

ANALISIS FAKTOR DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN E-BILL DENGAN PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

Emma Novita Sari
emmanovita19@gmail.com
Suwardi Bambang Hermanto

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

The purpose of this research is to examine some factors which will influence the revenue and the use of e-bill or electronic billing by using Technology Acceptance Model (TAM) approach. The constructions which have been applied in this research i.e. Perceived ease of use, perceived of usefulness, attitude toward usage, behavioral intention to use, and actual use. In this research, the Perceived ease of use will be correlated to perceived of usefulness. Perceived ease of use and perceived of usefulness will be correlated to attitude toward usage. Furthermore attitude toward usage will be correlated to behavioral intention. Moreover, behavioral intention to use will be correlated to actual use. The object of the research is all corporate HALO card prepaid customers at PT. Telkomsel Surabaya who have been applied e-bill. The sample collection in this research has been done by using purposive sampling. The data is the primary data which has been done by issuing questionnaires. The primary data has resulted 254 questionnaires which can be processed by using SEM (Structural Equation Model) analysis technique and Partial Least Square (PLS) methods. The result of the research shows that Perceived ease of use has positive influence to the perceived of usefulness. Perceived ease of use and perceived of usefulness has positive influence to the attitude toward usage. Attitude toward usage does not have any influence to the behavioral intention to use. Meanwhile, behavioral intention to use does not have influence to the actual use in using e-bill.

Keywords: e-bill, Technology Acceptance Model, Perceived ease of use, perceived of usefulness, attitude, behavioral intention to use, actual use

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan *e-bill* atau *electronic billing* dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Konstruk yang digunakan dalam penelitian ini antara lain persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, sikap akan penggunaan, minat perilaku penggunaan, dan penggunaan senyatanya. Dalam penelitian ini persepsi kemudahan penggunaan dihubungkan dengan persepsi kegunaan. Persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan akan dihubungkan dengan sikap akan penggunaan. Selanjutnya sikap akan penggunaan dihubungkan dengan minat perilaku penggunaan. Kemudian minat perilaku penggunaan tersebut dihubungkan dengan penggunaan senyatanya. Obyek dalam penelitian ini adalah pelanggan pascabayar kartu HALO *corporate* di PT. Telkomsel Surabaya yang menggunakan layanan *e-bill*. Pengambilan *sample* dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Data primer yang dihasilkan sebanyak 254 kuesioner dapat diolah menggunakan teknik analisis SEM (*Structural Equation Model*) dengan metode *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan. Persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap sikap akan penggunaan. Sikap akan penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan. Sedangkan minat perilaku penggunaan juga tidak berpengaruh terhadap penggunaan senyatanya dalam menggunakan *e-bill*.

Kata Kunci : *e-bill, Technology Acceptance Model, kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, sikap, minat perilaku, penggunaan nyata.*

PENDAHULUAN

Teknologi informasi sudah menjadi kebutuhan dasar bagi setiap perusahaan terutama dalam menjalankan segala aspek aktivitas organisasi dan penerapan teknologi informasi bagi perusahaan mempunyai peranan penting dan dapat menjadi strategi untuk menciptakan inovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Terutama perkembangan teknologi telekomunikasi seluler yang saat ini bisa dibilang sangat bergerak dengan cepat dari tahun ke tahun. Kebutuhan akan komunikasi sudah menjadi kebutuhan utama terutama bagi pelanggan *corporate* yang membutuhkan komunikasi dengan layanan teknologi yang memudahkan komunikasi. Salah satunya dengan menggunakan layanan *pasca bayar* dimana layanan ini diharapkan memudahkan kebutuhan komunikasi tidak hanya dari sisi kekuatan sinyal, kemudahan untuk mendapatkan informasi tagihan bulanan secara mudah dan tepat waktu.

Dengan semakin tingginya tingkat mobilitas terutama bagi pelanggan *corporate* saat ini, Telkomsel menghadirkan solusi *e-bill* yang merupakan layanan informasi tagihan melalui email, khusus untuk pelanggan kartuHALO Telkomsel. Layanan ini berfungsi untuk menggantikan informasi tagihan kartuHALO yang sebelumnya masih berupa hardcopy. *e-bill* mempermudah pelanggan untuk mengetahui informasi jumlah tagihan kartuHALO yang harus dibayar hanya melalui email sehingga tagihan dapat dilihat secara akurat dan tepat waktu, serta lebih bersifat personal dan terjamin kerahasiannya. Ketersediaan *e-bill* ini sangat memudahkan bagi pelanggan karena menjamin invoice akan datang tepat waktu, langsung kepada pemilik nomor yang bersangkutan. Sehingga pelanggan tidak perlu mengkhawatirkan lagi terjadinya invoice yang salah alamat atau tidak sampai terutama bagi pelanggan *corporate* dimana invoice ini sangat diperlukan untuk data pembayaran bagi *corporate* yang memfasilitasi karyawan mereka sebagai dasar pengajuan pembayaran di bagian keuangan.

Layanan *e-bill* ini diharapkan mampu memberikan informasi yang berkualitas dimana informasi yang berkualitas akan terbentuk dari adanya sistem informasi (SI) yang dirancang dengan baik (Handayani, 2007). Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, peran teknologi tidak hanya sebagai penunjang dalam pelaksanaan tugas (Hendrawati, 2013). Tingkat penerimaan masyarakat terhadap teknologi dipengaruhi oleh faktor keinginan masyarakat pengguna teknologi untuk terus menggunakan teknologi yang dapat memberikan manfaat dan lebih mudah digunakan (Sadiyoko *et al.*, 2009). Rendahnya tingkat penerimaan pengguna akan menjadi hambatan keberhasilan dari penerapan sistem informasi berbasis teknologi. Sukses atau tidaknya implementasi mempunyai pengaruh besar yang ditentukan atas kesiapan pengguna untuk menerima teknologi tersebut, biasanya pengguna mempertimbangkan faktor kemudahan dan kegunaan dalam pemakaian teknologi itu sendiri. Pertimbangan tersebut akan mempengaruhi persepsi pengguna teknologi terhadap perilakunya. Penelitian tentang minat berperilaku (*behavioral intention*) dalam penggunaan teknologi dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM).

Salah satu pendekatan yang digunakan untuk melihat kemudahan suatu teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yang pertama kali diperkenalkan oleh Davis. Model TAM yang mengadaptasi model TRA (*Theory of Reasoned Action*) dikembangkan oleh Davis (1989). Perbedaan mendasar antara TRA dan TAM adalah penempatan sikap-sikap dari TRA. Konstruksi awal TAM yang diuraikan oleh Davis (1989) terdiri atas persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap (*attitude*), minat perilaku (*behavioral intention*), dan penggunaan senyatanya (*actual use*). Davis (1989) menyatakan bahwa dengan segala peningkatan kemudahan penggunaan sistem teknologi yang memberikan kontribusi pada peningkatan kinerja, maka persepsi kemudahan penggunaan akan memiliki dampak langsung pada persepsi kegunaan. Sikap (*attitude*) dalam penelitian ini untuk mengetahui respon dari pelanggan kartuHALO dalam

menikmati fasilitas layanan *e-bill*. Faktor sikap berpengaruh terhadap minat perilaku pelanggan untuk tetap menggunakan layanan *e-bill*. Perilaku untuk tetap menggunakan suatu layanan dapat dilihat dari sikap perhatiannya terhadap teknologi informasi tersebut dan dapat dilihat dari penggunaan nyata yang dilakukan.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan, maka peneliti ingin menguji tentang faktor dalam menggunakan layanan *e-bill*. Penelitian ini menggunakan dasar pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang digunakan dalam membangun konstruk penelitian. adapun penelitian-penelitian sebelumnya yang juga telah melakukan penelitiannya dengan menggunakan model TAM yang dimodifikasi yaitu antara lain Ari (2013); Mayasari *et al* (2011); Widjana dan Rachmat (2011); Maharsi dan Mulyadi (2007); Hanggono *et al* (2015); Paramita dan Mudjahidin (2014).

Jenis penelitian ini adalah penelitian replikasi dan pengembangan konsep model TAM yang dilakukan oleh Davis (1989). Penelitian ini dilakukan pada pelanggan *corporate* kartuHALO di PT. Telkomsel Surabaya yang menggunakan layanan *e-bill*. Peneliti ingin mengetahui bagaimana penerimaan dan penggunaan *e-bill* dengan menggunakan konsep TAM. Berdasarkan pada uraian latar belakang penelitian tersebut maka peneliti merumuskan masalah di dalam penelitian ini yaitu antara lain: 1) Apakah persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan (*perceived of usefulness*) dalam menggunakan *e-bill*?, 2) Apakah persepsi kegunaan (*perceived of usefulness*) berpengaruh positif terhadap sikap akan penggunaan (*attitude toward using*) dalam menggunakan *e-bill*?, 3) Apakah persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap sikap akan penggunaan (*attitude toward using*) dalam menggunakan *e-bill*?, 4) Apakah sikap akan penggunaan (*attitude toward using*) berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) dalam menggunakan *e-bill*?, 5) Apakah minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) berpengaruh positif terhadap penggunaan senyatanya (*actual use*) dalam menggunakan *e-bill*?. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerimaan dan penggunaan *e-bill* dengan menggunakan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM).

