

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan hasil pengaruh kecemasan penggunaan komputer terhadap penggunaan layanan OVO, pengaruh sikap penggunaan komputer terhadap penggunaan layanan OVO, pengaruh ekspektasi kinerja terhadap penggunaan layanan OVO, pengaruh ekspektasi usaha terhadap penggunaan layanan OVO, pengaruh kesesuaian terhadap penggunaan layanan OVO, pengaruh dari penggunaan layanan OVO terhadap *Net Benefit*, dan mengetahui *Net Benefit* yang dihasilkan dari penggunaan layanan OVO. Pembahasan hasil penelitian ini dimulai dari analisis deskriptif profil pengguna layanan OVO di Indonesia, deskriptif terhadap variabel penelitian dan analisis kuantitatif yaitu analisis *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan SMART PLS 3.2.7 dan pengujian hipotesis.

Seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden penelitian yaitu secara *online-based* untuk memperoleh data primer dari pengguna layanan OVO, dimana *online-based* dilakukan menggunakan aplikasi *google form*. Dalam penelitian ini, kuesioner yang disebar sebanyak 200 dan direspon sebanyak 160 responden. Rincian perolehan kuesioner dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.1. Setelah data terkumpul, kemudian data diedit (*editing*), diberi kode (*coding*) dan ditabulasikan (*tabulating*).

Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Jumlah kuesioner yang disebar	200	100%
2	Jumlah kuesioner yang tidak kembali	40	20%
3	Jumlah kuesioner yang kembali	160	80%

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner sebanyak 200 responden, diperoleh sebanyak 40 kuesioner tidak kembali atau sebesar 20% dan sisanya kuesioner yang kembali dan dapat diolah sebanyak 160 kuesioner atau memiliki tingkat pengembalian sebesar 80%.

4.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 160 responden maka dapat diidentifikasi mengenai karakteristik responden ditunjukkan pada Tabel 4.2

Tabel 4.2 Profil Responden

Profil	Kelompok	Jumlah (orang)	Persentase)
Jenis Kelamin	Pria	115	71.9%
	Wanita	45	28.1%
	Total	160	100.0%
Usia	Kurang dari 20 tahun	24	15.0%
	21 s/d 30 tahun	105	65.6%
	31 s/d 40 tahun	20	12.5%
	41 s/d 50 tahun	11	6.9%
	Total	160	100.0%
Pendidikan Terakhir	Sd	1	0.6%
	SMP	1	0.6%
	SMA	70	43.8%
	D3	19	11.9%
	S1	57	35.6%
	S2	9	5.6%
	S3	3	1.9%
	Total	160	100.0%

Tabel 4.2 Lanjutan

Profil	Kelompok	Jumlah (Orang)	Presentase
Pekerjaan	Pelajar & Mahasiswa	24	15.0%
	Karyawan Swasta	43	26.9%
	Petani/Nelayan/Pedagang	11	6.9%
	Wiraswasta	19	11.9%
	PNS / BUMN	56	35.0%
	Lainnya	7	4.4%
	Total	160	100.0%
Pendapatan	Kurang dari Rp. 2.000.000,-	54	33.8%
	Rp. 2.000.001 s/d Rp. 4.000.000	68	42.5%
	Rp. 4.000.001 s/d Rp. 6.000.000	26	16.3%
	Rp. 6.000.001 s/d Rp. 8.000.000	6	3.8%
	Rp. 8.000.001 s/d Rp. 10.000.000	4	2.5%
	Lbih dari Rp. 10.000.000	2	1.3%
	Totall	160	100.0%
Lama menggunakan	Kurang dari 1 tahun	43	26.9%
	1 s/d 3 tahun	61	38.1%
	3+ s/d 6 tahun	24	15.0%
	Lebih dari 6 tahun	32	20.0%
	Total	160	100.0%
Jenis Aplikasi	Grab	31	19.4%
	T-Cash	23	14.4%
	E-Cash	21	13.1%
	Gojek	60	37.5%
	ShopeePay	23	14.4%
	Lainnya	2	1.3%
	Total	160	100.0%
Frekuensi	Belum Pernah	0	0.0%
	1 - 3 kali dalam sebulan	102	63.8%
	4 - 6 kali dalam sebulan	24	15.0%
	Lebih dari 6 kali dalam sebulan	23	14.4%
	1 - 11 kali dalam setahun	11	6.9%
	Total	160	100.0%

Sumber : Data Primer yang Diolah 2019

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa mayoritas pengguna layanan OVO adalah pria yaitu sebesar 71,9%, berusia usia mayoritas antara 21 – 30 tahun yaitu sebesar 65,6%, dengan tingkat pendidikan responden mayoritas adalah SMA yaitu sebesar 35,6%, dan memiliki pekerjaan sebagai PNS/BUMN yaitu sebesar

35%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna layanan OVO adalah individu yang memiliki tingkat aktivitas yang tinggi dengan usia yang masih muda dan berpendidikan menengah keatas.

