakukan pembelian dan bagaimana Perceived Risk yang akan diambil pelanggan setelah melakukan pembelian menjadi indikator dimana suatu situs toko online dapat mempertahankan pelanggannya dengan cara meningkatkan IntentionToUse pada situs tersebut.

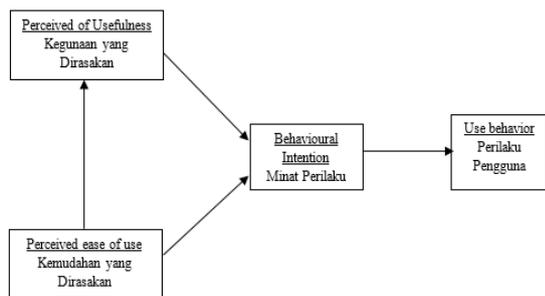
Pengaruh Trust dan PerceivedRisk akan di analisa menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*). TAM adalah salah satu model perilaku pemanfaatan teknologi informasi dimana dalam penelitian ini akan difokuskan pada Kepercayaan (*Trust*) dan Resiko yang dirasakan (*PerceivedRisk*) di Niat menggunakan (*IntentionToUse*) Kaskus JualBeli.

Trust yang semakin tinggi membuat seseorang merasa memiliki Niat menggunakan (*IntentionToUse*) lebih untuk melakukan transaksi secara online, hal ini

didasarkan pada ketetapan harapan dengan hasil yang diharapkan dari melakukan transaksi secara online. Resiko yang dirasakan (*PerseivedRisk*) yang timbul dari seseorang dapat menentukan tingkat ketakutan dalam melakukan transaksi secara online. Seseorang yang memikirkan Resiko yang dirasakan (*PerseivedRisk*) terlalu tinggi tentu saja akan menurunkan tingkat Niat menggunakan (*IntentionToUse*) pada transaksi secara online, begitu sebaliknya. Seseorang yang dapat menanggapi Resiko yang dirasakan (*PerseivedRisk*) dengan tingkat yang rendah akan membuat dirinya merasa nyaman melakukan transaksi secara online.

B. KAJIAN PUSTAKA

Tujuan utama TAM adalah untuk memberikan dasar penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, Dua variabel utama dalam TAM yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceive easy of use*) yang merupakan determinan utama dalam perilaku adopsi (perilaku untuk menggunakan) danakhirnya penggunaan teknologi (Davis et al., 1989).

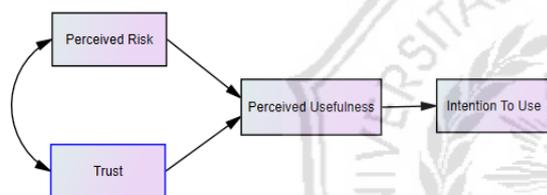


Gambar 1. Konstruk Technology Acceptance Model

Source: Davis.(1989)

C. METODE PENELITIAN

Model hipotesis yang digunakan untuk penelitian ini dengan komponen *Technology Acceptance Model* adalah sebagai berikut :



Gambar 2. Model hipotesis

Hipotesis merupakan konstruk model yang menjelaskan hubungan antara variabel untuk diuji dalam penelitian. Penjelasan Hipotesis sebagai berikut:

- H₁: *Perceived risk* secara signifikan berpengaruh negatif terhadap *Perceived usefulness*.
- H₂: *Trust* secara signifikan berpengaruh positif terhadap *Perceived usefulness*.
- H₃: *Perceived Usefulness* secara signifikan berpengaruh positif terhadap *Intention to Use*.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Analisis SEM

1. Evaluasi asumsi *Structural Equation Modelling* (SEM)

Evaluasi asumsi SEM ini dibedakan atas empat macam, yaitu: ukuran sampel, uji *outliers*, uji normalitas.

a. Ukuran sampel

Dalam pemodelan SEM yang harus dipenuhi yaitu antara 100-200 sampel (Hair et al., 1998). Pada penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 148 responden di kabupaten jember yang menggunakan aplikasi Kaskus JualBeli, maka sampel dalam penelitian ini sudah memenuhi syarat asumsi tentang jumlah sampel.

b. Hasil uji outlier

Evaluasi terhadap multivariat *outliers* perlu dilakukan karena tidak adanya jaminan bahwa data yang dianalisis menunjukkan tidak adanya *outlier* pada tingkat univariat akan menunjukkan tidak adanya *outlier* pada tingkat multivariat. Untuk mendeteksi ada tidaknya *outlier* maka peneliti menggunakan jara mahalnobis. Jarak mahalnobis (*The Mahalanobis Distance*) untuk setiap observasi dapat dihitung dan akan menunjukkan jarak sebuah observasi dari rata-rata semua variabel dalam sebuah ruang dimensional (Ferdinand, 2002).

