



Analisis Penerapan *Theory of Consumer Acceptance Technology* Terhadap Layanan Si Demang Pada Aplikasi Hallo Palembang Di Kelurahan Kalidoni

Anggun Pratiwi¹, Evi Fadilah², Sri Rahayu³

¹Information System Departement, Raden Fatah Islamic State University, Palembang, Indonesia

Email: ¹anggunpratiwi0813@gmail.com, ²evifadilah_uin@radenfatah.ac.id,

³sriahayu@radenfatah.ac.id

Abstract

Si Demang merupakan sebuah menu pelayanan masyarakat secara online, berupa layanan administrasi yang terdapat di kelurahan dan kecamatan di kota Palembang. Kemunculan teknologi baru ini menimbulkan berbagai reaksi masyarakat dalam penggunaannya. Sejauh ini belum ada penelitian yang meneliti bagaimana penerimaan Si Demang oleh masyarakat terutama di kelurahan Kalidoni, sementara penggunaannya mengalami penurunan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk melihat penerimaan Si Demang di kelurahan Kalidoni dengan memprediksi faktor faktor yang mempengaruhi sikap pengguna terhadap minat menggunakan layanan Si Demang di Kelurahan Kalidoni menggunakan metode *Consumer Acceptance Technology* (CAT). Penelitian ini menggunakan semua variabel yang ada pada metode CAT. Data dikumpulkan menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada 375 responden. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, analisis *structural equation modeling* (SEM) dengan metode *partial least squares* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, kesenangan, keinginan dan dominasi berpengaruh signifikan terhadap sikap menggunakan layanan Si Demang. Keunggulan relatif dan persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap dalam menggunakan layanan Si Demang. Jadi untuk meningkatkan penggunaan layanan Si Demang maka persepsi kegunaan, kesenangan, keinginan, dan dominasi perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: Si Demang, Theory of Consumer Acceptance Technology (CAT), Structural Equation Modeling (SEM)

1. PENDAHULUAN

Si Demang merupakan layanan administrasi online dari pemerintah kepada masyarakat di kelurahan kota Palembang. Tujuan layanan Si Demang ialah untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan berkas administrasi dengan memangkas prosedur pelayanan administrasi, cukup di kelurahan saja. Pengurusan berkas administrasi



secara konvensional dinilai membutuhkan waktu lama dan memiliki prosedur panjang dalam pengurusan berkas, Dengan adanya pelayanan masyarakat secara online dapat mempercepat proses administrasi dengan memangkas prosedur pelayanan secara konvensional serta meminimalis biaya yang dibutuhkan masyarakat dalam mengurus berkas administrasi.

Untuk evaluasi terhadap penggunaan layanan Si Demang telah diujicobakan kepada 34 kelurahan yang ada di Kota Palembang, salah satunya ialah di Kelurahan Kalidoni. Berdasarkan informasi yang diberikan administrator layanan Si Demang di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang mengalami penurunan hingga 20%. Hal ini menunjukkan kurangnya minat masyarakat menggunakan layanan Si Demang. Dikarenakan layanan Si Demang merupakan salah satu kunci penting dalam upaya pemerintah kota Palembang untuk mewujudkan Palembang *Smart City* dan dalam upaya evaluasi kekurangan dari layanan Si Demang, maka Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Palembang berupaya memaksimalkan bagaimana agar layanan Si Demang dapat digunakan secara maksimal oleh masyarakat. Oleh karena itu minat penggunaan layanan Si Demang perlu diperhatikan.

Salah satu teori yang mengukur penerimaan teknologi populer yang digunakan sejauh ini adalah teori TAM atau *Technology Acceptance Model*, kebanyakan teori teori yang populer mengukur penerimaan teknologi hanya berdasarkan unsur kognitifnya saja, tanpa mendeskripsikan dengan rinci unsur afektifnya. Menurut (Kulviwat et al., 2007) penerimaan seseorang terhadap teknologi tidak hanya diukur berdasarkan unsur kognitifnya saja, namun juga berdasarkan *feel* yang dirasakan pengguna pada saat menggunakan teknologi tersebut. Pengguna tertarik menggunakan teknologi tidak hanya untuk merasakan manfaat yang diberikan, namun juga untuk mendapatkan *experience* atau pengalaman dalam menggunakannya, karena dibeberepa waktu pengguna bisa saja menolak teknologi baru jika dirasa teknologi yang lama lebih memberikan *self experience* yang baik.