TINJAUAN TEORITIS

Sistem Informasi Akuntansi

Kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan revolusi informasi yang telah diterapkan hampir pada setiap aspek akuntansi. Pengaruh yang lebih besar dari revolusi ini terletak pada suatu sistem informasi yang terus berkembang. Dimana saat ini sistem informasi suatu badan usaha tidak lepas dari penggunaan komputer yang menghasilkan informasi kepada pemakai, yang melibatkan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) serta manusia (*brainware*), yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang berguna. Suatu sistem informasi yang baru dimana telah ditingkatkan mutu dan kualitasnya akan menggantikan sistem yang sedang digunakan jika sistem lama sudah tidak memadai lagi untuk digunakan. Di dalam suatu perusahaan keberadaan sistem informasi akuntansi menjadi sangat penting karena merupakan suatu alat untuk mempertahankan kemampuan berkompetisi. Informasi yang dihasilkan sistem informasi digunakan oleh dua pihak yaitu pemakai internal dan pemakai eksternal yang meliputi pihak-pihak yang berkepentingan di luar perusahaan seperti pelanggan dan serikat pekerja.

Sistem informasi akuntansi terdiri dari kata sistem, informasi dan akuntansi. Sistem informasi akuntansi mencakup penggunaan teknologi informasi berbasis komputer yang dirancang untuk mentransformasi data akuntansi menjadi informasi untuk menyediakan informasi kepada pengguna. Sistem informasi akuntansi juga tidak terlepas dari teknologi yang mendukung, menurut Goodhue (dalam Hamzah, 2009) menyatakan bahwa teknologi didefinisikan sebagai alat yang digunakan oleh individu untuk membantu menyelesaikan

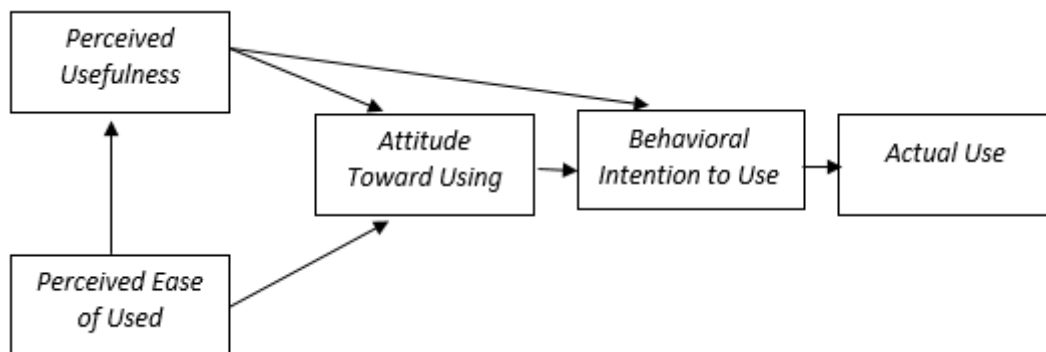
tugas-tugas mereka. Alat tersebut dapat berupa perangkat lunak maupun perangkat keras. Teknologi informasi juga memanfaatkan komputer elektronik dan perangkat lunak komputer untuk mengubah, menyimpan, melindungi, memproses, mentransmisikan, dan memperoleh informasi secara aman. Sistem adalah kumpulan sumber daya yang berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu. Informasi adalah data yang berguna yang diolah, sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat. Akuntansi, sebagai suatu sistem informasi, mengidentifikasi, mengumpulkan, dan mengkomunikasikan informasi ekonomik mengenai suatu badan usaha kepada beragam orang.

Terdapat beberapa faktor yang perlu diingat dan diperhatikan dalam penyusunan sistem informasi akuntansi. Faktor-faktor tersebut merupakan hal di luar sistem akuntansi, namun menentukan keberhasilan sistem tersebut. Faktor-faktor ini adalah perilaku manusia dalam organisasi, penggunaan metode kuantitatif, dan juga penggunaan komputer sebagai alat bantu. Faktor perilaku manusia yang terlibat dalam penggunaan sistem informasi selalu memerlukan perhatian khusus agar diperoleh pengembangan sistem yang efisien dan respon positif dari pemakai sistem informasi. Tugas akhir dari sistem informasi yaitu penyampaian informasi dan pengkomunikasian kepada pemakai. Jadi dapat dikatakan sistem informasi akuntansi (SIA) merupakan kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan ke dalam informasi yang akan dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan.

Technology Acceptance Model (TAM)

Model penerimaan teknologi atau TAM (*Technology Acceptance Model*) diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 ini merupakan adaptasi dari teori tindakan beralasan atau *Theory Reasoned Action* (TRA). *Theory of Reasoned Action* (TRA) adalah suatu teori yang berhubungan dengan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan kegiatan dimana seseorang akan memanfaatkan sistem informasi dengan alasan bahwa sistem tersebut akan menghasilkan manfaat bagi dirinya.

Menurut Davis (1989) *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah sebuah teori sistem informasi yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna mampu mengerti dan menggunakan sebuah teknologi informasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) mempunyai tujuan untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan pengembangan *Theory of Reasoned Action* (TRA) dimana teori ini memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan pengaruh dua faktor yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Davis, 1989). Dua faktor tersebut termasuk konstruk fundamental penerimaan teknologi dalam model TAM akan di sajikan pada gambar 1, yakni sebagai berikut:



Gambar 1
Technology Acceptance Model(TAM)
Sumber: Davis (1989)

Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Davis (1989) mendefinisikan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) yaitu: “*The degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance*”. Hal tersebut dapat diartikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut.

Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived ease of use*)

Davis (1989) mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yaitu: “*The degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort*”. Hal tersebut dapat diartikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu dapat mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu. *Ease* diartikan Davis sebagai *Freedom from difficulty or great effort* yaitu bebas dari kesulitan atau usaha yang besar.

Sikap Akan Penggunaan (*Attitude Toward using*)

Sikap (*attitude*) menurut Jogiyanto (2007) adalah evaluasi kepercayaan (*belief*) atau perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. *Attitude toward using* dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya.

Minat Perilaku Penggunaan (*Behavioral intention to use*)

Menurut Jogiyanto (2007) minat atau intensi (*intention*) adalah keinginan untuk melakukan perilaku sedangkan perilaku (*behavior*) adalah tindakan atau kegiatan nyata yang dilakukan. *Behavioral intention to use* didefinisikan oleh Davis (1989) merupakan kecenderungan atas perilaku pengguna untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Jadi dapat dikatakan bahwa seseorang akan melakukan sesuatu apabila mempunyai keinginan dari dalam dirinya sendiri. Jogiyanto (2007) menyatakan bahwa dalam penelitian-penelitian sebelumnya minat terhadap suatu perilaku merupakan prediksi yang paling baik dari penggunaan teknologi oleh pemakai sistem tersebut. Dapat dikatakan minat pemanfaatan teknologi berhubungan dengan cara perusahaan dalam merencanakan dan mengatur teknologi informasi dalam mencapai manfaat potensial dan efektif. Minat perilaku menunjukkan seberapa banyak usaha yang dilakukan individu untuk berkomitmen dalam melakukan suatu perilaku.

Penggunaan Senyatanya (*Actual use*)

Davis (1989) mendefinisikan penggunaan senyatanya (*actual system usage*) merupakan suatu kondisi yang sebenarnya dan nyata atas penggunaan suatu sistem tersebut. Tingkat penggunaan sebuah teknologi pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatiannya terhadap teknologi tersebut, misalnya keinginan untuk menambah fitur pendukung, motivasi untuk tetap menggunakan, dan memotivasi pengguna lain (Davis, 1989).

Electronic Billing (*e-bill*)

Layanan Electronic Billing (*e-bill*) adalah layanan *invoice/billing* pelanggan pasca bayar kartuHALO berbasis teknologi yang dikirim melalui email pelanggan. *e-bill* merupakan solusi layanan yang diciptakan untuk menggantikan layanan *hardcopy* invoice yang diterima pelanggan pasca bayar kartuHALO disetiap bulannya, layanan ini akan mempermudah pelanggan untuk mengetahui informasi jumlah tagihan kartuHALO yang harus dibayar dan akan dikirimkan melalui email yang telah didaftarkan sehingga tagihan

dapat dilihat secara akurat dan tepat waktu, serta lebih bersifat personal dan terjamin kerahasiaannya.

Dilihat dari segi kemudahan *e-bill* juga mudah diakses karena lembar informasi tagihan yang diterima setiap bulannya digantikan dengan inovasi baru teknologi melalui email yang bisa diakses dan dibuka dari komputer, laptop, smartphone dan tablet sehingga sangat mudah dan cepat. Dengan *e-bill* perusahaan dapat mengajak pelanggan untuk berpartisipasi dalam pelestarian lingkungan hidup dengan meminimalisir penggunaan kertas. Dari sisi biaya yang dikeluarkan perusahaan juga dapat meminimalisir biaya yang digunakan untuk cetak tagihan dan pembayaran kurir disetiap bulannya.