Sedangkan ditinjau dari lama menggunakan layanan OVO diketahui mayoritas antara 1 – 3 tahun yaitu sebesar 38,1%, dengan Jenis aplikasi yang sering diakses yaitu Gojek yaitu sebesar 37,5%, dan frekuensi pembelian/penggunaan mayoritas adalah menggunakan financial technology (Contoh: pembayaran Grab-Food) antara 1 – 3 kali dalam sebulan sebesar 63,8%. Hal ini menunjukkan bahwa intensitas responden dalam menggunakan layanan OVO sangat tinggi.

4.2 Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif menjelaskan seberapa besar tingkat penilaian responden terhadap keseluruhan variabel penelitian ini, sehingga dapat diketahui kecenderungan responden pada penilaian setuju atau tidak setuju terhadap variabel tersebut. Hasil analisis deskriptif dapat ditunjukkan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kecemasan Penggunaan Komputer	160	1.00	5.60	3.4937	1.05709
Sikap Penggunaan Komputer	160	1.33	6.00	3.8240	1.04865
Ekspektasi Kinerja	160	2.11	6.00	4.1181	.87309
Ekspektasi Usaha	160	1.33	6.00	3.9854	1.05001
Kesesuaian	160	1.75	6.00	3.9344	1.00724
Penggunaan layanan	160	1.00	6.00	3.0078	1.14836
<i>Net Benefit</i>	160	1.50	6.00	4.2219	.86919

Sumber : Data Primer yang Diolah 2019

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dari 160 responden diketahui rata - rata responden memberikan penilaian kecemasan komputer sebesar 3,49 atau dalam kategori cukup setuju. Hal ini menunjukkan responden merasakan adanya kecemasan seperti kekhawatir tentang penggunaan layanan OVO, karena takut membuat kesalahan yang tidak bisa perbaiki, sehingga responden merasa tidak nyaman.

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dari 160 responden diketahui rata - rata responden memberikan penilaian sikap komputer sebesar 3,82 atau dalam kategori cukup setuju. Dengan sikap yang cukup setuju ini maka menggunakan layanan OVO adalah ide bagus, menyenangkan, sehingga terdorong untuk bekerja dengan menggunakan layanan OVO untuk meningkatkan standar hidupnya.

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dari 160 responden diketahui rata - rata responden memberikan penilaian ekspektasi kinerja sebesar 4,12 atau dalam kategori baik. Penilaian ini menunjukkan bahwa responden menemukan layanan OVO yang berguna dalam kehidupan sehari-hari, dapat meningkatkan peluang untuk mencapai berbagai hal yang penting dan membantu menyelesaikan banyak hal dengan lebih cepat. Dengan demikian pengguna layanan OVO dapat meningkatkan produktivitas, dapat menghemat waktu, dapat memenuhi transaksi keuangan menjadi lebih cepat sehingga berguna dalam pekerjaan.

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dari 160 responden diketahui rata - rata responden memberikan penilaian ekspektasi usaha sebesar 3,99 atau dalam

kategori setuju. Artinya bahwa responden dalam menggunakan layanan OVO, pembayaran elektronik menjadi lebih mudah digunakan, transaksi menjadi lebih fleksibel, layanan OVO itu mudah dimengerti dan menjadi terampil dalam menggunakan layanan OVO.

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dari 160 responden diketahui rata - rata responden memberikan penilaian ekspektasi usaha sebesar 3,93 atau dalam kategori cukup setuju. Hal ini berarti responden merasa bahwa layanan OVO cocok dengan gaya hidupnya, sesuai dengan kebutuhan dalam berbelanja sehari-haridan sepenuhnya sesuai dengan situasi saat ini.

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dari 160 responden diketahui rata - rata responden memberikan penilaian *Net Benefit* sebesar 4,22 atau dalam kategori setuju. Artinya nilai manfaat yang dirasakan responden dalam menggunakan layanan OVO cukup besar seperti dapat mengurangi waktu yang dihabiskan dalam transaksi pembayaran, mendapat keuntungan tambahan, dapat meningkatkan keuntungan dalam transaksi pembayaran dan secara keseluruhan, layanan OVO membantu bertransaksi pembayaran secara online.

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dari 160 responden diketahui rata - rata responden memberikan penilaian penggunaan layanan sebesar 3,01 atau dalam kategori cukup setuju. Artinya bahwa bahwa responden memiliki akses yang besar dalam menggunakan OVO untuk layanan-layanan seperti Pembayaran PLN, Pulsa, Paket Data, Pascabayar, BPJS Kesehatan, TV Kabel, Asuransi dan pembayaran Iuran Lingkungan.