Berdasarkan hal tersebut untuk memenuhi ketidakcukupan pemahaman mengenai penerimaan teknologi (Kulviwat et al., 2007) membentuk sebuah *theory of consumer acceptance technology* yang menghubungkan aspek kognitif dan afektif. Unsur kognitif diambil dari metode TAM yaitu *perceive usefulness* atau persepsi kegunaan dan *perceive ease of use* atau persepsi kegunaan. Unsur afektif diambil dari metode PAD yaitu *pleasure* atau kesenangan, *arrousal* atau keinginan, dan *dominance* atau dominansi.

Sejauh ini belum ada penelitian yang meneliti bagaimana penerimaan Si Demang ditengah masyarakat. Untuk memaksimalkan evaluasi terhadap minat penggunaan layanan Si Demang, Maka penelitian ini dilakukan untuk melihat penerimaan layanan Si Demang dengan menganalisis faktor faktor yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap minat menggunakan layanan Si Demang. Dengan menggunakan *theory of*

consumer acceptance technology dapat mengetahui penerimaan pengguna terhadap layanan Si Demang dengan mencakup kedua unsur logika kognitif dan emosi pengguna atau *affect* selama penggunaan. Dan diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan wawasan serta saran yang membangun guna meningkatkan performa dan penggunaan Si Demang oleh masyarakat di masa yang akan datang.

2. KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

2.1 *Pleasure Arousal Dominance (PAD)*

Pleasure Arousal Dominance atau PAD merupakan teori yang dikembangkan oleh (Mehrabian & Russell, 1974) yang menegaskan bahwa semua respon emosional seseorang terhadap fisik ataupun lingkungan sosial dapat ditangkap dengan 3 dimensi pengaruh yaitu, *pleasure* atau kesenangan, *arousal* atau keinginan, dan *dominance* atau dominansi. Ketiga dimensi ini mewakili perasaan seseorang yang pada gilirannya dapat mempengaruhi perilaku mendekati atau menghindari teknologi.

2.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology acceptance model atau TAM merupakan teori yang dikembangkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1989. TAM merupakan adaptasi dari *theory of reasoned action* (TRA) untuk pemodelan penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi dan untuk memahami sikap pengguna terhadap teknologi yang digunakan.

2.3 *Theory of Consumer Acceptance Technology (CAT)*

Theory of consumer acceptance technology dikembangkan oleh (Kulviwat et al., 2007) merupakan teori yang menghubungkan aspek kognitif atau nalar dan aspek afektif atau pengaruh. Dilatar belakangi oleh banyaknya penelitian yang memprediksi faktor penerimaan teknologi yang hanya memprediksi kognisi dan jarang memasukkan unsur *affect* atau afektif. Teori CAT meningkatkan prediksi minat adopsi produk berteknologi tinggi dengan mengintegrasikan TAM (*technology acceptance model*) dan PAD (*pleasure arousal dominance*) serta membangun kognitif tambahan ke model TAM.

Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Kota Palembang (Si Demang) Layanan Si Demang merupakan salah satu layanan yang terdapat pada website maupun aplikasi Hallo Palembang. Si Demang pertama kali dipublikasikan pada 17 November 2018 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang. Beberapa menu layanan yang terdapat dalam layanan Si Demang yaitu surat izin usaha perdagangan, surat izin pemakaman dan pengabuan, surat tanda daftar perusahaan, surat izin penyelenggaraan reklame insidentil, surat izin operasional izin kecantikan dan pangkas rambut dan beberapa layanan administrasi lainnya. Dalam hal penggunaan Si Demang

dapat diakses secara umum oleh masyarakat dengan medownload kemudian mengakses aplikasi Hallo Palembang ataupun melalui website resmi <https://hallo.palembang.go.id/LayananOnline>. Si Demang memberikan kemudahan dengan mempercepat proses administrasi di kelurahan dengan cara memangkas prosedur pelayanan secara konvensional serta meminimalis biaya yang dibutuhkan masyarakat dalam mengurus berkas administrasi.

