

PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE DAN PERCEIVED USEFULNESS  
TERHADAP ADOPTION BEHAVIOUR PENUMPANG PENGGUNA SELF-  
SERVICE CHECK-IN KIOSK DI BANDARA INTERNASIONAL  
YOGYAKARTA PADA KONDISI “NEW NORMAL” PANDEMI COVID-19

SKRIPSI



Ditulis Oleh:

Nama : Muhammad Hilal Aulia Shalih

Nomor Mahasiswa : 17311340

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**  
**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**  
**YOGYAKARTA**

**2021**

PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE DAN PERCEIVED USEFULNESS  
TERHADAP ADOPTION BEHAVIOUR PENUMPANG PENGGUNA SELF-  
SERVICE CHECK-IN KIOSK DI BANDARA INTERNASIONAL  
YOGYAKARTA PADA KONDISI “NEW NORMAL” PANDEMI COVID-19

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna  
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.



Oleh:

Nama : Muhammad Hilal Aulia Shalih

Nomor Mahasiswa : 17311340

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**  
**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**  
**YOGYAKARTA**

**2021**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

### PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 24 September 2021



Penulis,

Muhammad Hilal Aulia Shalih

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Perceived Ease Of Use Dan Perceived Usefulness Terhadap Adoption  
Behaviour Penumpang Pengguna Self-Service Check-In Kiosk Di Bandara  
Internasional Yogyakarta Pada Kondisi “New Normal” Pandemi COVID-19

SKRIPSI

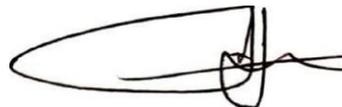
Oleh:

Nama : Muhammad Hilal Aulia Shalih  
NIM : 17311340  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 30 september 2021

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing



Anjar Priyono, SE., M.Si., Ph.D.

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR**

TUGAS AKHIR BERJUDUL

**PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE DAN PERCEIVED USEFULNESS  
TERHADAP  
ADOPTION BEHAVIOUR PENUMPANG PENGGUNA SELF-SERVICE CHECK-IN  
KIOSK DI BANDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA PADA KONDISI “NEW  
NORMAL” PANDEMI  
COVID-19**

Disusun Oleh : **MUHAMMAD HILAL AULIA SHALIH**

Nomor Mahasiswa : **17311340**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan

**LULUS** Pada hari, tanggal: Rabu, 03 November 2021

Penguji/ Pembimbing Tugas Akhir : Anjar Priyono, S.E., M.Si., Ph.D.



Penguji : Mochamad Nasito, Drs., M.M.



Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia



Prof. Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

## ABSTRAK

# PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP ADOPTION BEHAVIOUR PENUMPANG PENGGUNA SELF-SERVICE CHECK-IN KIOSK DI BANDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA PADA KONDISI “NEW NORMAL” PANDEMI COVID-19

**Muhammad Hilal Aulia Shalih**

Email: [17311340@students.uii.ac.id](mailto:17311340@students.uii.ac.id)

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam

Indonesia

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness* dan Kondisi “New Normal” Pandemi COVID-19 terhadap *Adoption* dan *Behaviour* Penumpang pengguna *Self Check-In Kiosk* di Bandara Internasional Yogyakarta, serta efek moderasi Kondisi “New Normal” Pandemi COVID-19 terhadap pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Adoption* dan *Behaviour* Penumpang pengguna *Self Check-In Kiosk* di Bandara Internasional Yogyakarta. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 44 orang yang merupakan penumpang maskapai penerbangan yang terbang melalui Bandara Internasional Yogyakarta dan menggunakan *self check-in kiosk*. Teknik pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuesioner dalam jaringan. Metode pengolahan data dilakukan dengan cara analisis PLS-SEM melalui aplikasi *SmartPLS*. Hasil dari penelitian ini adalah *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif signifikan terhadap *Perceived Usefulness*, namun *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness* dan Kondisi “New Normal” Pandemi COVID-19 berpengaruh positif tidak signifikan terhadap *Adoption* dan *Behaviour* Penumpang pengguna *Self Check-In Kiosk*, serta efek moderasi Kondisi “New Normal” Pandemi COVID-19 terhadap pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Adoption* dan *Behaviour* Penumpang pengguna *Self Check-In Kiosk* tidak ditemukan secara kuat.