4.3 Analisis Structural Equation Modelling

Analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *Structural Equation Modelling* dengan program SMARTPLS 3.2.7. Model analisis jalur ini digunakan analisis SEM (*Structural Equation Model*) yaitu sekumpulan teknik-teknik statistikal yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit secara simultan. Analisis ini dipilih untuk mengetahui pengaruh secara bertahap yaitu pengaruh kecemasan penggunaan komputer terhadap penggunaan layanan OVO, pengaruh sikap penggunaan komputer terhadap penggunaan layanan OVO, pengaruh ekspektasi kinerja terhadap penggunaan layanan OVO, pengaruh ekspektasi usaha terhadap penggunaan layanan OVO, pengaruh kesesuaian terhadap penggunaan layanan OVO, pengaruh dari penggunaan layanan OVO terhadap *Net Benefit*. Analisis ini sekaligus untuk membuktikan hipotesis penelitian ini yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya.

Untuk melakukan analisis data dengan metode SEM PLS diperlukan tahap-tahap pengujian yaitu :

4.3.1 Uji Validitas Konstruks

Validitas konstruk digunakan untuk melihat seberapa tepat suatu pengukuran dalam merepresentasikan konsep yang sebenarnya. Pengujian Validitas Konstruk meliputi :

4.3.1.1 Convergent Validity (Outer Loading)

Convergent validity dimaksudkan untuk menguji masing-masing konstruk dari model undimensionalitas dengan melihat *convergent validity (outer*

loading) dari masing-masing indikator konstruk. Suatu indikator dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik jika nilainya lebih besar dari 0,70. Sedangkan *loading factor* 0,50 sampai 0,60 masih dapat dipertahankan untuk model yang masih dalam tahap pengembangan. Berdasarkan kriteria-kriteria ini indikator-indikator yang nilai *loading factor*-nya kurang dari 0,50 dikeluarkan dari analisis.

Hasil pengujian didapatkan dari tabel Uji Indikator *Convergent Validity* (*outer loading*) sebagaimana di jelaskan pada tabel 4.4

Tabel 4.4 : Uji Indikator *Outer Loadings*

No	Variabel	Item	Loading Factor	AVE
1	Kecemasan Penggunaan Komputer	CAn1	0.709	0.503
2		CAn2	0.674	
3		CAn3	0.725	
4		CAn4	0.734	
5		CAn5	0.704	
6	Sikap Penggunaan Komputer	CAt1	0.717	0.533
7		CAt2	0.756	
8		CAt3	0.746	
9		CAt4	0.707	
10		CAt5	0.706	
11		CAt6	0.746	
12	Ekspektasi Kinerja	PE1	0.690	0.522
13		PE2	0.730	
14		PE3	0.590	
15		PE4	0.629	
16		PE5	0.639	
17		PE6	0.596	
18		PE7	0.677	
19		PE1	0.690	
20		PE8	0.692	
21		PE9	0.585	
22	PE8	0.692		
23	Ekspektasi Usaha	EE1	0.727	0.504
24		EE2	0.711	
25		EE3	0.703	
26		EE4	0.713	
27		EE5	0.745	
28		EE6	0.658	

Tabel 4.4 Lanjutan

No	Variabel	Item	Loading Factor	AVE
29	Kesesuaian	Co1	0.728	0.514
30		Co2	0.659	
31		Co3	0.714	
32		Co4	0.763	
33	Net Benefit	NB1	0.783	0.571
34		NB2	0.581	
35		NB3	0.757	
36		NB4	0.600	

Sumber : Data primer diolah, 2019

Menurut Chin (1998) suatu indikator dinyatakan memiliki validitas yang baik jika nilai *loading factor* nya $\geq 0,70$, sedangkan nilai 0,5 sampai 0,6 dapat dipertahankan untuk model yang masih dalam tahap pengembangan. Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa ketujuh variabel *Comp Anxiety*, *Comp Attitude*, *Compability*, *Effort*, *Net Benefit*, *Penggunaan layanan OVO* dan *Performance* memiliki laoding faktor diatas 0,5 dan nilai AVE>0,5, sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel memiliki indikator yang valid dan memenuhi *convergent validity*.

4.3.1.2 *Discriminant Validity (Cross Loading)*

Pengujian validitas kedua menggunakan *Discriminant Validity* yaitu analisis untuk mengetahui validitas konstruk dengan cara *diskriminat validity* yang dapat dilihat dari nilai *cross loading* seperti pada Tabel 4.5