2.4 Pengaruh Keunggulan Relatif Terhadap Persepsi Kegunaan dan Sikap

Membandingkan keunggulan relatif dan kegunaan, keunggulan relative difokuskan pada sejauh mana inovasi teknologi dianggap lebih baik dari pendahulunya, sedangkan kegunaan yang dirasakan mencerminkan keyakinan bahwa teknologi membantu melakukan suatu fungsi tertentu. Seseorang memilih mengadopsi suatu teknologi karena memiliki keunggulan dari teknologi lain atau lebih unggul dari teknologi sebelumnya. Teknologi diciptakan tentunya memiliki *value* kegunaan dan keunggulan yang dapat berpengaruh terhadap penerimaan dan penggunaan teknologi tersebut, terutama pada sikap dan minat adopsi penggunaannya. Oleh karena itu, hipotesis yang diambil adalah :

H₁: keunggulan relative berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan

H₂: keunggulan relative berpengaruh positif terhadap sikap

2.5 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Persepsi Kegunaan dan Sikap

Kemudahan penggunaan teknologi berkaitan dengan proses mempelajari penggunaan teknologi. Semakin mudah teknologi digunakan, maka akan semakin meningkatkan nilai kegunaan dari teknologi tersebut bagi penggunaannya. Menurut (Kulviwat et al., 2007) kemudahan penggunaan yang dirasakan dapat menjadi penerimaan awal sebuah inovasi teknologi dan sangat penting sebagai penentu adopsi dan penggunaan teknologi secara berkelanjutan. Dengan demikian hipotesis yang diambil adalah :

H₃: persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan

H₄: persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap

2.6 Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Sikap

Persepsi Kegunaan (*perceive usefulness*) menurut (Kulviwat, et al. 2007) didefinisikan sebagai suatu tingkat kepercayaan seseorang bahwa teknologi akan menambah produktifitas dan performa kinerja pekerjaan mereka. Kemungkinan yang terjadi dengan menggunakan teknologi dapat memberikan keuntungan pemakai dan membantu menjalankan suatu tugas. Sebuah badan besar penelitian TAM telah menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan oleh pengguna adalah penentu kuat penerimaan pengguna, adopsi, dan penggunaan perilaku. Dengan demikian hipotesis yang diambil adalah sebagai berikut:

H₅: Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap sikap

2.7 Pengaruh Kesenangan terhadap Sikap

Pleasure atau kesenangan adalah sejauh mana seseorang mengalami reaksi menyenangkan terhadap suatu rangsangan fisik ataupun sosial (Mehrabian & Russell, 1974). Kesenangan menggunakan teknologi memiliki efek langsung terhadap sikap dan keputusan penggunaan teknologi tersebut secara berkelanjutan. Demikian pula dengan kesenangan menggunakan Si Demang dapat memicu pemakaian Si Demang dilain waktu. Maka, hipotesis yang diambil adalah:

H₆: Kesenangan berpengaruh positif terhadap sikap

2.8 Pengaruh Keinginan terhadap Sikap

Dalam konteks pemasaran, keinginan atau gairah dapat mempengaruhi perilaku dan pembentukan sikap. Dalam beberapa penelitian menunjukkan hubungan positif antara pembeli yang tertarik barang di toko dan sikap mereka dalam membelanjakan di toko (Kulviwat et al., 2007). Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang diambil adalah :

H₇: Keinginan berpengaruh positif terhadap sikap

2.9 Pengaruh Dominansi terhadap Sikap

Perasaan yang berhubungan dengan berada di kendali adalah aspek utama dari dominansi. Menurut (Kulviwat et al., 2007) dominasi berlawanan dengan ketundukan atau takluk, takluk dapat berupa perasaan kecemasan, kebingungan dan ketakutan. Hal tersebut dapat berefek pada sikap negatif terhadap teknologi. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis yang diambil adalah:

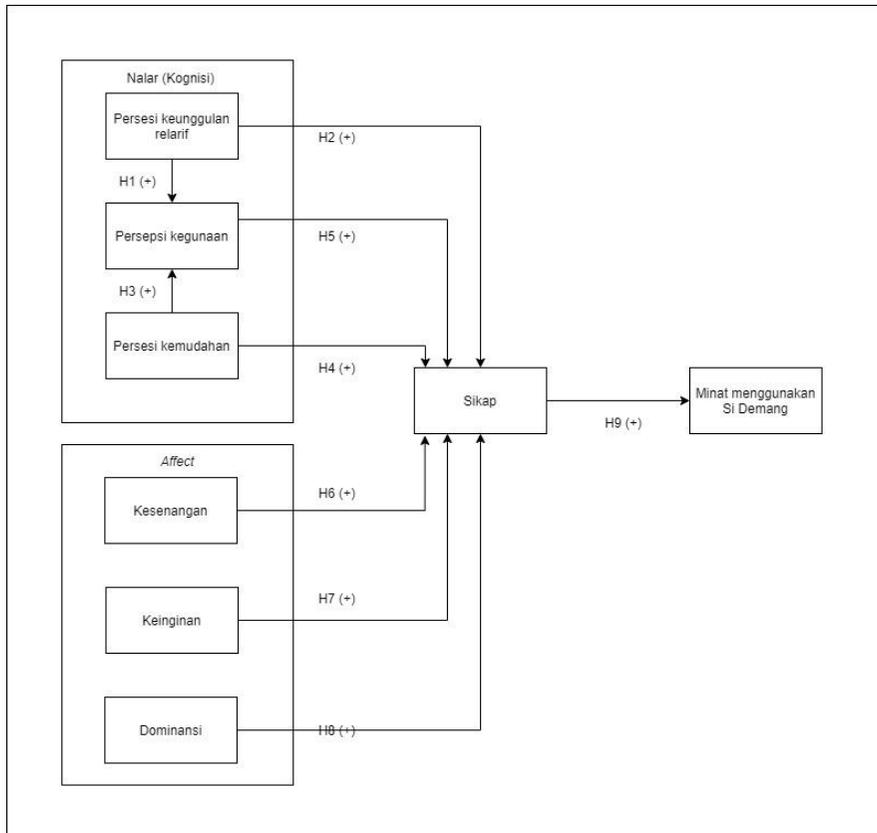
H₈: Dominasi berpengaruh positif terhadap sikap

2.10 Pengaruh Sikap terhadap Minat Menggunakan Si Demang

Sikap merupakan perasaan positif atau negatif (pengaruh evaluatif) tentang melakukan sesuatu yang ingin dilakukan. Sikap yang akan timbul terhadap penggunaan teknologi informasi adalah positif atau negatif, apabila teknologi tersebut dirasakan baik maka sikap yang timbul adalah positif dan sebaliknya (Fishbein & Ajzen, 1975). Minat (intention) adalah keinginan untuk melakukan perilaku, sedangkan perilaku (behavior) adalah tindakan nyata yang dilakukan. Minat untuk mematuhi aturan administratif kelurahan adalah kecenderungan yang mendorong seseorang pada keputusan yang mendukung tindakan administratif, begitupun sebaliknya. Oleh sebab itu hipotesis yang diambil adalah:

H₉: Sikap berpengaruh positif terhadap minat menggunakan Si Demang.

2.11 Kerangka Pemikiran Teoritis



3. METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah masyarakat di kelurahan kalidoni yang sudah pernah menggunakan layanan Si Demang untuk pengurusan berkas administrasi. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *random sampling*, dengan menggunakan rumus Slovin didapatkan sampel sebanyak 375 orang. Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 375 sampel responden yang berada di kelurahan kalidoni.

3.2 Metode Analisis Data

Berdasarkan metode yang digunakan dalam penelitian ini metode analisis menggunakan teknik *structural equation modeling* (SEM) dengan dua tahapan pengujian yaitu pengujian *outer model* atau pengujian model pengukuran, pengujian

inner model atau pengujian model structural serta pengujian hipotesis. Sebelum dilakukan pengujian, data yang didapat dari kuisioner diolah dan di rekapitulasi menggunakan *software Microsoft excel*, pengujian *outer* dan *inner model* menggunakan metode *partial least squares* (PLS) dengan *software smartPLS*. PLS adalah teknik statistika multivariat yang melakukan perbandingan antara variabel independent berganda dan variabel dependen jamak (Ghozali & Latan, 2015).

3.3 VARIABEL PENELITIAN DAN DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Keunggulan Relatif: Relative advantage atau persepsi keunggulan relative menurut (Kulviwat et al., 2007) seseorang memilih mengadopsi suatu teknologi karena memiliki keunggulan dari teknologi lain atau lebih unggul dari teknologi sebelumnya. Menurut (Rogers, 2003) keunggulan relatif berarti bahwa inovasi tersebut diyakini oleh orang yang menggunakannya memiliki keunggulan dibandingkan inovasi lain yang sejenis.

Persepsi Kegunaan: Persepsi Kegunaan (*perceive usefulness*) menurut (Kulviwat, et al. 2007) didefinisikan sebagai suatu tingkat kepercayaan bahwa teknologi akan menambah produktifitas dan performa kinerjanya. Dalam hal ini persepsi kegunaan dapat diartikan sebagai manfaat teknologi bagi pemakai.

Persepsi Kemudahan: Menurut (Kulviwat et al., 2007) kemudahan penggunaan adalah sejauh mana orang percaya dengan menggunakan teknologi dapat membuat pekerjaannya menjadi lebih sederhana.