E-bill diharapkan memiliki nilai manfaat dan berguna tidak hanya bagi perusahaan namun pelanggan yang menggunakan layanan *e-bill*. Karena dengan memanfaatkan teknologi yang terus berkembang pesat terutama perkembangan teknologi telekomunikasi dan tingkat mobilitas yang tinggi mengharuskan perusahaan untuk berpikir inovatif dalam memberikan layanan yang mampu memberikan solusi terbaik bagi pelanggan dan perusahaan itu sendiri. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi tersebut, maka perusahaan dituntut untuk lebih memperhatikan metode yang digunakan dalam mengembangkan sistem informasi dan memahami proses pengembangan sistem. Teknologi informasi dapat menjadi solusi bagaimana perusahaan mampu mengkomunikasikan keinginan pelanggan dengan produk yang ditawarkan perusahaan.

E-bill diharapkan mampu memberikan kualitas informasi yang lebih baik dimana kualitas dari suatu informasi dapat dikatakan baik jika mampu diterima oleh pemakai sistem informasi itu sendiri. Solusi layanan *e-bill* ini dapat dikatakan berhasil jika minat terhadap suatu perilaku dimana prediksi yang paling baik dari penggunaan teknologi oleh pemakai sistem tersebut dapat dilihat dari kecenderungan atas perilaku pengguna untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Sebuah sistem yang dianggap rumit untuk digunakan biasanya tidak akan sering digunakan oleh penggunanya begitu sebaliknya jika suatu sistem yang sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan. Kualitas dari suatu informasi (*quality of information*) tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat pada waktunya (*timely basis*) dan relevan (*relevance*). Akurat berarti informasi yang diberikan harus bebas dari kesalahan-kesalahan, tepat pada waktunya berarti informasi yang datang pada penerima tidak terlambat dan sesuai dengan due date, dan relevan berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya.

Pengembangan Hipotesis

Hipotesis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived ease of use*) terhadap Persepsi Kegunaan (*Perceived of usefulness*) dalam Menggunakan *e-bill*

Pada hakekatnya persepsi merupakan salah satu proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya. Menurut lie dan Sadjarto (2013:3) persepsi adalah proses pemahaman seseorang terhadap suatu objek, persepsi juga merupakan suatu hal untuk menjalin hubungan dengan orang lain. Apabila jasa yang diberikan teknologi dipersepsikan mudah digunakan oleh para pengguna maka akan mendorong para pengguna untuk menerima dan menggunakan teknologi tersebut (Tirtana dan Sari, 2014). Persepsi kemudahan penggunaan dalam *e-bill* akan mempengaruhi persepsi kegunaan yang dapat digambarkan sebagai keyakinan bahwa penggunaan *e-bill* akan memudahkan akses pelanggan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian Maharsi dan Mulyadi (2007) menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif signifikan antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi kegunaan. Penelitian Paramita dan Mudjahidin (2014) juga menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan dari pengaruh persepsi akan kemudahan penggunaan terhadap persepsi akan kemanfaatan.

Hal ini dapat dikatakan bahwa bila sebuah pengembang suatu sistem dapat meningkatkan penerimaan penggunaan dengan meningkatkan kemudahan dari penggunaan sistem tersebut.

H1 : Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan (*perceived of usefulness*) dalam menggunakan *e-bill*.

Hipotesis Pengaruh Persepsi Kegunaan (*Perceived of usefulness*) terhadap Sikap Akan Penggunaan (*Attitude Toward using*) dalam Menggunakan *e-bill*

Kegunaan secara teoritis dipercayai oleh pemakai akan mempertinggi prestasi kerjanya yang akan mendorong pemakai secara psikologis untuk menerima penggunaan teknologi informasi dalam pekerjaannya. Persepsi kegunaan (*perceived of usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Secara empiris pengaruh ini telah di buktikan oleh beberapa peneliti bahwa variabel kegunaan merupakan faktor penting bagi penerimaan penggunaan teknologi informasi. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi (Davis, 1989; Ari, 2013; Utami dan Tulipa, 2006; Budiman dan Arza, 2013). Dalam penelitian ini peneliti ingin menguji kembali hubungan antara persepsi kegunaan terhadap sikap penggunaan.

H2 : Persepsi kegunaan (*perceived of usefulness*) berpengaruh positif terhadap sikap akan penggunaan (*attitudetoward using*) dalam menggunakan *e-bill*.

Hipotesis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived ease of use*) terhadap Sikap Akan Penggunaan (*Attitude Toward Using*) dalam Menggunakan *e-bill*

Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan terbebas dari usaha. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi yang mudah digunakan maka dia akan menggunakannya namun sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi yang tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya. Hasil dari peneliian Widjana dan Rachmat (2011) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan yang membuat nasabah memiliki sikap positif untuk menerima dan mengadopsi layanan internet banking. Hasil ini selaras dengan penelitian Budiman dan Arza (2013) membuktikan persepsi kemudahan penggunaan penggunaan terbukti signifikan positif terhadap sikap karena diperoleh nilai estimate yang juga positif. Begitu juga hasil dari penelitian Ari (2013) membuktikan bahwa kemudahan penggunaan persepsian dalam TAM berpengaruh signifikan positif terhadap sikap perilaku dalam menggunakan Core Banking System. Dalam penelitian ini peneliti ingin menguji kembali hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap perilaku. Dalam penelitian Sidharta dan Sidh (2014) menunjukan *Perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *attitude*, dimana faktor *Perceived ease of use* merupakan elemen yang cukup kuat dalam membentuk perilaku.

H3 : Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap sikap akan penggunaan (*attitude toward using*) dalam menggunakan *e-bill*.

Hipotesis Pengaruh Sikap Akan Penggunaan (*Attitude Toward using*) terhadap Minat Perilaku Penggunaan (*Behavioral intention to use*) dalam menggunakan *e-bill*

Davis (1989) mendefinisikan sikap terhadap perilaku sebagai perasaan positif atau negatif seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Hasil penelitian Ari (2013) menunjukkan bahwa konstruk sikap perilaku dalam *Technology Acceptance Model* berpengaruh positif terhadap minat perilaku dalam menggunakan Core Banking. Dalam penelitian Lucyanda (2010) menunjukkan faktor *behavior* yaitu *attitude* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *intention* dalam menggunakan internal *software* My QAS. Dalam penelitian Sidharta dan Sidh (2014) juga menunjukkan faktor *attitude* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*.

H4: Sikap akan penggunaan (*attitude toward using*) berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) dalam menggunakan *e-bill*.

Hipotesis Pengaruh Minat Perilaku Penggunaan (*Behavioral intention to use*) terhadap Penggunaan Senyatanya (*Actual use*) dalam menggunakan *e-bill*

Minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) adalah suatu keinginan atau minat seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Dalam konteks penggunaan *e-bill*, perilaku dikonsepsikan dalam penggunaan sesungguhnya (*actual use*) yang merupakan bentuk pengukuran yang diukur sebagai jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan besarnya frekuensi penggunaannya. Seseorang dapat dikatakan puas menggunakan *e-bill* jika meyakini bahwa *e-bill* mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitasnya yang akan tercermin dari kondisi nyata penggunaan. Keyakinan seseorang akan kegunaan sistem informasi akan meningkatkan minat mereka dan pada akhirnya individu tersebut akan menggunakan sistem informasi dalam pekerjaannya. Hasil penelitian Ari (2013) menunjukkan konstruk minat perilaku dalam *technology acceptance model* berpengaruh positif terhadap perilaku. Hasil penelitian Paramita dan Mudjahidin (2014) juga menunjukkan bahwa kecenderungan minat perilaku untuk tetap menggunakan sistem berpengaruh positif secara signifikan terhadap kondisi nyata penggunaan sistem.

H5 : Minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) berpengaruh positif terhadap penggunaan senyatanya (*actual use*) dalam menggunakan *e-bill*

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (objek) Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan ini termasuk dalam tipe desain penelitian korelasional (*correlational research*) yaitu tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan korelasional antara dua variabel atau lebih. Populasi (Objek) dalam penelitian ini adalah pelanggan *corporate* pengguna *pascabayar* layanan KartuHalo pada perusahaan PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) Surabaya yang menggunakan layanan *electronic billing* (*e-bill*) sebagai informasi detail tagihan dalam bentuk *softcopy* tagihan yang dikirim melalui email yang telah didaftarkan. Dalam penelitian ini peneliti memilih 12 *corporate* yang akan dijadikan responden dalam penyebaran kuesioner.

Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Ini merupakan metode penetapan sampel berdasarkan kriteria tertentu, seseorang diambil sebagai sampel karena dipastikan bahwa seseorang tersebut memiliki informasi yang diperlukan. Berdasarkan metode tersebut maka kriteria penentuan sampel atau responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah : 1) Responden merupakan pelanggan kartuHALO *corporate* yang ditentukan dan dipilih peneliti berdasarkan kriteria

Corporate Enterprise yang mempunyai lebih dari 20 jumlah karyawan yang difasilitasi layanan kartuHALO; 2) Responden merupakan pelanggan kartuHALO wilayah surabaya-sidoarjo, pemilihan wilayah ditentukan untuk memudahkan peneliti dalam penyebaran kuesioner; 3) Responden memiliki PIC (*person in charge*) *corporate* yang mewakili perusahaan dalam memfasilitasi karyawan menggunakan layanan kartuHALO.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *survey*, yaitu dengan cara menyebarkan secara langsung daftar pertanyaan berupa kuesioner kepada responden yaitu PIC (*person in charge*) dan karyawan yang termasuk dalam populasi penelitian. Untuk memperoleh jumlah sample yang mencukupi dan cepat maka kuisioner disebarkan melalui pengiriman email ke email PIC yang telah terdaftar dan mendatangi langsung ke *corporate* yang telah dipilih untuk penyebaran kuesioner. Metode *survey* melalui kuesioner ini menghasilkan data primer yang merupakan acuan bagi peneliti dalam mengelola data untuk pengujian hipotesis. Di dalam kuesioner akan dicantumkan permintaan kepada responden untuk mengembalikan kuesioner yang telah berisi selambat-lambatnya dua minggu dari waktu penerimaan kuesioner. Kuesioner yang telah terisi oleh responden kemudian diseleksi terlebih dahulu agar kuesioner yang tidak lengkap dalam pengisiannya tidak disertakan dalam analisis data.

Variabel dan Definisi Operational Variabel

Dalam penelitian ini menggunakan variabel konstruk yaitu variabel yang dibentuk atau direfleksikan oleh hubungan antar indikator atau parameter yang diestimasi. Terdapat 5 variabel dalam penelitian ini akan dikelompokkan kedalam variabel eksogen dan endogen. Instrumen pengukuran kuesioner dengan menggunakan beberapa item pertanyaan yang menggunakan skala likert. Skor 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS), skor 2 untuk Tidak Setuju (TS), skor 3 untuk Cukup Setuju (CS), skor 4 untuk Setuju (S), dan skor 5 untuk Sangat Setuju (SS).

Variabel Eksogen

a. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived ease of use*)

Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu dapat mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu (Davis, 1989). Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dalam penelitian ini diartikan sebagai tingkat kepercayaan pelanggan *corporate* pengguna kartuHALO yang menggunakan layanan *e-bill* bahwa menggunakan layanan *e-bill* akan membebaskan mereka dari usaha ekstra dalam memperoleh lembar tagihan (*invoice*) disetiap bulannya. Variabel ini diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut : 1) mudah untuk dipelajari; 2) jelas dan mudah dipahami; 3) fleksibel; 4) bebas dari kesulitan; 5) mudah untuk menjadi terampil; 6) kemudahan penggunaan. Instrumen pengukuran dalam penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Davis (1989)

Variabel Endogen

a. Persepsi Kegunaan (*perceived of usefulness*)

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi orang tersebut (Davis, 1989). Persepsi kegunaan dalam penelitian ini diartikan sebagai suatu tingkat dimana pelanggan *corporate* pengguna kartuHALO yang menggunakan layanan *e-bill* percaya bahwa menggunakan layanan *e-bill* akan membantu meningkatkan kinerja dan dapat membantu penerimaan *e-bill* lebih cepat dan tepat waktu. Variabel ini

diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut : 1) menyelesaikan pekerjaan lebih cepat; 2) meningkatkan kinerja; 3) meningkatkan produktivitas; 4) meningkatkan efektivitas; 5) menjadikan pekerjaan lebih mudah; 6) berguna untuk pelanggan. Instrumen pengukuran dalam penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Davis (1989).

b. Sikap Akan Penggunaan (*Attitude Toward Using*)

Sikap (*attitude*) adalah evaluasi kepercayaan (*belief*) atau perasaan *positif* atau *negative* dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan (Jogiyanto, 2007). Sikap pengguna (*attitude toward using*) dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya. *Attitude* dalam penelitian ini diartikan sebagai perasaan suka atau tidak suka pelanggan *corporate* pengguna kartuHALO dalam menggunakan layanan *e-bill*. Variabel ini merupakan variabel endogen untuk melihat bagaimana pengaruhnya terhadap minat perilaku, serta persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhinya. Variabel ini diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut: 1) perasaan baik atau buruk; 2) perasaan suka atau tidak suka; 3) perasaan diuntungkan atau dirugikan. Instrumen pengukuran dalam penelitian ini menggunakan tiga item pertanyaan yang dimodifikasi dari penelitian Hu et al (dalam Ari, 2013).

c. Minat Perilaku Penggunaan (*Behavioral intention to use*)

Minat atau intensi (*intention*) adalah keinginan untuk melakukan perilaku sedangkan perilaku (*behavior*) adalah tindakan atau kegiatan nyata yang dilakukan (Jogiyanto, 2007). Minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) dapat didefinisikan sebagai kecenderungan atas perilaku pengguna untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Dalam penelitian ini minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) diartikan sebagai keinginan berkomitmen pelanggan *corporate* pengguna kartuHALO dalam menggunakan layanan *e-bill*. Variabel ini merupakan variabel endogen untuk melihat bagaimana sikap akan penggunaan mempengaruhinya, serta bagaimana pengaruhnya terhadap penggunaan senyatanya (*actual use*). Variabel ini diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut: 1) niat untuk menggunakan; 2) prediksi melanjutkan untuk menggunakan di masa depan; 3) niat untuk menggunakan di masa depan. Instrumen pengukuran dalam penelitian ini menggunakan tiga item pertanyaan yang dimodifikasi dari penelitian Hu et al (dalam Ari, 2013).

d. Penggunaan Senyatanya (*Actual use*)

Penggunaan senyatanya merupakan suatu kondisi yang sebenarnya dan nyata atas penggunaan suatu sistem tersebut (Davis, 1989). Dalam penelitian ini dapat penggunaan senyatanya (*actual use*) dapat diartikan tindakan nyata yang dilakukan oleh pelanggan *corporate* pengguna kartuHALO dalam menggunakan layanan *e-bill*. Variabel ini merupakan variabel endogen untuk melihat bagaimana minat perilaku mempengaruhinya. Variabel ini diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut : 1) waktu penggunaan; 2) frekuensi penggunaan dan 3) menggunakan *e-bill* dalam memperoleh informasi tagihan. Instrumen pengukuran menggunakan tiga item pertanyaan yang dimodifikasi dari penelitian Davis (dalam Ari, 2013).

Uji Model Pengukuran (*Outer Model*) dan Model Struktural (*Inner Model*)

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) untuk menganalisis data. Analisis *Partial Least Square* (PLS) adalah teknik statistika multivariat yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda (Hartono dan Abdillah, 2014:11). PLS terdiri atas hubungan eksternal (*outer model* atau model pengukuran) dan hubungan internal (*inner model* atau model

struktural). Untuk menganalisis penelitian ini digunakan beberapa pengujian hipotesis dengan PLS, yaitu:

1. Evaluasi model pengukuran (*outer model*)

Dilakukan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen. dalam penelitian ini menggunakan model pengukuran atau *outer model* dengan indikator refleksif maka dievaluasi dengan validitas konvergen dan diskriminan dari indikator pembentuk konstruk laten, sedangkan *composite reliability* dan *cronbach alpha* untuk block indikator.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur dari suatu konsep yang menunjukkan bahwa hasil dari penelitian adalah valid (Hartono dan Abdillah, 2014:58). Validitas terdiri dari:

- 1) Validitas konvergen : validitas yang berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi.
- 2) Validitas diskriminan : validitas yang berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal alat ukur yang menunjukkan akurasi, konsistensi dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan dua metode yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*.

- 1) *Cronbach's alpha* untuk mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk.
- 2) *Composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. *Composite reliability* dinilai lebih baik dalam mengestimasi konsistensi internal dalam menguji reliabilitas suatu konstruk (Hartono dan Abdillah, 2014:62).

Tabel 1
Rule of Thumb Evaluasi Model Pengukuran

Validitas dan Reliabilitas	Parameter	Rule of Thumb
Validitas Konvergen	<i>Loading Factor</i>	Lebih dari 0,7
	<i>Average Variance Extracted(AVE)</i>	Lebih dari 0,5
	<i>Communality</i>	Lebih dari 0,5
Validitas Diskriminan	<i>Cross Loading</i>	Lebih dari 0,7 untuk setiap variabel
	Akar AVE dan korelasi variabel laten	Akar AVE > Korelasi varibel laten
Reliabilitas	<i>Cronbach's Alpha</i>	Lebih dari 0,7
	<i>Composite Reliability</i>	Lebih dari 0,7

Sumber: Ghozali , 2014

2. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R² (*R-Square*) untuk konstruk dependen dan nilai koefisien path atau *t-values* tiap path untuk uji signifikasi antar konstruk dalam model struktural. Model struktural (*inner model*) dievaluasi dengan melihat R² (*R-Square*) untuk konstruk laten dependen, untuk *predictive relevance* menggunakan *Stone-Geisser Q Square* test dan uji t serta signifikasi dari koefisien parameter jalur struktural. Perubahan nilai *R-Square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang *substantive*. Menggunakan nilai koefisien *path* atau *inner*

model menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Skor koefisien *path* atau *inner* model ditunjukkan oleh nilai *T-statistic*, jika tingkat keyakinan 95% dan batas ketidakakuratan sebesar $\alpha(\alpha) = 5\% = 0.05$, serta nilai koefisien *path* yang ditunjukkan oleh nilai statistik *T* (*T-statistic*) $\geq 1,96$ maka hipotesis alternatif dapat diterima (Hartono dan Abdillah, 2014:63).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Objek Penelitian dan Responden