Kata Kunci : *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Adoption Behaviour*, *Self-Service Technology*, Pandemi COVID-19, *Self Check-in Kiosk*.

## ABSTRACT

# EFFECT OF PERCEIVED EASE OF USE AND PERCEIVED USEFULNESS TOWARDS PASSENGER ADOPTION BEHAVIOUR USING SELF SERVICE CHECK-IN KIOSK AT YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT IN “NEW NORMAL” CONDITIONS OF THE COVID-19 PANDEMIC

**Muhammad Hilal Aulia Shalih**

Email: [17311340@students.uii.ac.id](mailto:17311340@students.uii.ac.id)

Department of Management, Faculty of Business and Economics, Universitas  
Islam Indonesia

*This research was conducted with the aim of knowing the effect of Perceived Ease of Use on Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness and the "New Normal" Condition of the COVID-19 Pandemic on Passenger Adoption and Behavior using Self Check-In Kiosk at Yogyakarta International Airport, as well as the moderating effect of the COVID-19 Pandemic “New Normal” Condition on the influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on the Adoption and Behavior of Passengers using Self Check In Kiosk at Yogyakarta International Airport. The sample used in this study amounted to 44 people who are airline passengers who fly through Yogyakarta International Airport and use self check-in kiosk. The data collection technique is done by distributing questionnaires in the network. The data processing method is carried out by means of PLS-SEM analysis through the SmartPLS application. The results of this study are Perceived Ease of Use has a significant positive effect on Perceived Usefulness, but Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness and the "New Normal" Condition of the COVID-19 Pandemic have an insignificant positive effect on Passenger Adoption and Behavior using Self Check-In Kiosk, and the moderating effect of the COVID-19 Pandemic “New Normal” Condition on the effect of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on the Adoption and Behavior of Passengers using Self Check-In Kiosk was not found to be strong.*

*Keywords : Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Adoption Behaviour, Self-Service Technology, COVID-19 Pandemics, Self Check-in Kiosk.*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.,

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, dan hidayahNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dalam rangka pemenuhan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengaruh Perceived Ease Of Use dan Perceived Usefulness terhadap Adoption Behaviour Penumpang Pengguna Self-Service Check-In Kiosk Di Bandara Internasional Yogyakarta Pada Kondisi “New Normal” Pandemi Covid-19”** untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

Penulis sadar bahwa tulisan ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkan saya, Muhammad Hilal Aulia Shalih selaku penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Anjar Priyono, SE., M.Si., Ph.D., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan memberi ilmu, masukan, dan arahan dalam proses penyusunan skripsi penulis,
2. Bapak Prof. Jaka Sriyana, SE., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia,
3. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan pengetahuan selama penulis menempuh perkuliahan di Universitas Islam Indonesia,

4. Bapak Lisdiarto dan Ibu Oktina Fitriyani selaku orang tua dari penulis yang telah memberikan dukungan moral, finansial, dan doa sejak jenjang awal perkuliahan sampai akhir masa perkuliahan seperti saat ini,
5. Teman-teman seperjuangan di prodi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia angkatan 2017 yang memberikan kebersamaan dan membantu penulis dalam banyak hal,
6. Teman-teman anggota grup “Reuni UII 17” yang selalu saling membantu dikala susah dan bersyukur dikala senang, saling menguatkan dikala duka dan saling mengingatkan dikala gembira,
7. Teman-teman penghuni kos “syariah” yang selalu ada setiap hari dan menjadi penyemangat penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini, walaupun kosnya sudah bubar dan tinggal terpisah,
8. Sitara Amaralia, *my significant other*, yang mau menjadi tempat berbagi keluh kesah dan menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi,
9. Slamet Al-Qat, Cimi Al-Potat, Waluyo, dan anak bulu lainnya yang menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, walaupun terkadang minta lebih diperhatikan tanpa kenal waktu,
10. Jon “*still in the house*” yang menghibur penulis selama menyelesaikan skripsi dengan suara emasnya.
11. Dan pihak lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk kritik, saran, dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 30 September 2021