Kesenangan: Kesenangan adalah perasaan atau emosi seseorang yang merupakan respon terhadap rangsangan lingkungan. Kesenangan diukur dengan penilaian reaksi lisan ke lingkungan. Kesenangan adalah dimensi afektif yang berkaitan dengan sejauh mana seseorang merasa baik, bahagia, atau puas dalam situasi tertentu (Kulviwat et al., 2007) emosi kesenangan yang negative dapat berupa kecewa, sedih, tidak puas, tidak baik.

Keinginan: *Arousal* menurut (A. Mehrabian & Russell, 1974) mengacu pada tingkat dimana seseorang merasakan siaga, digairahkan, atau berada dalam situasi aktif. Gairah atau keinginan menunjukkan kombinasi aktifitas fisik dan kewaspadaan mental.

Dominansi: Dominansi berkaitan dengan control emosi atau perasaan seseorang terhadap penggunaan teknologi. Menurut (Albert Mehrabian, 1996). Dominasi diartikan sebagai perasaan berkuasa atau pengaruh situasi seseorang yang berlebihan. Sebagai salah satu dari tiga dimensi dalam model PAD, emosi bervariasi dalam jumlah dan intensitas dominasinya.

Sikap: Sikap berhubungan dengan penilaian evaluatif seseorang terhadap penggunaan teknologi. Menurut (Jogiyanto, 2007) sikap diartikan sebagai evaluasi kepercayaan berupa perasaan positif negative seseorang jika harus melakukan perilaku yang

ditentukan. Sikap mengarah pada respon dalam menanggapi sesuatu diluar dirinya sendiri. Ada 3 komponen dalam sikap yaitu nalar / kognitif, pengaruh / *affect*, dan perilaku.

Minat Menggunakan Layanan Si Demang: Minat berperilaku menurut (Fishbein & Ajzen, 1975) mengukur kekuatan tujuan untuk melakukan tindakan tertentu. Minat seringkali disamakan dengan perilaku, namun minat berbeda dengan perilaku. Minat adalah keinginan untuk melakukan perilaku sedangkan perilaku adalah tindakan nyata yang dilakukan. Minat terkait dengan keinginan intrinsik seseorang (keinginan dari dalam diri) untuk melakukan suatu tindakan. Minat berperilaku dalam penelitian ini adalah keinginan dalam diri untuk menggunakan teknologi layanan Si Demang.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengujian *Outer Model* (Pengujian Model Pengukuran)

Outer model digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas hubungan antara konstruk dengan indikatornya. Langkah pertama pengujian validitas dalam PLS adalah menguji validitas konvergen yang dapat dilihat dari nilai *outer loading* dibawah ini:

Tabel 1. *Outer Loading*

Korelasi	<i>Original Sample (O)</i>	<i>T - Statistic</i>	Persentase Korelasi Konstruk dan Indikator
RA -> RA1	0,783	3.973	0.05%
RA -> RA2	0,878	6.560	0.06%
RA -> RA3	0,822	6.168	0.05%
RA -> RA4	0,62	3.199	0.04%
PU -> PU1	0,871	7.580	0.05%
PU -> PU2	0,881	7.550	0.05%
PU -> PU3	0,868	11.502	0.05%
PU -> PU4	0,745	4.271	0.04%
PU -> PU5	0,53	2.986	0.03%
PE -> PE1	0,774	2.819	0.07%
PE -> PE2	0,696	3.095	0.06%
PE -> PE3	0,764	4.356	0.07%
PL -> PL1	0,878	3.381	0.05%
PL -> PL2	0,867	3.501	0.05%
PL -> PL3	0,665	2.604	0.04%
PL -> PL4	0,847	3.851	0.05%

PL -> PL5	0,623	2.315	0.03%
AR -> AR1	0,807	2.403	0.07%
AR -> AR2	0,516	1.305	0.05%
AR -> AR3	0,883	2.644	0.08%
DO -> DO1	0,737	2.515	0.05%
DO -> DO2	0,861	2.756	0.06%
DO -> DO3	0,689	2.080	0.05%
DO -> DO4	0,909	2.670	0.06%
ATA -> ATA1	0,729	3.266	0.06%
ATA -> ATA2	0,887	6.836	0.08%
ATA -> ATA3	0,844	5.413	0.08%
AI -> AI1	0,731	2.213	0.06%
AI -> AI2	0,846	2.557	0.08%
AI -> AI3	0,766	2.098	0.07%