Penelitian ini dilakukan di perusahaan telekomunikasi yaitu Telkomsel merupakan singkatan dari "Telekomunikasi Selular" adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan telekomunikasi seluler berbasis GSM (*Global System for Mobile Communication*). Layanan pascabayar yang diberikan telkomsel adalah produk kartuHALO dengan fasilitas dan fitur yang dibagi menjadi dua yaitu layanan kartuHALO reguler dan layanan kartuHALO *corporate*. Salah satu fitur yang baru diluncurkan pada akhir tahun 2013 adalah layanan *electronic billing* atau *e-bill*. *e-bill* merupakan layanan invoice/billing pelanggan pasca bayar kartuHALO berbasis teknologi yang dikirim melalui email pelanggan yang sudah terdaftar. *e-bill* merupakan solusi layanan yang diciptakan untuk menggantikan layanan *hardcopy invoice* yang diterima pelanggan pascabayar kartuHALO disetiap bulannya. Jumlah pelanggan pascabayar kartuHALO yang terdaftar menggunakan layanan *electronic billing* di Jawa Timur untuk type pelanggan reguler dan *corporate* sebagai berikut

Tabel 2
Data Pelanggan Pascabayar kartuHALO
Regional Jawa Timur

<i>Customer Type</i>	Jumlah Pelanggan	Jumlah Pelanggan yang terdaftar <i>e-bill</i>	Persentase
<i>Consumer Regular</i>	59.475	33.546	56%
<i>Corporate Enterprise</i>	36.988	13.366	36%
<i>Corporate SME</i>	9.901	7.807	79%
<i>Corporate Strategic</i>	56.514	20.095	36%
Total	162.878	74.814	46%

Sumber : Data Billing By Sistem, November 2015

Berdasarkan total persentase data pelanggan yang terdaftar *ebill* terdapat 46% dari jumlah pelanggan yang dimiliki sudah terdaftar *e-bill*. Objek penelitian yang ditetapkan peneliti untuk dipilih menjadi responden dalam penyebaran kuesioner penelitian ini adalah pelanggan pascabayar layanan kartuHALO *corporate* dengan *customer type Corporate Enterprise* yaitu type perusahaan yang mempunyai lebih dari 20 jumlah karyawan yang difasilitasi layanan kartuHALO. Peneliti memilih *customer type corporate enterprise* karena melihat jumlah karyawan dengan *customer type corporate enterprise* yang memiliki lebih dari 20 karyawan disetiap *corporate* yang dapat menjadi faktor pendukung untuk saling mempengaruhi efek penggunaan *e-bill* di masing masing karyawan, jika pengaruh yang diberikan positif kepada pemakai *e-bill* maka *e-bill* dapat diterima dan digunakan oleh pelanggan *corporate*. Dalam penelitian ini dipilih *type corporate enterprise* yang terdaftar *electronic billing (e-bill)* yang berada di wilayah Surabaya - Sidoarjo. Jumlah *corporate* yang terdaftar *e-bill* adalah sebagai berikut :

Tabel 3
Jumlah Corporate Enterprise
Wilayah Surabaya-Sidoarjo

<i>City</i>	Jumlah Corporate	Jumlah Corporate yang terdaftar <i>e-bill</i>	Persentase
Surabaya	150	83	55%
Sidoarjo	56	30	54%
Total	206	113	55%

Sumber : Data Billing By Sistem November 2015

Peneliti memilih penyebaran kuesioner di wilayah Surabaya - Sidoarjo karena untuk memudahkan peneliti menyebarkan kuesioner. Populasi pelanggan kartuHALO *corporate* yang dipilih peneliti adalah 12 *corporate* yang terdaftar *e-bill* sebagai berikut :

Tabel 4
Populasi Pelanggan kartuHALO Corporate
November 2015

CORPORATE	Jumlah Pelanggan
AIP PRISMA	46
ALSTOM POWER ENERGY SYSTEM INDONESIA	71
AMBASSADOR TECHNOLOGY, PT	24
BANK MASPION	22
CONSULATE GENERAL OF USA	37
ECCO INDONESIA	73
JEMBATAN MADURA	38
MARRIOTT INTERNATIONAL	25
MASPION GROUP	40
SIANTAR TOP	22
TIRTA KENCANA TATAWARNA, PT	190
JAGARAGA ADIKA	42
Total	630

Sumber : Data billing by sistem pelanggan *corporate* regional account management jatim

Penyebaran kuesioner dilakukan melalui pengiriman email kepada PIC (*person in charge*) di masing-masing *corporate* yang dipilih. Namun, untuk mengantisipasi tingkat pengembalian yang rendah dari responden, peneliti berupaya menindaklanjuti dengan mendatangi secara langsung sebagian responden. Penyebaran kuesioner melalui email dan mendatangi secara langsung kepada responden dimulai pada tanggal 19 Desember 2015 sampai dengan 15 Januari 2016. Peneliti menyebarkan 275 salinan kuesioner melalui 12 *corporate* dengan total jumlah karyawan sebanyak 630 responden. Dari jumlah kuesioner yang telah disebarkan, terdapat 254 kuesioner yang dapat digunakan dalam penelitian. Berikut rincian distribusi kuesioner yang disajikan pada tabel 5

Tabel 5
Distribusi dan Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah Kuesioner	Persentase
Jumlah kuesioner yang disebar	275	100%
Jumlah kuesioner yang tidak kembali	15	5,45%
Jumlah kuesioner yang kembali	260	94,55%
Jumlah kuesioner yang tidak dapat digunakan	6	2,18%
Jumlah kuesioner yang dapat digunakan	254	92,36%

Sumber : Data Primer Diolah, 2016

Pada tabel 6 berikut akan ditunjukkan karakteristik responden yang peneliti kumpulkan dalam item-item pertanyaan kuesioner. Karakteristik responden dijelaskan dalam beberapa kategori yaitu jenis kelamin, usia, lama penggunaan layanan kartuHALO, perangkat yang dimiliki untuk mengakses internet, perangkat yang sering digunakan untuk mengakses internet.

Tabel 6
Karakteristik Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Pria	90	35,43%
2	Wanita	164	64,57%
No	Usia	Jumlah	Persentase
1	< 30 tahun	100	39,40%
2	31-40 tahun	120	47,24%
3	41-50 tahun	27	10,63%
4	> 50 tahun	7	2,76%
No	Lama Penggunaan Layanan kartuHALO	Jumlah	Persentase
1	< 1 Tahun	35	13,78%
2	1-2 Tahun	150	59,06%
3	3-5 Tahun	60	23,62%
4	>5 Tahun	9	3,54%
No	Perangkat yang Dimiliki untuk Mengakses Internet	Jumlah	Persentase
1	Smart Phone (Blackberry, Iphone, android, dsb)	135	53,15%
2	Komputer	20	7,87%
3	Laptop	99	38,98%
4	Tablet	0	0,00%
No	Perangkat yang Paling Sering Digunakan	Jumlah	Persentase
1	Smart Phone (Blackberry, Iphone, android, dsb)	120	47,24%
2	Komputer	20	7,87%
3	Laptop	114	44,88%
4	Tablet	0	0,00%

Sumber : Data Primer Diolah, 2016

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif variabel penelitian digunakan untuk memberikan gambaran tentang tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian. Analisis terhadap statistik deskriptif dilakukan terhadap 254 responden untuk diolah lebih lanjut. Pengukuran statistik sampel pada penelitian ini menggunakan program *Partial Least Square* (PLS) dengan *software SmartPLS* versi 2.0.M3 yang dapat diunduh dari <http://www.smartpls.com>.

Statistik deskriptif jawaban responden akan dijelaskan per indikator dalam tiap variabel. Tiap tabel statistik deskriptif akan menunjukkan jumlah responden (n), nilai minimum (min), nilai maksimum (max), nilai modus, mean, prosentase jawaban antara 3-5, standar deviasi. Nilai maksimum dan minimum menjelaskan tentang jawaban pada item pertanyaan yang dipilih responden dalam kuesioner. Nilai modus digunakan untuk melihat jawaban pada item pertanyaan yang paling banyak dipilih oleh responden. Nilai mean digunakan untuk mengetahui rata-rata jawaban yang diberikan responden pada setiap item pertanyaan. Nilai standard deviasi menunjukkan suatu ukuran penyimpangan, jika mempunyai nilai kecil, data yang digunakan mengelompok di sekitar rata-rata.