Penulis,



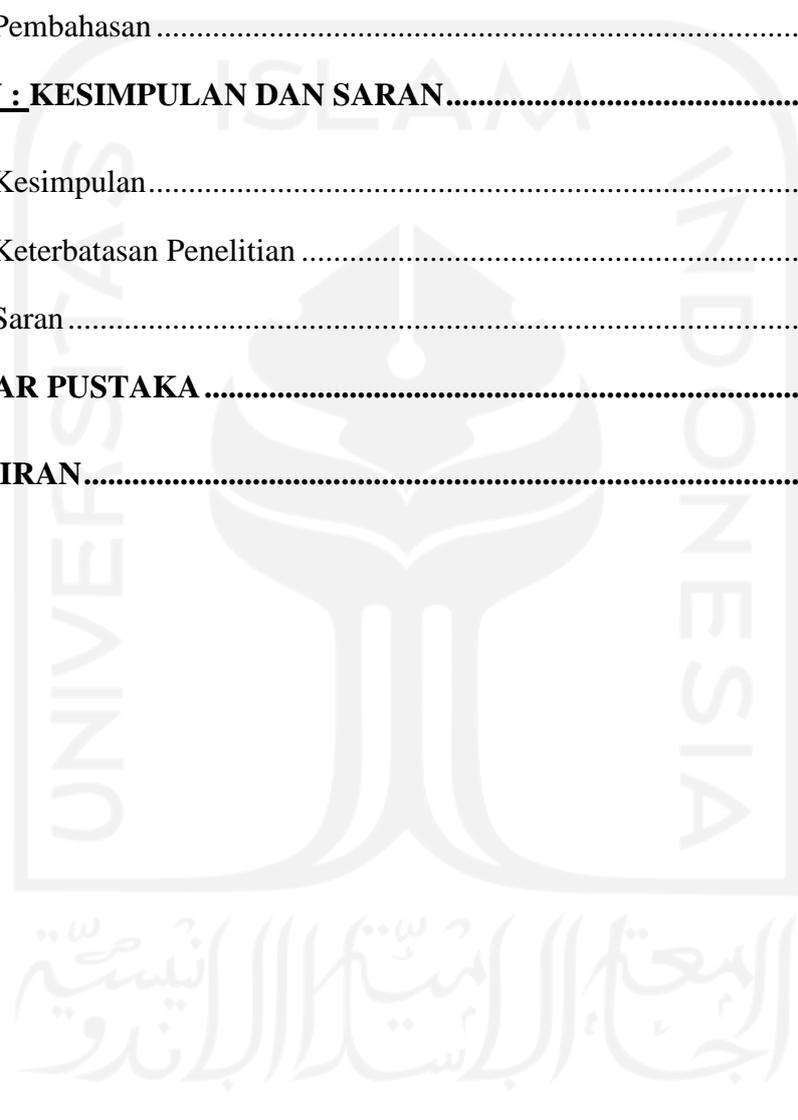
Muhammad Hilal Aulia Shalih

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b><u>BAB I : PENDAHULUAN</u></b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Masalah.....	6
<b><u>BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</u></b> .....	<b>8</b>
2.1. Kajian Pustaka .....	8
2.2. Landasan Teori .....	13
2.2.1. Technology Acceptance Model (TAM) .....	13
2.2.2. Perceived Ease of Use (PEOU).....	14
2.2.3. Perceived Usefulness (PU).....	14
2.2.4. Adoption Behaviour.....	15
2.2.5. Self-Service Technology (SST) .....	15
2.2.6. Self-Service Check-in Kiosk.....	16

2.2.7. “New Normal” Pandemi COVID-19 .....	17
2.3. Perumusan Hipotesis .....	22
2.3.1. Perceived Ease of Use (PEOU) terhadap Perceived Usefulness (PU) dari Self-Service Technology (SST).....	22
2.3.2. Perceived Ease of Use (PEOU) terhadap Adoption Penumpang dan Behaviour (AB) terhadap Self Service Technology (SST).....	22
2.3.3. Perceived Usefulness (PU) terhadap Adoption Penumpang dan Behaviour (AB) terhadap Self Service Technology (SST).....	23
2.3.4. “New Normal” Pandemi COVID-19 (CoV) terhadap Adoption Penumpang dan Behaviour (AB) terhadap <i>Self Service Technology</i> (SST) .....	24
2.3.5. Moderasi “New Normal” Pandemi COVID-19 (CoV) terhadap Hubungan Perceived Usefulness (PU) terhadap Adoption Penumpang dan Behaviour (AB) terhadap Self Service Technology (SST).....	25
2.3.6. Moderasi “New Normal” Pandemi COVID-19 (CoV) terhadap Hubungan Perceived Ease of Use (PEOU) terhadap Adoption Penumpang dan Behaviour (AB) terhadap Self Service Technology (SST).....	26
2.4. Kerangka Penelitian .....	27
<b><u>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN</u></b> .....	<b>28</b>
3.1. Lokasi Penelitian .....	28
3.2. Populasi dan Sampel .....	28
3.2.1. Populasi.....	28
3.2.2. Sampel.....	28
3.3. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel .....	29
3.3.1. Variabel Penelitian.....	29
3.3.2. Operasional Variabel.....	30
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	36
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.6. Teknik Analisis Data .....	39
3.6.1. Reflective Measurement Model atau Outer Model .....	39
3.6.2. Structural Model atau Inner Model .....	40
<b><u>BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN</u></b> .....	<b>41</b>
4.1. Analisis Deskriptif.....	41

