Skripsi

PENGGUNAAN *ELECTRONIC TOLL*: SUATU PAKSAAN ATAU KEINGINAN. STUDI EMPIRIS BERBASIS *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar

Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

Selina Warsitoputri

14.G1.0043

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2018

Skripsi dengan judul:

Penggunaan *Electronic Toll* : Suatu Paksaan Atau Keinginan. Studi Empiris Berbasis *Technology Acceptance Model* (TAM)

Oleh:
Selina Warsitoputri
14.G1.0043

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing:

Semarang, 02 Februari 2018

Pembimbing

Dr. AA Chrismastuti, SE., M.Si, CA., CPA

ii

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada:
Selasa, 06 Maret 2018 skripsi dengan judul:

Penggunaan *Electronic Toll* : Suatu Paksaan Atau Keinginan. Studi Empiris Berbasis *Technology Acceptance Model* (TAM)

Oleh:

Selina Warsitoputri

14.G1.0043

Tim penguji

Drs. Hudi Prawoto, MM

G.Fredy Koeswoyo, M.Si.CPA.

Dr. Agnes Advensia C., SE., M.Si, CA., CPA

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Unika Soegijapranata

Drs. A. Sentot Suciarto, MP., Ph.D

iii

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Penggunaan *Electronic Toll* : Suatu Paksaan Atau Keinginan. Studi Empiris Berbasis *Technology Acceptance Model* (TAM)

benar – benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah – olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijasah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 08 Maret 2018

Yang menyatakan,

Selina Warsitoputri

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Keluarga tersayang dan tercinta yaitu Mama, Papa, dan Mak yang selalu memberi bantuan materi, semangat, motivasi dan doa kepada saya tanpa henti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Tunangan yang saya sayangi, David Sigmanata yang sudah membantu saya dalam doa, semangat, dan menghibur saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen Wali saya yaitu Ibu St. Vena Purnamasari, SE., MSi, dengan memberikan kata-kata motivasi.
4. Sahabat yang saya kasihi, Evelyn Rosalina Berlian yang selalu memberi motivasi dan semangat kepada saya.
5. Teman-teman gereja Asni, Jeane, Cik Ike, dan semua teman-teman dari Tim *Worship Creative Ministry* yang selalu memberikan semangat dan doa kepada saya.
6. Teman-teman *Shachah Semarang* yang selalu memberikan dukungan doa, semangat, dan nasihat kepada saya.
7. Teman-teman dan seluruh dosen akuntansi yang terlibat dalam menyelesaikan skripsi saya.

MOTTO:

Bahagia itu, ketika kewajiban sudah selesai.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan yang Maha Kuasa, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Penggunaan *Electronic Toll*: Suatu Paksaan Atau Keinginan. Studi Empiris Berbasis *Technology Acceptance Model* (TAM)".** Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Unika Soegijapranata, Semarang. Topik ini dipilih karena semua pengguna jalan toll diwajibkan menggunakan *electronic toll* dengan peraturan jalan toll yang sudah memakai GTO (Gardu Tol Otomatis) di setiap pintu jalan toll serta mengharuskan para pemakai jalan toll menggunakan kartu *electronic toll* yang telah dijalankan pada tanggal 31 Oktober 2017. Skripsi ini berhasil menemukan bukti empiris bahwa persepsi kemudahan mempengaruhi persepsi kegunaan dan pengguna jalan toll memiliki minat dari dorongan diri sendiri untuk menggunakan *electronic toll.*

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus karena telah memberikan kesempatan, kesehatan, hikmat, kekuatan dalam menjalani masa studi ini.

2. Ibu Dr. AA Chrismastuti, SE., M.Si, CA., CPA, selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan masukan, semangat, dan saran yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Drs. Hudi Prawoto, MM., Akt dan Bapak G.Fredy Koeswoyo,SE.,M.Si. sebagai penguji yang memberikan masukan, ilmu, dan kritik yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis.

5. Keluarga tersayang dan tercinta yaitu Mama, Papa, dan Mak yang selalu memberi bantuan materi, semangat, motivasi dan doa kepada saya tanpa henti dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Tunangan yang saya sayangi, David Sigmanata yang sudah membantu saya dalam doa, semangat, dan menghibur saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Dosen Wali saya yaitu Ibu St. Vena Purnamasari, SE., MSi, dengan memberikan kata-kata motivasi.