Tabel 4.5 Hasil Cross Loading

	Cant	CAtt	Co	EE	NB	PL	PE
CAnt1	0.709	-0.313	-0.235	-0.233	-0.154	-0.361	-0.193
CAnt2	0.674	-0.224	-0.296	-0.303	-0.133	-0.362	-0.195
CAnt3	0.725	-0.194	-0.188	-0.200	-0.253	-0.312	-0.225
CAnt4	0.734	-0.280	-0.297	-0.245	-0.164	-0.302	-0.175
CAnt5	0.704	-0.315	-0.210	-0.336	-0.293	-0.349	-0.250
CAtt1	-0.221	0.717	0.247	0.359	0.328	0.339	0.283
CAtt2	-0.238	0.756	0.267	0.308	0.247	0.440	0.318
CAtt3	-0.322	0.746	0.378	0.398	0.197	0.455	0.330
CAtt4	-0.334	0.707	0.308	0.357	0.210	0.395	0.295
CAtt5	-0.290	0.706	0.258	0.349	0.192	0.355	0.308
CAtt6	-0.246	0.746	0.335	0.387	0.262	0.483	0.437
Co1	-0.280	0.269	0.728	0.355	0.257	0.403	0.366
Co2	-0.295	0.325	0.659	0.356	0.356	0.376	0.318
Co3	-0.191	0.214	0.714	0.231	0.141	0.342	0.195
Co4	-0.224	0.369	0.763	0.302	0.313	0.417	0.268
EE1	-0.322	0.426	0.348	0.727	0.300	0.497	0.360
EE2	-0.358	0.357	0.265	0.711	0.349	0.415	0.316
EE3	-0.202	0.349	0.282	0.703	0.253	0.378	0.227
EE4	-0.267	0.314	0.388	0.713	0.204	0.483	0.175
EE5	-0.265	0.348	0.266	0.745	0.177	0.452	0.281
EE6	-0.156	0.297	0.295	0.658	0.262	0.362	0.226
NB1	-0.196	0.272	0.281	0.263	0.783	0.370	0.280
NB2	-0.105	0.217	0.247	0.251	0.581	0.150	0.210
NB3	-0.241	0.197	0.259	0.207	0.757	0.142	0.267
NB4	-0.215	0.206	0.248	0.276	0.600	0.220	0.232
PE1	-0.281	0.271	0.357	0.243	0.280	0.690	0.398
PE2	-0.143	0.268	0.299	0.189	0.198	0.730	0.385
PE3	-0.214	0.284	0.220	0.167	0.219	0.590	0.310
PE4	-0.242	0.254	0.279	0.192	0.132	0.629	0.372
PE5	-0.208	0.325	0.224	0.268	0.129	0.639	0.377
PE6	-0.108	0.364	0.252	0.350	0.218	0.596	0.360
PE7	-0.225	0.400	0.301	0.348	0.375	0.677	0.427
PE8	-0.154	0.287	0.216	0.247	0.208	0.692	0.374
PE9	-0.123	0.181	0.185	0.149	0.119	0.585	0.290
PL1	-0.385	0.342	0.403	0.505	0.326	0.413	0.772
PL2	-0.330	0.486	0.464	0.491	0.312	0.569	0.760
PL3	-0.484	0.538	0.511	0.608	0.388	0.520	0.806
PL4	-0.394	0.482	0.506	0.480	0.281	0.472	0.826
PL5	-0.388	0.453	0.321	0.403	0.277	0.369	0.713
PL6	-0.174	0.295	0.224	0.283	0.064	0.295	0.648
PL7	-0.228	0.231	0.194	0.240	0.104	0.164	0.569
PL8	-0.198	0.291	0.264	0.312	0.097	0.227	0.594

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil *cross loading* pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa setiap indikator berkorelasi lebih tinggi dengan konstruknya masing-masing dibandingkan dengan konstruk lainnya, sehingga disimpulkan memiliki validitas diskriminan yang baik.

4.3.2 Uji Reliabilitas Konstruk(*Composite Reliability*)

Di samping validitas konstruk, dilakukan uji reliabilitas konstruk yang diukur dengan *Composite reliability* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* di atas 0,70 (Ghozali, 2011).

Tabel 4.6 Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruk

	CR	Cant	Catt	Co	EE	NB	PL	PE
Cant	0.835	0.709						
CAtt	0.872	-0.376	0.730					
Co	0.808	-0.347	0.415	0.717				
EE	0.859	-0.375	0.493	0.437	0.710			
NB	0.778	-0.280	0.325	0.377	0.360	0.756		
PL	0.893	-0.479	0.571	0.539	0.614	0.363	0.717	
PE	0.867	-0.294	0.456	0.404	0.374	0.328	0.568	0.722

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas -dapat diketahui bahwa semua konstruk mempunyai nilai *loading composite reliability* di atas 0,70. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memenuhi persyaratan reliabilitas konstruk untuk dilakukan pengujian lebih lanjut. Selain itu nilai Akar AVE pada

masing-masing variabel lebih besar dibandingkan korelasi antar konstruk sehingga menunjukkan tingkat reliabilitas yang lebih baik.

4.3.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian *inner model* adalah untuk mengevaluasi hubungan konstruk laten atau variabel yang telah dihipotesiskan (Ghozali, 2011). Pengujian *inner model* dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk dan nilai signifikansinya serta nilai *R-square*. Nilai *R-square* digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif.