Hasil uji *outliers* pada penelitian nampak pada *Malahanobis distance* atau *Mahalanobis d-squared*. Untuk menghitung nilai *Malahanobis distance* berdasarkan nilai *Chi squares* pada derajat bebas 14 (jumlah variabel indikator) pada tingkat $p < 0,01$ ($\chi^2 0,01$) adalah sebesar 19,141 (berdasarkan Tabel distribusi χ^2). Jadi data yang memiliki jarak *Mahalanobis distance* lebih besar dari 29,141 adalah data yang terindikasi *multivariate outlier*.

Tabel 1. Outlier

| Observation number | Mahalanobis d-squared | p1 | p2 |
|--------------------|-----------------------|-------|-------|
| 37 | 35,8 | 0,001 | 0,153 |
| 8 | 33,792 | 0,002 | 0,043 |
| 84 | 33,515 | 0,002 | 0,006 |
| 85 | 33,347 | 0,003 | 0,001 |
| 75 | 33,216 | 0,003 | 0 |
| 117 | 33,186 | 0,003 | 0 |
| 5 | 32,553 | 0,003 | 0 |
| 43 | 31,523 | 0,005 | 0 |
| 82 | 29,196 | 0,01 | 0 |

c. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengukur kenormalan data secara univariat maupun multivariat. Pengujian asumsi normalitas dilakukan dengan menghitung statistik-z untuk *skewness* dan *kurtosis* data, yaitu dilihat dari *Critical Ratio (CR)* dalam *assessment of normality*. Pada $\alpha = 5,00$, jika nilai CR berada nilai *critical ratio* di bawah nilai absolut ($\pm 2,58$) data tersebut berdistribusi normal, secara univariat atau multivariat (Ghozali, 2011). Data variabel-variabel penelitian, seluruhnya memiliki nilai *critical ratio* di antara -2,58 sampai +2,58. Pada penelitian ini terdapat 2 data yang tidak normal yaitu pada variabel PR2 dan T2.

2. Hasil *Structural Equation Modelling (SEM)*

a. Uji model

Kriteria model serta nilai kritisnya yang memiliki kesesuaian data terdapat pada Tabel 2

Tabel 2. Evaluasi Kriteria *Goodnes of Fit Indices*

| <i>Goodness of fit Indices</i> | <i>Cut off value</i> | Hasil Model | Keterangan |
|---------------------------------|----------------------|-------------|---------------------|
| <i>Chi Square</i> | Diharapkan Kecil | 143,239 | <i>Marginal Fit</i> |
| <i>Significance Probability</i> | $\geq 0,05$ | 0,000 | <i>Marginal Fit</i> |
| CMIN/DF | $\leq 5,00$ | 1,962 | <i>Goodness Fit</i> |
| RMSEA | $\leq 0,08$ | 0,081 | <i>Marginal Fit</i> |
| GFI | $\geq 0,90$ | 0,881 | <i>Marginal Fit</i> |
| AGFI | $\geq 0,90$ | 0,829 | <i>Marginal Fit</i> |
| TLI | $\geq 0,95$ | 0,882 | <i>Marginal Fit</i> |
| CFI | $\geq 0,95$ | 0,905 | <i>Marginal Fit</i> |

Berdasarkan Tabel 4.9, dari delapan kriteria *Goodnes of Fit Indices*, dan CMIN/DF merupakan kriteria yang memenuhi *Goodnes of Fit Indices* dengan nilai yang di rekomendasikan CMIN/DF sebesar $\leq 5,00$, dari dan CMIN/DF 1,962. Maka dapat diketahui bahwa model layak digunakan dengan mengasumsi prinsip Parsimony memenuhi kriteria karena sudah terdapat salah satu yang menyatakan *Goodness Fit*. Dengan demikian model secara keseluruhan dapat dikatakan telah sesuai dengan data dan dapat dianalisis lebih lanjut.

b. Pengujian hipotesis

Setelah diketahui gambaran hubungan antara variabel-variabel penelitian ini maka selanjutnya akan dipaparkan hasil pengujian hipotesis. Apabila probabilitas $< 0,05$ maka pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen terbukti signifikan. Sebaliknya, apabila probabilitas $> 0,05$ maka pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen terbukti tidak signifikan.

Berikut ini disajikan nilai koefisien jalur antar variabel berikut signifikansi hasil uji hipotesis pada Tabel 3. tabel tersebut diperoleh dari hasil pengujian SEM menggunakan aplikasi AMOS.