Dilihat nilai *outer loading* atau korelasi antara konstruk dan indikatornya diatas 0.50 maka dapat disimpulkan bahwa konstruk tersebut memiliki validitas konvergen yang baik. Setelah menguji validitas konvergen selanjutnya pengujian validitas diskriminan dengan melihat nilai *cross loading* sebagai berikut :

Tabel 2. Cross Loading

	AI	AR	ATA	DO	PE	PU	PL	RA
AI1	0.731	0.252	0.161	0.240	0.057	0.257	0.161	0.101
AI2	0.846	0.035	0.206	0.098	0.058	-0.027	0.086	0.052
AI3	0.766	0.240	0.194	0.420	0.082	0.006	0.227	0.061
AR1	0.268	0.807	0.294	0.063	0.310	0.365	0.364	0.237
AR2	0.052	0.516	0.089	0.499	0.290	0.175	0.275	0.029
AR3	0.123	0.883	0.350	0.168	0.514	0.559	0.414	0.198
ATA1	0.234	0.285	0.729	0.074	0.182	0.157	0.403	0.039
ATA2	0.248	0.225	0.887	0.327	0.085	-0.140	0.256	-0.051
ATA3	0.128	0.378	0.884	0.152	0.286	0.236	0.575	0.054
DO1	0.199	0.111	0.093	0.737	0.323	0.121	0.013	-0.083
DO2	0.267	0.262	0.151	0.861	0.363	0.342	-0.031	0.179
DO3	0.108	0.123	0.001	0.689	0.342	0.291	0.042	0.079
DO4	0.307	0.151	0.254	0.909	0.178	-0.047	0.050	-0.052
PE1	0.114	0.352	0.315	0.256	0.774	0.467	0.197	0.286

PE2	0.087	0.290	0.089	0.142	0.696	0.547	0.234	0.325
PE3	-0.022	0.489	0.109	0.284	0.764	0.482	0.115	0.101
PL1	0.269	0.446	0.353	0.036	0.237	0.212	0.878	0.204
PL2	0.229	0.441	0.457	-0.090	0.069	0.222	0.867	0.196
PL3	0.335	0.315	0.333	0.090	0.325	0.069	0.665	-0.061
PL4	0.010	0.374	0.516	0.081	0.267	0.347	0.847	0.130
PL5	0.085	0.218	0.288	-0.035	0.072	0.140	0.623	0.038
PU1	0.184	0.603	0.229	0.021	0.590	0.871	0.360	0.447
PU2	0.137	0.479	0.127	0.098	0.582	0.881	0.258	0.544
PU3	0.023	0.459	0.013	0.279	0.552	0.868	0.065	0.436
PU4	-0.038	0.267	0.034	0.050	0.582	0.745	0.201	0.443
PU5	-0.082	0.260	-0.052	-0.051	0.194	0.530	0.183	0.123
RA1	0.072	0.200	-0.126	-0.131	0.176	0.430	0.134	0.783
RA2	0.148	0.233	0.006	0.066	0.309	0.481	0.093	0.878
RA3	0.133	-0.028	-0.059	0.064	0.112	0.301	-0.064	0.822
RA4	0.001	0.264	0.215	0.054	0.359	0.427	0.225	0.620

Dikatakan memiliki validitas diskriminan yang baik apabila nilai korelasi indikator pada konstraknya lebih tinggi daripada konstruk yang lain. Dari tabel diatas angka tebal menunjukkan korelasi antara konstruk dan indikatornya lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi konstruk lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya validitas diskriminan yang baik.

Setelah menguji validitas diskriminan selanjutnya menguji reliabilitas konstruk. Dalam PLS pengujian reliabilitas salah satunya dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability*. Besarnya reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Composite reliability* ataupun *Cronbach alpha*. Suatu konstruk dinyatakan reliable apabila nilai *Composite reliability* > 0.7 (Ghozali, 2018) (Abdillah, 2018).

Tabel 3. *Composite Reliability*

<i>Composite Reliability</i>	
RA	0.861
PU	0.890
PE	0.789
PL	0.886
AR	0.789
DO	0.879

ATA	0.862
AI	0.825

Dari tabel diatas dan berdasarkan *rule of thumb* yang ada maka dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang baik sehingga item pertanyaan yang menyusun variabel penelitian mempunyai internal konsistensi yang tinggi dan dapat digunakan dalam penelitian.

4.2 Pengujian Inner Model (Pengujian Model Struktural)

Inner model merupakan model structural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten melalui proses *bootstrapping* (Abdillah, 2018). Model structural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk konstruk dependen, nilai koefisien *path* atau *t-values* tiap *path* untuk menguji signifikansi antar konstruk dalam model structural.