Tabel 4.7 Hasil Uji R-Square

	R Square
<i>Net Benefit</i>	0.131
Penggunaan layanan OVO	0.601

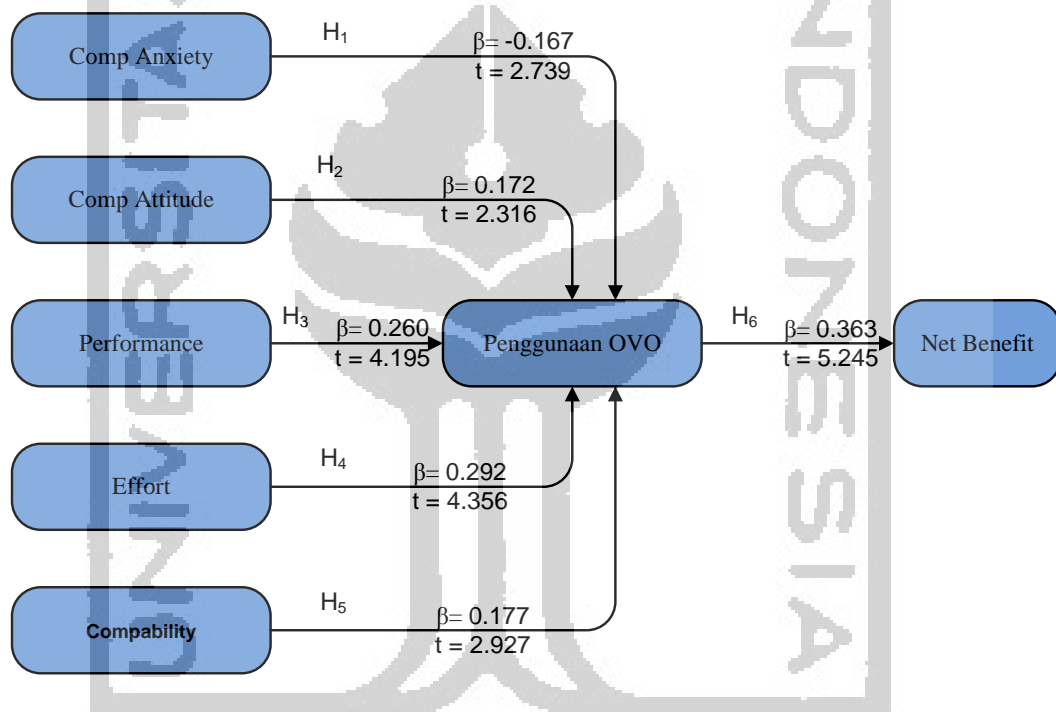
Sumber : data diolah, 2019

Model memberikan nilai *R-square* sebesar 0,131 pada variabel *Net Benefit*, berarti bahwa sumber penggunaan layanan OVO menjelaskan *Net Benefit* adalah sebesar 13,1% dan sisanya 86,9% dijelaskan oleh variabel lainnya. Begitu juga dengan pengaruh *computer anxiety*, *computer attitude*, *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *compability* terhadap penggunaan layanan OVO sebesar 60,1% dan sisanya 39,9% dijelaskan oleh variabel lainnya.

4.4 Uji Struktural (Uji Pengaruh / Uji Hipotesis)

Pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan memperhatikan tingkat signifikansinya dan parameter *path* antara variabel laten. Hipotesis yang diajukan

untuk mengetahui hubungan masing-masing konstruk yang dihipotesiskan. Pengambilan keputusan didasarkan pada arah hubungan dan signifikansi dari model pengujian antar konstruk yang ditunjukkan pada Tabel 4.6 yang merupakan output hasil dari *inner weight* dengan bantuan *software* PLS 3.2.7. Hasil output PLS 3.2.7 ditemukan nilai *bootstrapping* dengan *sample* sebesar 89 menghasilkan nilai estimasi dan probabilitas (*p-value*) ditunjukkan pada Gambar 4.1



Gambar 4.1 Hasil Uji t dengan SMARTPLS

4.5 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan Analisa Jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur adalah metode analisis data multivarian yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung seperangkat variabel penyebab terhadap variabel akibat. (Kusnendi, 2008).

Dari pengujian analisa jalur didapatkan hubungan antar konstruk sebagai berikut :

Tabel 4.8 *Path Coefficients* dan Nilai t

Hipotesis	Hubungan	Path Coefficients (β)	t Statistics	P Values	Hasil
H1	CAnt \rightarrow PL	-0.167	2.739	0.003	Diterima
H2	CAtt \rightarrow PL	0.172	2.316	0.010	Diterima
H3	PE \rightarrow PL	0.260	4.195	0.000	Diterima
H4	Ee \rightarrow PL	0.292	4.356	0.000	Diterima
H5	Co \rightarrow PL	0.177	2.927	0.002	Diterima
H6	PL \rightarrow NB	0.363	5.245	0.000	Diterima

Sumber : Data primer diolah, 2019

Tabel di atas menunjukkan hubungan antar konstruk :