Tabel 3. Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis

| Variabel | Koefisien | C.R | Probabilitas | Tingkat Signifikan | Hasil Penelitian |
|-------------|-----------|-------|--------------|--------------------|------------------|
| PU <--- PR | 0,186 | 0,861 | 0,389 | 0,05 | Tidak Signifikan |
| PU <--- T | 0,257 | 0,935 | 0,350 | 0,05 | Tidak Signifikan |
| ITU <--- PU | 0,427 | 3,512 | 0,000 | 0,05 | Signifikan |

Berdasarkan Tabel 3. Tanda bintang (***) pada P (Probability) menunjukkan angka yang sangat kecil (lebih kecil dari 0,05) berarti signifikan (terdapat hubungan).

E. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

- 1 Penilaian responden terhadap Kaskus JualBeli (KJB) di kabupaten Jember menunjukkan seluruh responden sebagian besar menjawab setuju. Berarti KJB sudah teraplikasi dengan baik. Sehingga dapat dikatakan minat penggunaan dan penggunaan nyata tentang KJB berjalan dengan baik meskipun masih ada yang perlu diperbaiki terhadap penggunaan KJB.
- 2 Kepercayaan (*Trust*) tidak berpengaruh signifikan positif terhadap Manfaat yang Dirasakan (*PerceivedUsefulness*). di kabupaten Jember dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,257 dengan nilai C.R 0,935 kurang dari nilai kritis yang di syaratkan sebesar 2 dan *Probability* 0,350 lebih dari 0,05. Hal ini berarti Kepercayaan (*Trust*) tidak mempengaruhi Manfaat yang Dirasakan (*PerceivedUsefulness*). Maka Kepercayaan (*Trust*) tidak berpengaruh pula terhadap Niat Menggunakan (ITU). Semakin tinggi tingkat Kepercayaan (*Trust*) terhadap KJB, maka Pengguna belum tentu akan semakin sering menggunakan KJB.
- 3 Resiko yang Dirasakan (*PerceivedRisk*) tidak berpengaruh signifikan positif terhadap Manfaat yang Dirasakan (*PerceivedUsefulness*) di kabupaten Jember dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,186 dengan nilai C.R 0,861 kurang dari nilai kritis yang di syaratkan

sebesar 2 dan *Probability* 0,389 lebih dari 0,05. Hal ini berarti Resiko yang Dirasakan (*PerceivedRisk*) tidak mempengaruhi Manfaat yang Dirasakan (*PerceivedUsefulness*). Maka Resiko yang Dirasakan (*PerceivedRisk*) tidak berpengaruh pula terhadap Niat Menggunakan (ITU). Semakin tinggi tingkat Resiko yang Dirasakan (*PerceivedRisk*) terhadap KJB, maka Pengguna tentu tidak akan semakin sering menggunakan KJB.

B. Saran

Saran yang dapat peneliti diajukan dari hasil penelitian analisis adopsi situs E-Commerce Kaskus menggunakan Technology Acceptance Model adalah seperti berikut:

1. Penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan extended variabel lain yang bisa digunakan untuk tujuan penelitian analisis pengaruh dan penerimaan teknologi lainnya.
2. Proses pengumpulan data dengan kuisisioner dapat dimanfaatkan oleh Management Kaskus pada khususnya dan juga Situs E-Commerce lain pada umumnya yang ingin mengevaluasi E-Commerce berdasarkan persepsi mahasiswa.
3. Penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan memperbesar area lingkup penelitian

F. Daftar pustaka

- Ajzen, I. And Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Davis, F.D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology". *MIS Quarterly*. Vol. 13 No. 5: pp319-339.
- Ferdinand. 2002. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gefen, D. (2000). E-commerce: The Role of Familiarity and Trust. *Omega* 28(5) 725–737.
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (4th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit-Undip.
- https://kominfo.go.id/content/detail/6707/jasa-logistik-melesat-di-era-e-commerce/0/sorotan_media diakses pada tanggal 14 april 2018.
- Jogiyanto, 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jony Wong. 2010. *Internet Marketing for Beginners*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Moh. Nazir, Ph.D. 1983. *Metode Penelitian*. PT. Ghalia Indonesia.
- Nunnally, J.C, 1969, *Psychometric Theory*. 2 Edition, New York: MCGraw-Hill Book.
- Sugiyono. (1997). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Yogyakarta: CV Alfabeta.
- Turban, et al. (2004). *Electronic Commerce : A Managerial Perspective*. Prentice Hall. New Jersey.
- Hair et al., (1998), *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River : New Jersey.