Tabel 7
Statistik Deskriptif Variabel

Konstruk	Indikator	N	Min	Max	Modus	Mean	Prosentase Jawaban ≥ 3	Standar Deviasi
Persepsi Kegunaan	POU1	254	3	5	5	4,32	87,80%	0,68
	POU2	254	3	5	4	4,12	87,80%	0,62
	POU3	254	2	5	4	4,01	76,38%	0,72
	POU4	254	3	5	4	4,11	91,34%	0,52
	POU5	254	3	5	4	4,17	89,37%	0,60
	POU6	254	2	5	4	4,04	81,10%	0,66
Persepsi Kemudahan Penggunaan	PEU1	254	2	5	4	4,14	90,94%	0,56
	PEU2	254	2	5	4	3,96	77,56%	0,66
	PEU3	254	3	5	4	3,93	75,20%	0,65
	PEU4	254	3	5	4	4,12	89,76%	0,56
	PEU5	254	3	5	4	4,21	95,28%	0,51
	PEU6	254	3	5	4	4,05	79,13%	0,68
Sikap Akan Penggunaan	ATU1	254	3	5	4	4,32	92,52%	0,61
	ATU2	254	3	5	4	4,35	92,91%	0,61
	ATU3	254	3	5	4	4,3	91,34%	0,62
Minat Perilaku Penggunaan	BIU1	254	3	5	5	4,55	95,28%	0,59
	BIU2	254	2	5	5	4,56	94,09%	0,73
	BIU3	254	3	5	5	4,67	97,64%	0,52
Penggunaan Senyatanya	ACU1	254	3	5	4	4,27	96,06%	0,53
	ACU2	254	2	5	4	4,15	93,31%	0,53
	ACU3	254	3	5	4	4,28	95,28%	0,55

Sumber : Data Primer Diolah, 2016

Nilai Mean untuk setiap variabel pada tabel diatas menunjukkan rata-rata semua memiliki angka 4. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberikan respon setuju untuk keseluruhan item pertanyaan pada setiap konstruk pada penelitian ini. Lebih dari 80% responden menjawab dengan nilai lebih dari 3 atau lebih dari nilai tengah sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap indikator variabel yang tercermin dalam pertanyaan kuesioner adalah sangat tinggi.

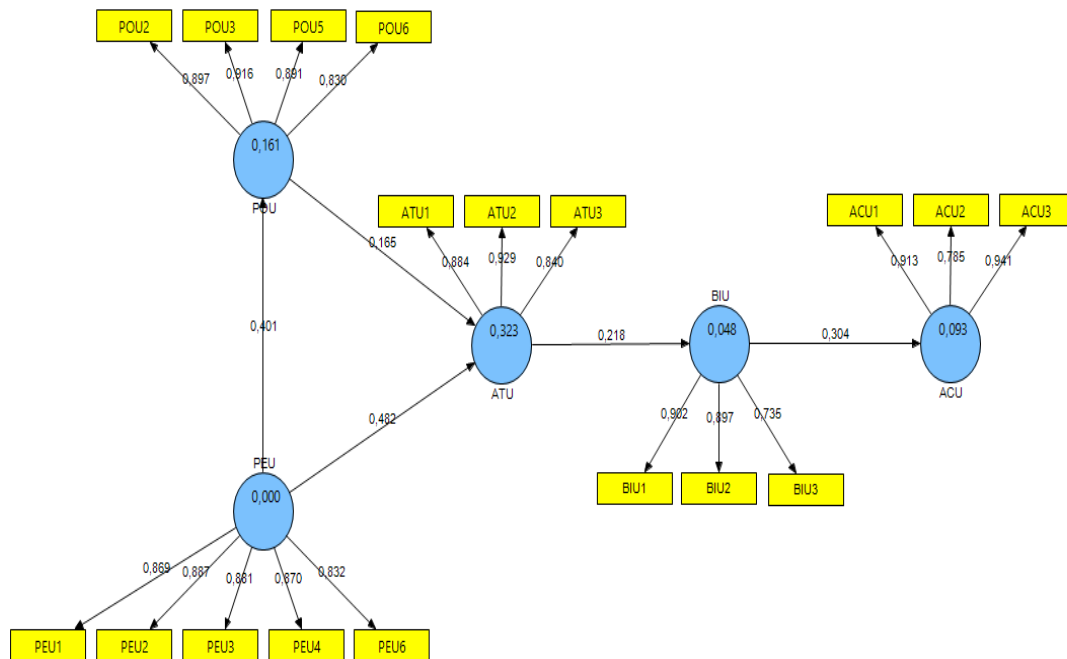
Evaluasi Hasil Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi model pengukuran dilakukan berdasarkan tiga kriteria untuk menilai outer model yaitu melalui pengujian terhadap validitas konvergen, pengujian terhadap validitas diskriminan, serta pengujian terhadap reliabilitas.

Uji Validitas Konvergen

Tahap awal yang dilakukan dalam pengujian data untuk mengetahui tingkat akurasi dengan indikator refleksif dapat dilihat dari korelasi antara skor indikator dengan konstruksinya. Indikator dianggap reliabel jika memiliki nilai korelasi atau dapat dilihat pada *loading factor* nilai korelasi diatas 0,7. Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor*. Nilai *loading factor* yang $< 0,7$ harus dikeluarkan dari model dan dilakukan estimasi ulang nilai *loading factor*. Hasil perhitungan menunjukkan dari 21 indikator yang digunakan dalam penelitian ini, 18 indikator memiliki nilai *loading factor* diatas 0,7 sehingga bisa dinyatakan reliabel, 3 indikator memiliki nilai *loading factor* dibawah 0,7 sehingga harus dieliminasi dari penelitian. Ketiga indikator yang dieliminasi dari peneltian ini adalah; indikator PEU5 untuk variabel persepsi kemudahan penggunaan, indikator POU1 dan POU4 untuk variabel persepsi kegunaan.

- a. **Uji Validitas Konvergen Ulang.** Setelah dilakukan estimasi ulang dengan mengeluarkan indikator PEU5, POU1 dan POU4 tidak terdapat lagi indikator yang memiliki nilai *loading factor* $< 0,7$. Hasil estimasi ulang diagram jalur yang disajikan model algoritma yang diolah dengan *software SmartPLS* versi 2.0.M3 dapat dilihat pada gambar 2 dibawah ini:



Gambar 2
Hasil Pengujian PLS Tahap Model Pengukuran (Outer Model) Setelah Re-estimasi

Hasil *loading factor* yang dihasilkan untuk menguji *Convergent validity* yang disajikan pada tabel 7 berikut menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai *loading factor* lebih besar dari nilai 0,70, sehingga masih bisa untuk pengujian selanjutnya dan dapat dikatakan valid.

Tabel 8
Nilai Loading factor Setelah Re-estimasi

Konstruk	Kode Indikator	Loading Factor	Keterangan
<i>Perceived ease of use (PEU)</i>	PEU1	0,869	Valid
	PEU2	0,887	Valid
	PEU3	0,881	Valid
	PEU4	0,870	Valid
	PEU6	0,832	Valid
<i>Perceived of usefulness (POU)</i>	POU2	0,897	Valid
	POU3	0,916	Valid
	POU5	0,891	Valid
	POU6	0,830	Valid
<i>Attitude Toward using (ATU)</i>	ATU1	0,884	Valid
	ATU2	0,929	Valid
	ATU3	0,840	Valid
<i>Behavioral intention to use (BIU)</i>	BIU1	0,902	Valid
	BIU2	0,897	Valid
	BIU3	0,735	Valid
<i>Actual use (ACU)</i>	ACU1	0,913	Valid
	ACU2	0,785	Valid
	ACU3	0,941	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2016

Parameter uji validitas konvergen dilihat dari nilai AVE dan *Communality*, masing-masing harus bernilai lebih dari 0,5 dan nilai loading factor lebih dari 0,7. Dari tabel 8 berikut dapat diketahui bahwa nilai AVE dan *Communality* di setiap konstruk memiliki nilai lebih dari 0,5. Hal ini mengindikasikan bahwa validitas konstruk dapat terpenuhi.

Tabel 9
Overview Algoritma

	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha	Communality	Redundancy
ACU	0,778	0,913	0,093	0,855	0,778	0,072
ATU	0,784	0,916	0,323	0,862	0,784	0,230
BIU	0,719	0,884	0,048	0,805	0,719	0,033
PEU	0,753	0,939	0	0,920	0,753	0
POU	0,782	0,935	0,161	0,906	0,782	0,126

Sumber: Output SmartPLS, 2016

- b. Uji Validitas Diskriminan. Uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstraknya, penilaian didasarkan pada nilai *cross loading* yang lebih dari 0,7 dalam satu konstruk. Berdasarkan dari nilai *cross loading* penelitian ini nilai korelasi indikator terhadap konstraknya lebih tinggi dibandingkan dengan konstruk lainnya, sehingga dapat dikatakan validitas diskriminan sudah terpenuhi. Nilai tersebut dapat dilihat dan dibandingkan pada Tabel 10 *Cross Loading* berikut.