8. Sahabat yang saya kasihi, Evelyn Rosalina Berlian yang selalu memberi motivasi dan semangat kepada saya.

Semarang, 08 Maret 2018

Selina Warsitoputri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN .....**Error! Bookmark not defined.**
HALAMAN PENGESAHAN.....**Error! Bookmark not defined.**
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... iii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO v
KATA PENGANTAR..... vi
DAFTAR ISI..... viii
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR..... xiv
ABSTRAKSI..... xv
BAB I PENDAHULUAN..... 1
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Perumusan Masalah 6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian 7
1.3.1. Tujuan Penelitian 7
1.3.2. Manfaat Penelitian 8
1.3.2.1. Manfaat Teoritis..... 8
1.3.2.2. Manfaat Praktis..... 8
1.4. Kerangka Pikir 9
1.5. Sistematika Penulisan 10
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS 12
2.1. Tinjauan Teoritis 12
2.1.1. *Technology Acceptance Model* (TAM)..... 12
2.1.1.1. Konstruk-Konstruk Di *Technology Acceptance Model* (TAM) 15
2.1.1.1.1. Kegunaan Persepsian atau *Perceived Usefulness* (PU)..... 15
2.1.1.1.2. Persepsi Kemudahan Penggunaan atau *Perceived Ease Of Use* (PEOU) 16
2.1.1.1.3. Sikap Menggunakan Teknologi (*Attitude Towards Using Technology*)..... 16
2.1.1.1.4. Minat Perilaku (*Behavioral Intention*) 17

2.1.1.1.5. Penggunaan Teknologi Sesungguhnya (*Actual Technology Use*) 18

2.1.2. Electronic Toll (E-Toll)..... 18

2.2. PENGEMBANGAN HIPOTESIS 20

2.2.1. *Perceived ease of use* (PEOU) mempengaruhi *Perceived usefulness* (PU) dalam penggunaan *electronic toll*..... 20

2.2.2. *Perceived usefulness* (PU) dan *Perceived ease of use* (PEOU) mempengaruhi sikap untuk menggunakan (*attitude towards using technology*) electronic toll..... 21

2.2.3. Sikap dari pengguna mobil pribadi / dinas (*attitude towards using technology*) berpengaruh terhadap minat/niat dari penggunaan *electronic toll* (*behavioral intention*)..... 22

2.2.4. Minat/niat dari pengguna mobil pribadi / dinas (*behavioral intention*) berpengaruh terhadap perilaku nyata dari penggunaan *electronic toll* (*actual technology use*)..... 23

BAB III METODE PENELITIAN 24

3.1. Objek dan Lokasi Penelitian 24

3.2. Populasi dan Sampel 24

3.3. Sumber dan Jenis Data 25

3.4. Teknik Pengumpulan Data 25

3.5. Alat Pengumpulan Data 26

3.6. Definisi dan Pengukuran Variabel 27

3.6.1. Variabel Independen (X_1) 27

3.6.2. Variabel Dependen (Y_1) 28

3.6.3. Uji Regresi Berganda 28

3.6.3.1. Pengaruh PU (*Perceived Usefulness*) dan PEOU (*Perceived Ease Of Use*) terhadap Sikap (*Attitude Towards Using Technology*)..... 28

3.6.4. Uji Regresi Linear 29

3.6.4.1. Pengaruh PEOU (*Perceived Ease Of Use*) terhadap PU (*Perceived Usefullnes*) 29

3.6.4.2. Pengaruh Sikap (*Attitude Towards Using Technology*) terhadap Minat (*Behavioral Intention*) 29

3.6.4.3. Pengaruh Minat (*Behavioral Intention*) terhadap Penggunaan Teknologi Sesungguhnya (*Actual Technology Use*)..... 30