Tabel 4. R Square

Konstruk	R Square	Makna Goodness Fit Model
<i>Adoption Intention (AI)</i>	0.058	Lemah dan 5.8% variabilitas Adoption Intention atau minat (AI) dapat dijelaskan oleh variabilitas <i>Attitude</i> atau sikap (ATA) dan sisanya 94.2% dipengaruhi oleh variabel lain.
<i>Arousal (AR)</i>		Tidak dapat dijelaskan
<i>Dominance (DO)</i>		Tidak dapat dijelaskan
<i>Pleasure (PL)</i>		Tidak dapat dijelaskan
<i>Perceive Usefulness (PU)</i>	0.568	Moderate dan 56.8% variabilitas Perceive Usefulness (PU) dapat dijelaskan oleh variabilitas <i>Perceive Ease of Use</i> (PE) dan <i>Relative Advantage</i> (RA). Sisanya sebesar 43.2% dipengaruhi oleh variabilitas lain.
<i>Attitude (ATA)</i>	0.338	Lemah dan 33.8% variabilitas Attitude (ATA) dapat dijelaskan oleh variabilitas <i>Relative Advantage</i> (RA), <i>Perceive Usefulness</i> (PU), <i>Perceive Ease Of Use</i> (PE), <i>Pleasure</i> (PL), <i>Arousal</i> (AR) dan <i>Dominance</i> (DO). Sisanya sebesar 66.2% dipengaruhi oleh variabel lain.
<i>Relative Advantage (RA)</i>		Tidak dapat dijelaskan

4.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dengan sempls menggunakan software Smartpls dilakukan melalui proses bootstrapping dengan melihat nilai Original Sample (O) dan T – Statistic pada table path coefficient. Kriteria pengujian (α) =0.05 ditentukan sebagai berikut :

1. Apabila t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima
2. Apabila t hitung $<$ t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Tabel 5. *Path Coefficient*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
RA -> PU	0.401	0.402	0.046	8.711	0.000
RA -> ATA	-0.004	-0.005	0.056	0.070	0.944
PE -> PU	0.254	0.255	0.046	5.550	0.000
PE -> ATA	0.043	0.041	0.051	0.850	0.396
PU -> ATA	0.179	0.178	0.056	3.176	0.002
PL -> ATA	0.162	0.164	0.053	3.061	0.002
AR -> ATA	0.101	0.105	0.050	2.014	0.045
DO -> ATA	0.258	0.261	0.050	5.140	0.000
ATA -> AI	0.424	0.429	0.046	9.275	0.000

Berdasarkan tabel path coefficients dengan melihat original sample dan T statistiknya dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9 bernilai positif dan signifikan karena memiliki nilai original sampel positif dan Tstatistik yang lebih tinggi daripada 1,96. Sedangkan hipotesis 2 dan 4 bernilai tidak signifikan dan ditolak karena nilai Tstatistik kurang dari 1,96.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan masalah yang ada dalam penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi keunggulan relative (RA) berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan (PU). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi keunggulan relative pada aplikasi Si Demang maka akan semakin tinggi pula persepsi kegunaan dari aplikasi Si Demang. Berdasarkan hal ini maka hipotesis yang menyatakan persepsi keunggulan relative berpengaruh terhadap persepsi kegunaan dapat diterima karena signifikan.