Tabel 10
Cross Loading

	ACU	ATU	BIU	PEU	POU
ACU1	0,913	0,484	0,271	0,445	0,315
ACU2	0,785	0,425	0,239	0,516	0,441
ACU3	0,941	0,566	0,292	0,479	0,307
ATU1	0,457	0,884	0,140	0,461	0,380
ATU2	0,553	0,929	0,173	0,567	0,368
ATU3	0,472	0,840	0,279	0,412	0,189
BIU1	0,261	0,214	0,902	0,302	0,207
BIU2	0,302	0,206	0,897	0,290	0,148
BIU3	0,197	0,118	0,735	0,122	0,147
PEU1	0,429	0,525	0,227	0,869	0,392
PEU2	0,457	0,407	0,297	0,887	0,319
PEU3	0,506	0,440	0,259	0,881	0,301
PEU4	0,530	0,592	0,248	0,870	0,405
PEU6	0,406	0,341	0,262	0,832	0,286
POU2	0,330	0,280	0,057	0,343	0,897
POU3	0,434	0,370	0,251	0,367	0,916
POU5	0,308	0,287	0,085	0,373	0,891
POU6	0,314	0,323	0,289	0,334	0,830

Sumber: Output SmartPLS, 2016

- c. **Uji Reliabilitas.** PLS juga melakukan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal alat ukur. Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran. Uji reliabilitas dalam PLS dapat dilakukan dengan dua metode yaitu nilai *Cronbach's alpha* harus lebih besar dari 0,7 dan nilai *Composite reliability* harus lebih besar dari 0,7. Berdasarkan tabel 8 *overview algoritma*, semua variabel mempunyai nilai *Cronbach's alpha* > 0,7 dan nilai *Composite reliability* > 0,7, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data dan hasil pengukuran yang dilakukan dianggap *reliable*.

Evaluasi Hasil Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian model struktural dalam PLS dievaluasi untuk melihat hubungan antara konstruk dengan menggunakan *R-square* dari model penelitian untuk konstruk dependen, nilai koefisien *path* atau *t-values* tiap *path* untuk uji signifikansi antar konstruk dari koefisien parameter jalur struktural. Nilai *R-square* digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen (eksogen) terhadap variabel dependen (endogen). Hasil *R-Square* akan disajikan pada tabel 11 berikut.

Tabel 11
Hasil Uji R-Square

Hubungan Antar Konstruk	R-Square
<i>Behavioral intention to use</i> → <i>Actual use</i>	0,093
<i>Perceived ease of use</i> , <i>Perceived of usefulness</i> → <i>AttitudeToward using</i>	0,323
<i>AttitudeToward using</i> → <i>Behavioral intention to use</i>	0,048
<i>Perceived ease of use</i> → <i>Perceived of usefulness</i>	0,161

Sumber: Output SmartPLS, 2016

Dari tabel 10 di atas menunjukkan bahwa konstruk *behavioral intention* mampu menjelaskan 9,3% dari perubahan konstruk *actual use*, sedangkan 90,7% sisanya dipengaruhi

oleh faktor lain. Konstruk *perceived ease of use* dan *perceived of usefulness* mampu menjelaskan 32,3% dari perubahan *attitude toward using*, sedangkan 67,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Konstruk *attitude toward using* mampu menjelaskan 4,8% dari perubahan *behavioral intention to use*, sedangkan 95,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Konstruk *perceived ease of use* mampu menjelaskan 16,1% dari perubahan *perceived of usefulness*, sedangkan sisanya 83,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Pengujian Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis, apabila nilai koefisien path yang ditunjukkan oleh nilai statistik T (*T-Statistic*) $\geq 1,96$ maka dapat dinyatakan hipotesis alternatif didukung, namun apabila nilai statistik (*T-Statistic*) $\leq 1,96$ maka dapat dinyatakan hipotesis alternatif tidak didukung. Pada tabel 12 berikut dapat dilihat nilai *T-Statistic* pada masing-masing variabel dan menentukan didukung atau tidaknya hipotesis tersebut.

Tabel 12
Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	Keterangan
ATU → BIU	0,218	0,210	0,160	0,160	1,361	Tidak Sig
BIU → ACU	0,304	0,292	0,162	0,162	1,884	Tidak Sig
PEU → ATU	0,482	0,485	0,088	0,088	5,462	Sig
PEU → POU	0,401	0,405	0,086	0,086	4,657	Sig
POU → ATU	0,166	0,170	0,084	0,084	1,963	Sig

Sumber: Output SmartPLS, 2016

Keterangan:

POU (*Perceived of usefulness*); PEU (*Perceived ease of use*); ATU (*Attitude Toward using*); BIU (*Behavioral Intention of Use*); ACU (*Actual use*); Sig (Signifikan).

Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived ease of use*) terhadap Persepsi Kegunaan (*Perceived of usefulness*) dalam Menggunakan *e-bill*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan. Hasil ini konsisten dengan Maharsi dan Mulyadi (2007), Paramita dan Mudjahidin (2014), dan Mayasari *et al* (2011).

Penelitian Maharsi dan Mulyadi (2007) menggambarkan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan internet banking. Responden dalam penelitian ini juga dibatasi hanya pada pengguna internet banking di bank yang berada di Surabaya. Salah satu variabel yang digunakan dalam penelitian Maharsi dan Mulyadi (2007) adalah persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang dikaitkan dengan persepsi kegunaan (*perceived of usefulness*) menggunakan internet banking. Dalam penelitiannya Maharsi dan Mulyadi menyatakan bahwa pengaruh yang signifikan antara persepsi pengguna terhadap kemudahan menggunakan internet banking dengan persepsi pengguna terhadap manfaat yang diperoleh membuktikan bahwa sikap nasabah dalam memandang manfaat juga dilandasi oleh kemudahan dalam menggunakan internet banking, dengan kata lain nasabah akan menilai internet banking itu bermanfaat bila mereka dapat menggunakan dengan mudah.

Hasil penelitian ini menyatakan adanya pengaruh positif dari persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi kegunaan yang juga didukung salah satunya oleh penelitian Maharsi dan Mulyadi (2007), maka dapat dinyatakan bahwa pengaruh persepsi kemudahan terhadap persepsi kegunaan adalah kuat, karena semakin pelanggan percaya bahwa *e-bill*

mudah digunakan dan pelanggan tidak mengalami kesulitan maka *e-bill* akan berguna bagi pelanggan dalam memanfaatkan layanan informasi lembar tagihan.

Persepsi Kegunaan (*Perceived of usefulness*) Terhadap Sikap Akan Penggunaan (*Attitude Toward using*)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap sikap akan penggunaan. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Ari (2013), Utami dan Tulipa (2006), dan Budiman dan Arza (2013).

Ari (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh *Technology Acceptance Model* dan Pengembangnya dalam Perilaku Menggunakan *Core Banking System*”. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh individu yang menggunakan *core banking system* dan bekerja di bank umum di Malang Raya yang hanya 136 data kuesioner yang dapat digunakan. Variabel yang diuji oleh Ari (2013) salah satunya adalah persepsi kegunaan yang dikaitkan dengan sikap penggunaan *core banking system* yang membuktikan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan *core banking system* dapat meningkatkan kinerja maka orang tersebut akan semakin menyukai *core banking system*.

Hasil penelitian ini menyatakan adanya pengaruh positif dari persepsi kegunaan terhadap sikap akan penggunaan yang juga didukung salah satunya oleh penelitian Ari (2013), maka dapat dinyatakan bahwa pengaruh persepsi kegunaan terhadap sikap penggunaan adalah kuat. Semakin pelanggan merasa menggunakan *e-bill* yang mampu meningkatkan efektivitas dan *e-bill* berguna bagi pelanggan untuk mendapatkan informasi lembar tagihan dengan lebih cepat maka pelanggan akan semakin suka menggunakan layanan *e-bill* sebagai informasi lembar tagihan.

Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived ease of use*) Terhadap Sikap Akan Penggunaan (*Attitude Toward using*)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap sikap akan penggunaan. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Ari (2013), Widjana dan Rachmat (2011), Budiman dan Arza (2013), Sidharta dan Sidh (2014).

Penelitian Budiman dan Arza (2013) menggambarkan kesuksesan implementasi sistem informasi manajemen daerah dengan pendekatan *Technology Acceptance Model*. Variabel yang diangkat oleh Budiman dan Arza (2013) salah satunya adalah persepsi kemudahan penggunaan yang dikaitkan dengan sikap penggunaan aplikasi SIMDA. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 140 responden di SKPD kabupaten pasamaan yang menjadi sampel dalam penelitiannya. Hasil uji dari penelitian tersebut membuktikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap sikap penggunaan aplikasi SIMDA. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin mudah menggunakan aplikasi SIMDA maka sikap responden akan menunjukkan sikap penerimaan.

Hasil penelitian ini menyatakan adanya pengaruh positif dari persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap akan penggunaan yang juga didukung salah satunya oleh penelitian Budiman dan Arza (2013), maka dapat dinyatakan bahwa pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap akan penggunaan adalah kuat. Kemudahan penggunaan *e-bill* yang dirasakan pelanggan tidak mengalami kesulitan, mudah dimengerti serta menjadi fleksibel untuk digunakan dalam memanfaatkan email sebagai lembar informasi tagihan disetiap bulannya maka pelanggan akan suka menggunakan layanan *e-bill* dan berpikir bahwa menggunakan layanan *e-bill* adalah ide yang baik dan menguntungkan.