4.1.1. Deskripsi Responden.....	41
4.2. Analisis Data .....	48
4.2.1. Penilaian <i>Reflective Measurement Model</i> .....	48
4.2.2. Analisis <i>Structural Model</i> .....	57
4.2.3. Uji Hipotesis .....	59
4.3. Pembahasan .....	64
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	70
5.3. Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>



## DAFTAR TABEL

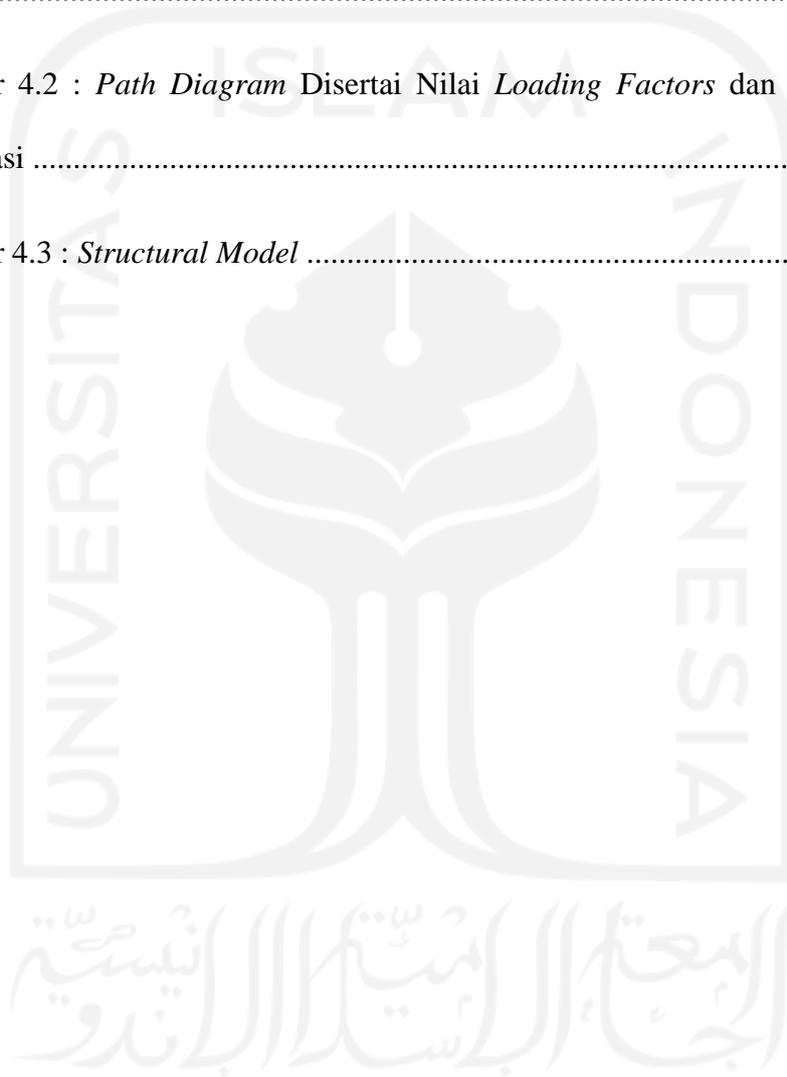
Tabel 2.1 : Tabel Perbandingan .....	18
Tabel 3.1 : Tabel Jenis Variabel .....	30
Tabel 3.2 : Item Pengukuran <i>Perceived Ease of Use</i> .....	31
Tabel 3.3 : Item Pengukuran <i>Perceived Usefulness</i> .....	33
Tabel 3.4 : Item Pengukuran <i>Adoption Behaviour</i> .....	34
Tabel 3.5 : Item Pengukuran “New Normal” pandemi COVID-19 .....	35
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	43
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	44
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden berdasarkan Rata-rata Penghasilan tiap Bulan .....	45
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Penerbangan yang Dilakukan tiap Tahun .....	47
Tabel 4.6 : Nilai <i>Outer Loadings</i> .....	52
Tabel 4.7 : Nilai <i>Cross Loadings</i> .....	54
Tabel 4.8 : Nilai Fornell Larcker .....	55
Tabel 4.9 : Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> .....	57
Tabel 4.10 : Koefisien Determinasi .....	59