..... 30

3.6.5. Skala Pengukuran Variabel 30
3.7. Pengujian Alat Pengumpulan Data 31
3.7.1. Statistik Deskriptif 31
3.7.1.1. Uji Validitas 31
3.7.1.2. Uji Reliabilitas 33
3.8. Pengujian Hipotesis 35
3.8.1. Uji Asumsi Klasik 35
3.8.1.1. Uji Normalitas 35
3.8.1.2. Uji Heteroskedastisitas 36
3.8.1.3. Uji Multikolinearitas 37
3.8.2. Uji Regresi 37
3.8.2.1. Uji Koefisien Determinasi (R^2) 38
3.8.2.2. Uji F Regresi 38
3.8.2.3. Uji-t (signifikansi individual) 38
BAB IV HASIL DAN ANALISIS 40
4.1. Pengujian Reliabilitas dan Validitas: Cronbach Alpha 40
4.1.1. Reliability 40
4.1.1.1. Uji Reliabilitas Variabel PU (*Perceived Usefulness*) 41
4.1.1.2. Uji Reliabilitas Variabel PEOU (*Perceived Ease of Use*) 41
4.1.1.3. Uji Reliabilitas Variabel Sikap / ATUT (*Attitude Towards Using Technology*) 42
4.1.1.4. Uji Reliabilitas Variabel Minat (*Behavioral Intention*) 43
4.1.1.5. Uji Reliabilitas Variabel Penggunaan / ATU (*Actual Technology Use*) 43
4.1.2. Validitas 44
4.1.2.1. Uji Validitas Variabel PU (*Perceived Usefulness*) 44
4.1.2.2. Uji Validitas Variabel PEOU (*Perceived Ease of Use*) 46
4.1.2.3. Uji Validitas Variabel Sikap/ATUT (*Attitude Towards Using Technology*) 48
4.1.2.4. Uji Validitas Variabel Minat (*Behavioral Intention*) 49
4.1.2.5. Uji Validitas Variabel Penggunaan/ATU (*Actual Technology Use*) 52
4.2. Statistik Deskriptif 53

4.2.1. Hasil Statistik Deskriptif PU (*Perceived Usefulness*) 55
4.2.2. Hasil Statistik Deskriptif PEOU (*Perceived Ease Of Use*) 57
4.2.3. Hasil Statistik Deskriptif Sikap / ATUT (*Attitude Towards Using Technology*) 59
4.2.4. Hasil Statistik Deskriptif Minat (*Behavior Intention*) 61
4.2.5. Hasil Statistik Deskriptif Penggunaan / ATU (*Actual Technology Use*) 62
4.2.6. Kesimpulan Tabel Kategori 64
4.3. Pengujian Asumsi Klasik 66
4.3.1. Pengujian Model Pengaruh PEOU (*Perceived Ease of Usefulness*) terhadap PU (*Perceived Usefulness*) 66
4.3.1.1. Uji Asumsi Klasik Normalitas 67
4.3.1.2. Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas 68
4.3.1.3. Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas 68
4.3.2. Pengujian Model Pengaruh PEOU (*Perceived Ease of Usefulness*) dan PU (*Perceived Usefulness*) terhadap Sikap / ATUT (*Attitude Towards Using Technology*) 69
4.3.2.1. Uji Asumsi Klasik Normalitas 70
4.3.2.2. Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas 71
4.3.2.3. Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas 72
4.3.3. Pengujian Model Pengaruh Sikap (*Attitude Toward Using Technology*) terhadap Minat (*Behavioral Intention*) 73
4.3.3.1. Uji Asumsi Klasik Normalitas 73
4.3.3.2. Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas 74
4.3.3.3. Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas 75
4.3.4. Pengujian Model Pengaruh Minat (*Behavioral Intention*) terhadap Penggunaan / ATU (*Actual Technology Use*) 76
4.3.4.1. Uji Asumsi Klasik Normalitas 76
4.3.4.2. Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas 78
4.3.4.3. Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas 78
4.4. Uji Regresi 79
4.4.1. Hasil Uji Regresi PEOU terhadap PU 80
4.4.1.1. Koefisien Determinasi (R^2) 80
4.4.1.2. Uji F (signifikansi model simultan) 81

4.4.1.3. Uji t (signifikansi individual) 82
4.4.2. Hasil Uji Regresi PEOU dan PU terhadap Sikap 82
4.4.2.1. Koefisien Determinasi (R^2) 83
4.4.2.2. Uji F (signifikansi model simultan) 84
4.4.2.3. Uji t (signifikansi individual) 84
4.4.3. Hasil Uji Regresi Sikap terhadap Minat 85
4.4.3.1. Koefisien Determinasi (R^2) 86
4.4.3.2. Uji F (signifikansi model simultan) 86
4.4.3.3. Uji t (signifikansi individual) 87
4.4.4. Hasil Uji Regresi Minat terhadap Penggunaan / ATU 88
4.4.4.1. Koefisien Determinasi (R^2) 88
4.4.4.2. Uji F (signifikansi model simultan) 89
4.4.4.3. Uji t (signifikansi individual) 90
4.5. Analisis Hasil Pengujian Hipotesis 91
4.6. Analisis Data Kualitatif 94
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN 99
5.1. Kesimpulan 99
5.2. Keterbatasan 101
5.3. Saran 101
5.3.1. Bagi Praktis 101
5.3.2. Bagi Akademisi 104
A. Angket Tertutup 110
B. Angket Terbuka 114
C. Angket Tambahan 115