- a. Hasil pengujian pengaruh kecemasan penggunaan komputer terhadap penggunaan layanan OVO didapatkan nilai koefisien estimasi sebesar -0,167 dan t hitung sebesar 2,739 dan probabilitas sebesar $0,003 < 0,05$, maka dapat disimpulkan *computer anxiety* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan layanan OVO di Indonesia. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kecemasan dalam menggunakan komputer, maka semakin rendah untuk menggunakan OVO. Dengan demikian maka hipotesis (H1) yang mengatakan **Kecemasan Penggunaan Komputermempunyai pengaruh negatif terhadap penggunaan layanan OVO, dapat didukung.**
- b. Hasil pengujian pengaruh sikap penggunaan komputer terhadap penggunaan layanan OVO didapatkan nilai koefisien estimasi sebesar 0,172 dan t hitung sebesar 2,316 dan probabilitas sebesar $0,010 < 0,05$, maka dapat sikap

penggunaan komputer mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan layanan OVO di Indonesia. Dengan demikian maka hipotesis (H2) yang mengatakan **Sikap Penggunaan Komputer mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan layanan OVO, dapat didukung.** Semakin baik sikap dalam menggunakan komputer maka semakin tinggi pula dalam menggunakan OVO.

- c. Hasil pengujian pengaruh ekspektasi kinerja terhadap penggunaan layanan OVO didapatkan nilai koefisien estimasi sebesar 0,260 dan t hitung sebesar 4,195 dan probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan OVO. Dengan demikian maka hipotesis (H3) yang mengatakan **Ekspektasi Kinerja mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan layanan OVO.** Semakin tinggi *performance expectancy* atau ekspektasi kinerja maka individu akan meyakini dengan menggunakan layanan OVO akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya.
- d. Hasil pengujian pengaruh ekspektasi usaha terhadap penggunaan layanan OVO didapatkan nilai koefisien estimasi sebesar 0,292 dan t hitung sebesar 4,356 dan probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan ekspektasi usaha mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan OVO di Indonesia. Dengan demikian maka hipotesis (H4) yang mengatakan **Ekspektasi Usaha mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan layanan OVO, dapat didukung.** Semakin baik ekspektasi usaha atau ekspektasi usaha maka individu akan merasakan tingkat

kemudahan yang dirasakan ketika menggunakan layanan OVO dan hal ini akan mendorong untuk meningkatkan dalam penggunaan OVO.

- e. Hasil pengujian pengaruh kesesuaian terhadap penggunaan layanan OVO didapatkan nilai koefisien estimasi sebesar 0,177 dan t hitung sebesar 2,927 dan probabilitas sebesar $0,002 < 0,05$, maka dapat disimpulkan kesesuaian mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan OVO di Indonesia. Dengan demikian maka hipotesis (H5) yang mengatakan **Kesesuaian mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan layanan OVO, dapat didukung.** Semakin baik kesesuaian atau kesesuaian maka semakin tinggi pula dalam penggunaan layanan OVO.
- f. Hasil pengujian pengaruh penggunaan layanan OVO terhadap *Net Benefit* didapatkan nilai koefisien estimasi sebesar 0,363 dan t hitung sebesar 5,245 dan probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan penggunaan layanan OVO mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Net Benefit*. Dengan demikian maka hipotesis (H6) yang mengatakan **Penggunaan layanan OVO berpengaruh positif terhadap *Net Benefit*, dapat didukung.** Semakin tinggi dalam penggunaan layanan OVO maka semakin tinggi pula *Net Benefit* yang dirasakan pelanggan.

4.6. Pembahasan Hasil Penelitian

4.6.1. Pengaruh Kecemasan Penggunaan Komputer terhadap Penggunaan layanan OVO

Hasil analisis PLS menunjukkan adanya pengaruh negatif dan signifikan kecemasan penggunaan komputer terhadap penggunaan layanan OVO. Hasil ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi kecemasan seseorang maka kecenderungan orang tersebut menjadi susah, khawatir atau ketakutan mengenai penggunaan komputer dimasa sekarang dan dimasa yang akan datang sehingga akan menurunkan dalam penggunaan layanan OVO.