Tabel 4.11 : Hasil Uji Hipotesis ..... 60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Penelitian .....	27
Gambar 4.1 : <i>Path Diagram</i> Disertai Nilai <i>Loading Factors</i> dan AVE .....	50
Gambar 4.2 : <i>Path Diagram</i> Disertai Nilai <i>Loading Factors</i> dan AVE Setelah Eliminasi .....	51
Gambar 4.3 : <i>Structural Model</i> .....	58



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Bandara adalah salah satu infrastruktur penting, yang menunjukkan tingkat perkembangan suatu negara (Fragoudaki & Giokas, 2016). Berdasarkan pengalaman penulis ketika melakukan perjalanan udara melalui bandara dan melihat tayangan video tentang bandara dan penerbangan, penulis melihat adanya perubahan besar-besaran yang terjadi terhadap bandara dari tahun ke tahun. Penulis melihat seluruh negara berlomba dalam membangun bandara mereka semegah mungkin. Ada beberapa elemen yang dianggap penting untuk pengembangan di bandara, yaitu fleksibilitas, keberlanjutan, peluang menghasilkan pendapatan, koneksi angkutan umum, pemrosesan penumpang yang efisien, peningkatan teknologi, dan beragam fasilitas lainnya (Johnson et al., 2016; Taufik & Hanafiah, 2019). Dari banyaknya fasilitas yang tersedia di bandara, sebenarnya aktivitas utama penumpang ketika akan bepergian melalui bandara adalah *check-in* dan naik ke pesawat terbang. Di bandara, penumpang perlu melakukan *check-in* sebelum naik ke pesawat terbang untuk mencatatkan diri mereka bahwa mereka akan ikut dalam suatu penerbangan. *Check-in* adalah bentuk kontak pertama dengan layanan penumpang di bandara (Sabatová et al., 2016). Bandara dapat menjadi lingkungan yang sangat padat dan penuh tekanan dengan antrian panjang dan waktu menunggu. Dalam banyak cara yang sama seperti *supermarket*, bandara telah mulai memperkenalkan teknologi bagi pelanggan untuk memindai dan membayar

belanja mereka, bandara sekarang menemukan bahwa *self- service check-in kiosk* adalah alat yang berharga dalam pengurangan antrian (Taufik & Hanafiah, 2019). Adanya *Self Service Technology (SST)* memungkinkan lebih banyak bandara untuk mengganti proses *check-in* penerbangan, *check-in* bagasi, dan parkir mobil bandara dengan mesin otomatis, dan secara drastis meningkatkan pengalaman perjalanan udara secara keseluruhan. Kini, hampir semua maskapai telah beralih ke *self- service check-in kiosk* (Shin & Perdue, 2019). Dalam hal *check-in* itu sendiri, adanya *self- service check-in kiosk* dapat memecah antrean panjang yang sering terjadi di bandara, khususnya bandara yang mengalami kelebihan kapasitas penumpang. Dari sudut pandang pelanggan, *self- service check-in kiosk* dapat mempercepat waktu yang dibutuhkan dan menawarkan fleksibilitas kepada pelanggan karena mereka dapat mengakses teknologi dengan nyaman. Sementara untuk penyedia layanan, *self- service check-in kiosk* dapat mengurangi jumlah karyawan layanan dan menjadi keunggulan kompetitif terhadap organisasi lain (Taufik & Hanafiah, 2019).