Sikap Akan Penggunaan (*Attitude Toward using*) Terhadap Minat Perilaku Penggunaan (*Behavioral intention to use*)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap akan penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan. Hasil ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Ari (2013), Lucyanda (2010), dan Sidharta dan Sidh (2014). Namun hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mayasari et al (2011) dan Jannah et al (2015).

Penelitian Mayasari et al (2011) menggambarkan sikap nasabah dalam menggunakan internet banking dengan menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menggunakan 127 nasabah bank BCA sebagai respondennya. Hasil penelitian secara empiris membuktikan bahwa sikap penggunaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat perilaku penggunaan. Mayasari et al (2011) dalam penelitiannya menyatakan bahwa meskipun responden merasa bahwa internet banking terbukti memberikan manfaat dalam pekerjaan mereka, namun hal ini tidak meningkatkan sikap maupun keinginan mereka untuk menggunakan kembali internet banking.

Dalam penelitian ini peneliti menduga ketidakkonsistenan hasil penelitian ini disebabkan karena penyebaran kuesioner yang difokuskan khusus pelanggan *corporate* yang ada di Surabaya, dimana penyebaran kuesioner dilakukan di *corporate* yang berbeda. Selama 20 tahun Telkomsel berdiri, untuk tagihan penggunaan kartuHALO awalnya semua dikirimkan berupa *hardcopy* sesuai dengan jumlah nomor pascabayar masing-masing *corporate* sedangkan *e-bill* baru berjalan 2 tahun. Karena pelanggan sudah terbiasa menerima *hardcopy* dimana tagihan yang diterima bisa langsung dicairkan di bagian keuangan tanpa menunggu tagihan melalui email dan pelanggan secara mandiri cetak invoice yang dikirimkan Telkomsel melalui email yang menyebabkan pelanggan belum terbiasa. Hal ini yang menyebabkan sikap akan penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan.

Minat Perilaku Penggunaan (*Behavioral intention to use*) Terhadap Penggunaan Senyatanya (*Actual use*)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa minat perilaku penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan senyatanya. Hasil ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Ari (2013), Paramita dan Mudjahidin (2014) yang menyatakan bahwa minat perilaku penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan senyatanya. Namun hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2007).

Handayani (2007) dalam penelitiannya yang menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi dari pengaruhnya terhadap penggunaan sistem informasi dengan menguji salah satunya variabel minat pemanfaatan sistem informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi. Responden dalam penelitian ini sebanyak 83 responden pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek. Handayani (2007) menyatakan bahwa responden kurang mempunyai niat atau minat untuk memanfaatkan sistem yang ada dalam perusahaan maka penggunaan sistem tidak akan mencapai hasil yang maksimal.

Dalam penelitian ini peneliti menduga ketidakkonsistenan hasil penelitian ini disebabkan karena kebiasaan penduduk Indonesia yang kurang memperhatikan hematnya penggunaan kertas yang harusnya bisa diminimalkan penggunaannya, karena penyebaran kuesioner juga difokuskan ke pelanggan *corporate* yang ada di Surabaya dimana pelanggan *corporate* yang dipilih mempunyai banyak karyawan yang difasilitasi kartuHALO. Sebagai data pembayaran PIC (*person in charge*) membutuhkan jumlah tagihan dari masing-masing pengguna supaya mudah sebagai lampiran ke bagian keuangan. Niat atau minat yang dimiliki pelanggan *corporate* masih rendah sehingga penggunaan nyata *electronic billing* jarang digunakan sebagai dasar data pembayaran dan peneliti menduga kurangnya sosialisasi dari pihak Telkomsel ke pelanggan *corporate* akan manfaat *e-bill* juga menyebabkan minat perilaku penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan senyatanya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan bantuan program *partial least square* dapat disimpulkan: (1) hipotesis yang diterima antara lain persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap persepsi kegunaan (*perceived of usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap sikap akan penggunaan (*attitude toward using*), serta persepsi kegunaan (*perceived of usefulness*) terhadap sikap akan penggunaan (*attitude toward using*), (2) hipotesis yang tidak diterima antara lain sikap akan penggunaan (*attitude toward using*) terhadap minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*), dan minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) terhadap penggunaan senyatanya (*actual use*).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu sebuah model penerimaan teknologi informasi terbukti dapat mempengaruhi dengan mudah diterimanya *e-bill* atau *electronic billing* oleh pelanggan kartuHALO *corporate*. Dapat disimpulkan secara empiris *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat digunakan sebagai alat prediksi yang valid untuk mengukur penerimaan dan penggunaan suatu teknologi informasi.

Saran

Dengan dilakukannya penelitian mengenai analisis faktor dalam menggunakan layanan *e-bill* atau *electronic billing* pada pelanggan *corporate* di PT. Telkomsel, didapatkan hasil bahwa rata-rata pelanggan setuju akan sikap dalam penerimaan *electronic billing* dan jawaban responden paling banyak dari minat perilaku penggunaan yang menyatakan bahwa berencana untuk melanjutkan penggunaan *e-bill* di masa depan tidak terbukti berpengaruh secara signifikan begitu juga dengan niat atau minat yang dimiliki pelanggan *corporate* masih rendah sehingga penggunaan nyata *electronic billing* jarang digunakan. Hal ini dapat dijadikan perhatian bagi pihak Telkomsel untuk memberikan sosialisasi kepada pelanggan manfaat layanan *e-bill* dan meningkatkan layanan *electronic billing* secara maksimal sehingga *e-bill* dapat diterima dan digunakan secara nyata oleh pelanggan untuk menggantikan layanan *hardcopy* sebagai lembar informasi tagihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ari, D. P. S. 2013. Pengaruh *Technology Acceptance Model* dan Pengembangnya dalam perilaku menggunakan *Core Banking System*. *Jurnal Keuangan dan Perbankan* 17(2): 267-278.
- Budiman, F. dan F. I. Arza. 2013. Pendekatan *Technology Acceptance Model* Dalam Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah. *Jurnal WRA* 1(1): 87-109.
- Davis, F. D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceive Ease of Use, and User Acceptance Information Technology Usefulness*. *MIS Quarterly* 13(3): 319-340.
- Hamzah, A. 2009. Evaluasi Kesesuaian Model Keperilakuan Dalam Penggunaan Teknologi Sistem Informasi Di Indonesia. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*. Yogyakarta.
- Handayani, R. 2007. Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta). *Simposium Nasional Akuntansi X*. Makassar.

- Hanggono, A. A., S. R. Handayani, dan H. Susilo. 2015. Analisis Atas Praktek TAM (*Technology Acceptance Model*) Dalam Mendukung Bisnis Online Dengan Memanfaatkan Jejaring Sosial Instagram. *Jurnal Administrasi Bisnis* 26(1): 1-9.
- Hartono, J. M. dan Abdillah W. 2014. *Konsep Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk penelitian empiris*. Edisi Pertama. Cetakan Kedua. BPFE. Yogyakarta.
- Hendrawati, T. 2013. Analisis Penerimaan Sistem Informasi Integrated Library System (INLIS) di Perpustakaan Nasional RI. *Visi Pustaka* 15(3): 153-164.
- Jannah, G. M., Kartika, dan A. Arif. 2015. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan UNEJ Digital Repository Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model(TAM). *E-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* 2(1): 6-12.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Andi. Yogyakarta.
- Lie, I. dan A. Sadjarjo. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filling. *Tax & Accounting review* 3(2): 1-15.
- Lucyanda. J. 2010. Pengujian Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory Planned Behavior (TPB). *JRAK* 2: 1-14.
- Maharsi, S. dan Y. Mulyadi. 2007. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 9(1): 18-28.
- Mayasari, F., E. P. Kurniawati, dan P. I. Nugroho. 2011. Anteseden dan Konsekuen Sikap Nasabah Dalam menggunakan Internet Banking dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Survey pada pengguna KlikBCA. *Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Terapan* : 1-9.
- Paramita, A. V. dan Mudjahidin. 2014. Analisis Kemanfaatan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat dengan Pendekatan Technology Accepance Model pada PT. XYZ Surabaya. *Jurnal Teknik Pomits* 3(2): 216-221.
- Sadiyoko, A., C. Tesavrita, dan I. Suhandi. 2009. Penggunaan Technology Acceptance Model Sebagai Dasar Usulan Perbaikan Fasilitas pada Layanan Mobile Internet. *Simposium Nasional RAPI VIII*: 1-14.
- Sidharta, I. dan R. Sidh. 2014. Pengukuran Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Terhadap Sikap Serta Dampaknya Atas Penggunaan Ulang Online Shopping pada E-Commerce. *Jurnal Computech & Bisnis* 8(2):92-100.
- Tirtana, I. dan S. P. Sari. 2014. Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Seminar Nasional dan Call For Paper*. 25 Juni 2014: 671-687.
- Utami, C. W. dan D. Tulipa. 2006. Technology Acceptance dan Consumer Decision Model Sebagai Dasar Pembangun Model Niat Adopsi Teknologi Internet di Kalangan Pengguna Internet. *Jurnal Widya & Akuntansi* 6(1): 52-71.
- Widjana, M. A. dan B. Rachmat. 2011. Factors Determining Acceptance Level Of Internet Banking Implementation. *Jurnal of Economics, Business and Accountancy Ventura* 14(2): 161-174.