Computer anxiety merupakan kecemasan seseorang saat menggunakan komputer sehingga menimbulkan rasa takut dan tidak bisa menggunakan komputer itu sendiri baik dimasa sekarang atau dimasa yang akan datang. Masalah ini bisa terjadi pada seseorang yang tidak nyaman dengan adanya kemajuan teknologi sehingga dapat menghambat orang itu sendiri termasuk pengguna OVO. Semakin tinggi kecemasan maka semakin rendah tingkat minat seseorang dalam berbisnis secara online termasuk dalam aplikasi OVO. Hal tersebut dikarenakan seseorang yang mengalami kegelisahan ketika akan menggunakan komputer akan mempengaruhi sikap orang tersebut dalam menggunakan komputer dan pada akhirnya akan berpengaruh juga terhadap minatnya dalam berbisnis secara online seperti pembayaran melalui *online (e-money)* dan salah satunya adalah pembayaran melalui OVO.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Harimurti dan Astuti (2016) yang menemukan bahwa kecemasan penggunaan berkomputer (*computer anxiety*) dalam menggunakan software akuntansi berpengaruh negatif terhadap mahasiswa Program Akuntansi Fakultas Ekonomi UNISRI Surakarta. Hasil penelitian juga sesuai dengan penelitian Saade dan Kira (2009) yang menemukan bahwa *computer anxiety* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kemudahan dalam menggunakan pada aplikasi Sistem Manajemen Pembelajaran (LMS) di Kanada.

4.6.2 Pengaruh Sikap Penggunaan Komputer terhadap Penggunaan layanan OVO

Hasil analisis PLS menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan sikap penggunaan komputer terhadap penggunaan layanan OVO. Hal ini berarti semakin baik *computer attitude* atau sikap pengguna terhadap layanan online maka semakin tinggi pula dalam penggunaan layanan OVO. Sebaliknya semakin rendah sikap seseorang maka semakin kecil minat dalam menggunakan OVO.

Sikap penggunaan komputer menunjukkan reaksi atau penilaian seseorang terhadap komputer berdasarkan kesenangan atau ketidaksenangannya terhadap komputer. Sikap penggunaan terdiri dari optimisme, pesimisme, dan intimidasi. Optimisme akan berpengaruh positif terhadap keahlian dalam menggunakan komputer, sedangkan pesimisme dan intimidasi berpengaruh negatif terhadap keahlian dalam menggunakan komputer. Begitu pula pada minat mahasiswa dalam berbisnis secara online, optimisme akan berpengaruh positif sedangkan

pesimisme dan intimidation memberikan pengaruh negatif Orang yang senang terhadap komputer tentunya memiliki keahlian menggunakan komputer yang lebih baik jika dibandingkan dengan orang yang tidak senang terhadap komputer, dengan begitu paling tidak orang tersebut mempunyai minat dalam memahami teknologi yang dapat menunjang dalam pengaplikasian sistem online seperti dalam penggunaan layanan OVO.

Hasil penelitian sesuai dengan penelitian Irvan Nir Sudibyanto, (2013) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *Computer Attitude* terhadap minat dalam berbisnis secara online pada mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

4.6.3 Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap penggunaan layanan OVO

Hasil analisis Analisis PLS menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan ekspektasi kinerja terhadap penggunaan layanan OVO. Hal ini berarti semakin tinggi kinerja ekspektasi maka semakin tinggi pula individu untuk menggunakan OVO dimana tingkat individu meyakini dengan menggunakan layanan OVO akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya.

Venkatesh, et al. (2003) mendefinisikan Ekspektasi Kinerja (*performance expectancy*) sebagai tingkat dimana seseorang mempercayai dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu orang tersebut untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan. Dalam konsep ini terdapat gabungan variabel-variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi. *Performance expectancy* atau dalam

bahasa Indonesia ekspektasi kinerja merupakan kepercayaan seseorang bahwa apabila dia menggunakan teknologi maka akan meningkatkan kinerja di pekerjaannya (Venkatesh, dkk, 2003). Ekspektasi kinerja dapat menjelaskan bahwa dengan menggunakan suatu sistem akan memberikan keuntungan dalam bekerja. Handayani (2007) menambahkan bahwa konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan produktivitas, kinerja tugas, efektivitas, pentingnya suatu tugas dan kegunaan secara keseluruhan. Indikator variabel tersebut dapat berupa frekuensi penggunaan. Menurut Sun dan Zhang (2006), bahwa ekspektasi kinerja juga dapat berupa pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*), bermanfaat (*usefull*), meningkatkan produktifitas (*increase productivity*), mendorong efektivitas (*enhance effectiveness*), dan meningkatkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*). Berdasarkan beberapa hasil penelitian, variabel ini dianggap sebagai faktor yang paling efektif yang dapat memprediksi sehingga mempengaruhi perilaku individu dalam menggunakan teknologi informasi (Yoo, dkk, 2012). Hal ini dikatakan sebagai faktor penting karena jika individu dihadapkan pada dua sistem informasi yang menawarkan fitur yang sama maka pengguna akan mencari yang lebih berguna dan bermanfaat bagi dirinya dibandingkan dengan yang lebih gampang digunakan.

Hasil penelitian mendukung penelitian Nur Diana, (2018) yang menemukan bahwa ekspektansi kinerja memiliki pengaruh positif terhadap minat penggunaan e-money. Hasil penelitian juga mendukung penelitian Schaper dan Pervan (2007) yang menemukan bahwa *performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude toward accepting technology*.