## **1.2. Rumusan Masalah**

Sebagian besar *Self Service Technology (SST)* di bandara tidak memenuhi harapan penumpang. Penumpang sering mengkomunikasikan kekecewaan dengan inovasi atau proses kekecewaan, khususnya di antara individu yang tidak dapat mengakui bahwa mereka perlu melalui sejumlah kegiatan swalayan (Yang et al., 2015). Selain itu, adanya protokol kesehatan yang diterapkan di

bandara membuat kebanyakan penumpang cenderung menghindari penggunaan fasilitas umum yang melibatkan kontak fisik dengan benda yang berpotensi menjadi media penularan virus penyebab COVID-19. Jauh sebelum pandemi COVID-19 menyebar, World Health Organization (WHO) telah mengeluarkan panduan untuk menjaga kebersihan fasilitas umum di bandara, yang berbunyi:

*“Frequently clean and sanitize handrails, handles, telephones and any other hand contact areas, elevators and landings in all passenger corridors.”*  
(World Health Organization, 2009)

Meskipun WHO telah mengeluarkan panduan untuk menjaga kebersihan fasilitas umum di bandara, salah satunya *self-service check-in kiosk*. Nampaknya kondisi “New Normal” yang sedang berlangsung akan mengubah *Adoption Behaviour* penumpang secara keseluruhan ketika menggunakan fasilitas umum di bandara.

Berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan tersebut, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*?
2. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Adoption Behaviour* penumpang pengguna *self-service check-in kiosk* di Bandara Internasional Yogyakarta?

3. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Adoption Behaviour* penumpang pengguna *self-service check-in kiosk* di Bandara Internasional Yogyakarta?
4. Apakah “New Normal” Pandemi COVID-19 berpengaruh positif terhadap *Adoption Behaviour* penumpang pengguna *self-service check-in kiosk* di Bandara Internasional Yogyakarta?
5. Apakah “New Normal” Pandemi COVID-19 memoderasi hubungan *Perceived Ease of Use* terhadap *Adoption Behaviour* penumpang pengguna *self-service check-in kiosk* di Bandara Internasional Yogyakarta?
6. Apakah “New Normal” Pandemi COVID-19 memoderasi hubungan *Perceived Usefulness* terhadap *Adoption Behaviour* penumpang pengguna *self-service check-in kiosk* di Bandara Internasional Yogyakarta?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness*.

2. Mengetahui pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Adoption Behaviour* penumpang pengguna *self-service check-in kiosk* di Bandara Internasional Yogyakarta.
3. Mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Adoption Behaviour* penumpang pengguna *self-service check-in kiosk* di Bandara Internasional Yogyakarta.
4. Mengetahui pengaruh “New Normal” pandemi COVID-19 terhadap *Adoption Behaviour* penumpang pengguna *self-service check-in kiosk* di Bandara Internasional Yogyakarta.
5. Mengetahui efek moderasi “New Normal” pandemi COVID-19 terhadap hubungan pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Adoption Behaviour* penumpang pengguna *self-service check-in kiosk* di Bandara Internasional Yogyakarta.
6. Mengetahui efek moderasi “New Normal” pandemi COVID-19 terhadap hubungan pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Adoption Behaviour* penumpang pengguna *self-service check-in kiosk* di Bandara Internasional Yogyakarta.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dengan tercapainya tujuan penelitian yang telah disebutkan diatas, maka hasil penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan manfaat bagi :

a. Peneliti

Untuk menerapkan dan mempraktekkan teori-teori yang telah diperoleh di bangku kuliah khususnya mengenai penerapan *Technology Acceptance Model* di dalam perusahaan.

b. Perusahaan

Untuk membantu PT. Angkasa Pura I selaku pengelola Bandara Internasional Yogyakarta dalam penerapan *Technology Acceptance Model* dan mampu mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi sehingga dapat meningkatkan kinerja operasional perusahaan.

### 1.5. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan masalah sebagai berikut:

1. Pembuktian adanya pengaruh positif *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness*.
2. Pembuktian adanya pengaruh positif *Perceived Ease of Use* terhadap *Adoption Behaviour* penumpang pengguna *self-service check-in kiosk* di Bandara Internasional Yogyakarta.
3. Pembuktian adanya pengaruh positif *Perceived Usefulness* terhadap *Adoption Behaviour* penumpang pengguna *self-service check-in kiosk* di Bandara Internasional Yogyakarta.