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel PU (*Perceived Usefulness*)..... 45
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel PEOU (*Perceived Ease Of Use*)..... 47
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel ATUT (*Attitude Towards Using Technology*) 48
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Minat 50
Tabel 4.5 Hasil Pengulangan Uji Validitas Variabel Minat..... 51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel ATU (*Actual Technology Use*)..... 53
Tabel 4.7 Kriteria Rata-rata Variabel PU (*Perceived Usefulness*)..... 55
Tabel 4.8 Kriteria Rata-rata Variabel PEOU (*Perceived Ease Of Use*)..... 57
Tabel 4.9 Kriteria Rata-rata Variabel ATUT (*Attitude Towards Using Technology*) 60
Tabel 4.10 Kriteria Rata-rata Variabel Minat (*Behavioral Intention*) 61
Tabel 4.11 Kriteria Rata-rata Variabel ATU (*Actual Technology Use*)..... 63
Tabel 4.12 Kesimpulan Kriteria Rata-rata Setiap Variabel 64
Tabel 4.13 Kesimpulan Kriteria Rata-rata Tertinggi Variabel..... 66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peningkatan Angkutan Kendaraan 1
Gambar 1.2 Kerangka Pikir..... 9

Gambar 2.1 Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan sebagai perilaku penggunaan teknologi 14

Gambar 3.1 Model Pengujian Penelitian 27
Gambar 3.2 Model Pengujian Pertama Uji Regresi Berganda..... 28
Gambar 3.3 Model Pengujian Kedua Uji Regresi Linear PEOU terhadap PU 29
Gambar 3.4 Model Pengujian Ketiga Uji Regresi Linear Sikap terhadap Minat.. 30
Gambar 3.5 Model Pengujian Keempat Uji Regresi Liniear Minat terhadap Penggunaan Secara Nyata 30
Gambar 3.6 Kriteria Reliabilitas 33

Gambar 4.1 Kesimpulan Hasil Pengujian Hipotesis 91

ABSTRAKSI

Pemberlakuan Gardu Toll Otomatis (GTO) di jalan toll mengharuskan para pengguna kendaraan untuk menggunakan kartu *electronic toll* dan dijelaskan dengan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yaitu PEOU (*Perceived Ease Of Use*) atau persepsi kemudahan, PU (*Perceived Usefulness*) atau persepsi kemanfaatan, ATUT (*Attitude towards Using Technology*)/Sikap menggunakan teknologi, Minat/BI (*Behavioral Intention*) menggunakan kartu *electronic toll*, ATU (*Actual Technology Use*)/Penggunaan Teknologi Secara Nyata dalam menggunakan kartu *electronic toll*. Penelitian ini menekankan pada minat yaitu berasal dari dorongan diri sendiri atau suatu keharusan.

Sampel yaitu pengguna mobil pribadi yang melintasi jalan toll Jatingaleh Semarang. Sumber data menggunakan jenis kuantitatif dan kualitatif yaitu metode kuisioner tertutup dan terbuka. Teknik pengolahan data menggunakan SPSS. Hasil yaitu kemudahan menggunakan kartu *electronic toll* berpengaruh *positive* terhadap manfaat menggunakan kartu *electronic toll*, mudah dan bermanfaat berpengaruh *positive* terhadap sikap para pengguna dalam menggunakan kartu *electronic toll*, sikap para pengguna kartu berpengaruh *positive* terhadap minat menggunakan kartu *electronic toll*, dan minat menggunakan kartu *electronic toll* berpengaruh *positive* terhadap penggunaan kartu *electronic toll* secara nyata di gardu jalan toll. Penelitian menemukan faktor diluar teori TAM yaitu tanggapan responden mengenai kartu *electronic toll* yang digunakan untuk mendukung penerimaan kartu *electronic toll*.

Kata kunci: *electronic toll*, *Technology Acceptance Model* (TAM), Minat.