4.6.4 Pengaruh Ekspektasi Usaha terhadap penggunaan layanan OVO

Hasil analisis Analisis PLS menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan ekspektasi usaha terhadap penggunaan layanan OVO. Hal ini berarti semakin tinggi ekspektasi usahayang menunjukkan kemudahan yang dirasakanindividu ketika menggunakan layanan OVOmaka semakin tinggi pula individu tersebut akan menggunakan layanan OVO.

Effort expectancy atau ekspektasi usaha yang merupakan penggunaan teknologi atas dasar kemudahan (Venkatesh, dkk, 2003). Definisi tersebut menggambarkan bahwa ekspektasi usaha yaitu suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi informasi dapat dengan mudah dipahami. Kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) pada pengguna dalam mempelajari seluk beluk bertransaksi melalui teknologi. Kemudahan penggunaan juga memberikan indikasi bahwa para pengguna teknologi bekerja lebih mudah dibandingkan dengan yang bekerja tanpa menggunakan teknologi tersebut. Bandura (dalam Duranova & Ohly, 2016) mengatakan bahwa kemudahan penggunaan berhubungan juga dengan self efficacy, artinya semakin mudah suatu sistem untuk digunakan maka semakin besar perasaan menguasai sistem tersebut. Ketika pengguna layanan OVO dipercayai dapat mudah dipahami dan mudah dalam hal pengoperasiannya yang akan menimbulkan manfaat dalam penggunaan layanan OVOf tersebut dan seterusnya akan menggunakan layanan OVO.

Hasil penelitian mendukung penelitianNur Diana, (2018) yang menemukan bahwa ekspektasi usaha memiliki pengaruh positif terhadap minat

penggunaan e-money. Hasil penelitian juga mendukung penelitian Schaper dan Pervan(2007) yang menemukan bahwa *Effort Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan.

4.6.5 Pengaruh Kesesuaian terhadap Penggunaan layanan OVO

Hasil analisis Analisis PLS menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan kesesuaian terhadap penggunaan layanan OVO. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kesesuaian dengan nilai-nilai atau norma-norma yang diadopsi potensial atau mungkin mewakili kesesuaian dengan praktek yang sudah ada pada pengadopsi kemampuan proses bisnis sehingga akan mendorong dalam penggunaan layanan OVO yang lebih besar.

Kesesuaian merupakan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan konsisten dengan nilai-nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu, serta sesuai dengan kebutuhan orang-orang yang potensial sebagai pengguna. Sebuah ide yang tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma di dalam sebuah sistem sosial, tidak akan diadopsi secepat seperti inovasi yang sesuai (Rogers, 1983). Rogers dan Shoemaker (1971) dalam studi Tornatzky dan Klein (1982) menjelaskan *compatibility* mengacu pada kesesuaian dengan nilai-nilai atau norma-norma yang diadopsi potensial atau mungkin mewakili kesesuaian dengan praktek yang sudah ada pada pengadopsi. Definisi pertama berimplikasi pada macam-macam kesesuaian normatif atau kognitif (kesesuaian dengan apa yang dirasakan atau dipikirkan orang tentang sebuah teknologi), sedangkan yang kedua pada kesesuaian yang bersifat praktis dan operasional (kesesuaian dengan apa yang dikerjakan orang).

Dalam hubungan dengan penggunaan layanan OVO jika perusahaan dapat menunjukkan tingkat kesesuaian yang tinggi dengan pengalaman masa lalu seorang individu maupun kebutuhan seorang individu maka dapat memberikan manfaat dalam menggunakan layanan OVO pada kelangsungan kehidupannya sehingga akan menggunakan OVO yang lebih tinggi.

Hasil penelitian mendukung penelitian Schaper dan Pervan(2007) yang menemukan bahwa kesesuaian berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan.

4.6.6 Pengaruh Penggunaan layanan OVO terhadap *Net Benefit*

Hasil analisis Analisis PLS menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan penggunaan layanan OVO terhadap *Net Benefit*. Hal ini berarti semakin besar penggunaan layanan OVO maka semakin besar juga keuntungan tambahan yang dirasakan individu tersebut seperti keuntungan waktu, keuntungan tambahan, dan lebih hemat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan model teori *ISSuccess* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*Net Benefit*). Teori ini didukung dengan adanya penelitian dari Tam dan Oliveira (2016) yang mengatakan bahwa penggunaan memberikan pengaruh terhadap manfaat bersih (*Net Benefit*). Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem informasi dalam layanan OVO dapat merevolusi bisnis yang sudah ada dan menghasilkan manfaat terhadap akurasi, efektifitas waktu dan efisiensi biaya. Hal

ini merupakan alasan yang menguatkan bahwa keberadaan sistem informasi dapat meningkatkan manfaat yang dirasakan oleh pengguna layanan OVO.

Hasil penelitian mendukung penelitian Ardiyanti (2015) dan Saputro et al. (2015) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan kepuasan dalam penggunaan terhadap *Net Benefit*.