2. Persepsi keunggulan relative (RA) tidak berpengaruh positif terhadap sikap pengguna Si Demang (ATA). Hal ini menunjukkan semakin tinggi persepsi keunggulan relative pada aplikasi Si Demang tidak akan mempengaruhi sikap terhadap Si Demang. Berdasarkan hal ini maka hipotesis yang menyatakan keunggulan relative berpengaruh positif terhadap sikap dapat ditolak karena tidak signifikan.
3. Persepsi kemudahan (PE) berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan (PU). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan atas Si Demang maka persepsi kegunaan juga akan meningkat. Berdasarkan hal ini hipotesis yang menyatakan persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan dapat diterima karena signifikan.
4. Persepsi kemudahan (PE) tidak berpengaruh positif terhadap sikap (ATA). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kegunaan atas Si Demang tidak mempengaruhi sikap untuk menggunakan Si Demang. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang menyatakan persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap dapat ditolak karena tidak signifikan.
5. Persepsi kegunaan (PU) berpengaruh positif terhadap sikap (ATA). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kegunaan atas Si Demang maka akan semakin tinggi pula sikap untuk menggunakan Si Demang. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang menyatakan persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap sikap dapat diterima karena signifikan.
6. Kesenangan (PL) berpengaruh positif terhadap sikap (ATA). Hal ini menunjukkan semakin tinggi kesenangan pada saat menggunakan Si Demang maka akan semakin tinggi pula sikap untuk menggunakan Si Demang. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang menyatakan kesenangan berpengaruh positif terhadap sikap dapat diterima karena signifikan.
7. Keinginan (AR) berpengaruh positif terhadap sikap (ATA). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi keinginan menggunakan Si Demang maka akan semakin tinggi pula sikapnya untuk menggunakan Si Demang. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang menyatakan keinginan berpengaruh positif terhadap sikap dapat diterima karena signifikan.
8. Dominasi berpengaruh positif terhadap sikap. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dominasi penggunaan Si Demang maka akan semakin tinggi pula sikap seseorang untuk menggunakan Si Demang untuk pengurusan administrasi. Dengan hal tersebut hipotesis yang menyatakan dominasi berpengaruh positif terhadap sikap dapat diterima karena signifikan.
9. Sikap (ATA) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan Si Demang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sikap untuk menggunakan Si Demang maka semakin tinggi minatnya untuk menggunakan Si Demang.

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini maka saran yang dapat diajukan dari peneliti untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang agar dapat meningkatkan penggunaan layanan sistem informasi administrasi Si Demang dengan meningkatkan persepsi kegunaan, kesenangan, keinginan, dan. Selain itu untuk meningkatkan

kemudahan layanan Si Demang bagi masyarakat di kelurahan Kalidoni, perlu dimaksimalkan tata cara atau petunjuk pengisian secara lebih lengkap dan mudah dipahami agar masyarakat pun merasa tidak kesulitan dalam mengoperasikan layanan Si Demang. Serta menyediakan lebih banyak fitur yang dibutuhkan masyarakat. Selain itu perlunya meningkatkan sosialisasi tentang layanan Si Demang kepada masyarakat di kelurahan kalidoni karena masih banyak masyarakat di kelurahan kalidoni bahkan tidak tahu adanya layanan ini.

REFERENSI

- Abdillah, W. (2018). Metode Penelitian Terpadu Sistem Informasi, Pemodelan Teoretis, Pengukuran, dan Pengujian Statis. In *Metode Penelitian Terpadu Sistem Informasi, Pemodelan Teoretis, Pengukuran, dan Pengujian Statis*.
- Al Fatta, H. (2007). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern. In *Andi Offset*.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Areni, C., Sparks, J., & Dunne, P. (1996). Assessing Consumers; Affective Responses to Retail Environments: A Tale of Two Simulation Techniques. *Advances in Consumer Research*.
- Augusty, F. (2012). Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Penelitian Untuk Skripsi. Tesis Dan Desertasi Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro. *Journal of Manajemen*.
- Bakker, I., van der Voordt, T., Vink, P., & de Boon, J. (2014). Pleasure, Arousal, Dominance: Mehrabian and Russell revisited. *Current Psychology*.
<https://doi.org/10.1007/s12144-014-9219-4>
- Barata, A. A. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima. In *PT. Elex Media Komputindo*.
- Chinn, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modelling. *Modern Methods for Business Research*.
- Davis, F. D. (1985). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results. *Management*.
<https://doi.org/oclc/56932490>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). An Introduction to Theory and Research. In *Belief, Attitude, Intention, and Behavior, An Introduction to Theory and Research*.
<https://doi.org/10.2307/2065853>
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro. (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015a). Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0. In *Universitas Diponegoro. Semarang*.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015b). Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Smart PLS 3.0 untuk Penelitian Empiris. In *Universitas Diponegoro*.
- Koufaris, M. (2002b). Koufaris, M., 2002. Applying the technology acceptance model and flow theory to online consumer behavior. *Information Systems Research* 13

(2), 205–223. *Applying the Technology Acceptance Model and Flow Theory to Online Consumer Behavior*.

Kulviwat, S., Bruner, G. C., Kumar, A., Nasco, S. A., & Clark, T. (2007). Toward a unified theory of consumer acceptance technology. *Psychology and Marketing*. <https://doi.org/10.1002/mar.20196>

Mehrabian, A., & Russell, J. A. (1974). The basic emotional impact of environments. *Perceptual and Motor Skills*. <https://doi.org/10.2466/pms.1974.38.1.283>