4. Pembuktian adanya pengaruh positif “New Normal” Pandemi COVID-19 terhadap *Adoption Behaviour* penumpang pengguna *self-service check-in kiosk* di Bandara Internasional Yogyakarta.
5. Pembuktian adanya efek moderasi “New Normal” Pandemi COVID-19 terhadap hubungan *Perceived Ease of Use* terhadap *Adoption Behaviour* penumpang pengguna *self-service check-in kiosk* di Bandara Internasional Yogyakarta.
6. Pembuktian adanya efek moderasi “New Normal” Pandemi COVID-19 terhadap hubungan *Perceived Usefulness* terhadap *Adoption Behaviour* penumpang pengguna *self-service check-in kiosk* di Bandara Internasional Yogyakarta.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### 2.1. Kajian Pustaka

##### a. Nursyuhada Taufik dan Mohd Hafiz Hanafiah (2019)

Penelitian yang dilakukan oleh Nursyuhada Taufik dan Mohd Hafiz Hanafiah pada tahun 2019 yang berjudul *Airport passengers' Adoption Behaviour towards self-check-in Kiosk Services: the roles of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness and need for human interaction*. Penelitian tersebut berfokus pada peran perspektif kemudahan penggunaan dan perspektif kegunaan yang merupakan bagian dari Technology Acceptance Model (TAM) ditambah kebutuhan akan interaksi manusia (Needs of Interactions) yang memengaruhi perilaku calon penumpang yang menggunakan *self-service check-in kiosk* di Bandara Internasional Kuala Lumpur dan Bandara Internasional Kuala Lumpur 2 (KLIA dan KLIA 2). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesediaan calon penumpang dalam mengadopsi *Self Service Technology* (SST). Persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan mempengaruhi adopsi penumpang dan perilaku SST di bandara secara signifikan. Namun, calon penumpang merasa jauh lebih nyaman dengan SST karena efek moderasi dari kebutuhan interaksi manusia menunjukkan hasil negative, yang artinya calon penumpang yang menggunakan *self-service check-in kiosk* tidak memerlukan interaksi manusia ketika menggunakan teknologi tersebut.

**b. Jurica Lucyanda (2010)**

Penelitian yang dilakukan oleh Jurica Lucyanda pada tahun 2010 yang berjudul Pengujian *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory Of Planned Behavior* (TPB) merupakan penelitian yang berfokus pada pengujian faktor-faktor yang menentukan niat mahasiswa akuntansi untuk mengadopsi perangkat lunak internal *My Quick Accounting System* (My QAS) di fakultas ekonomi Universitas Islam "45" Bekasi. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* (kemudahan) yang dirasakan dalam menggunakan software akuntansi My QAS memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *Perceived Usefulness* (kegunaan) dalam menggunakan software akuntansi My QAS, *Intention* dalam menggunakan *internal software* My QAS dipengaruhi oleh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*, dan faktor-faktor *behavior*, antara lain: *attitude*, *subjective norm*, dan *technology support* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *intention* dalam menggunakan *internal software* My QAS. Sementara faktor *behavior self efficacy* gagal menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap *intention* dalam menggunakan *internal software* My QAS.

**c. Jin-Long Lu, Hung-Yen Chou, dan Pei-Chuan Ling (2009)**

Penelitian yang dilakukan oleh Jin-Long Lu, Hung-Yen Chou, dan Pei-Chuan Ling pada tahun 2009 yang berjudul *Investigating Passengers' Intentions to Use Technology-Based Self Check-in Services* merupakan

penelitian yang berfokus pada analisa faktor-faktor yang mempengaruhi sikap penumpang penerbangan terhadap bentuk layanan check-in mandiri dan juga niat mereka, terutama dari perspektif penumpang Asia menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai model penelitian dasar dengan mempertimbangkan faktor-faktor tambahan untuk analisis lebih lanjut seperti rangsangan eksternal, kualitas layanan yang dirasakan, kontrol perilaku yang dirasakan, kebutuhan layanan, dan risiko yang dirasakan oleh penumpang maskapai penerbangan Taiwan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa sikap dan rangsangan eksternal merupakan alasan terbaik bagi penumpang yang berniat untuk menggunakan layanan *check-in* mandiri, sedangkan persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan tidak banyak berpengaruh pada niat mereka. Hasil tersebut menunjukkan bahwa maskapai penerbangan di Taiwan harus membujuk penumpang agar memiliki sikap yang lebih positif terhadap layanan *check-in* mandiri yang baru dan harus mempertimbangkan penerapan strategi insentif dalam mendorong penumpang untuk mengadopsi layanan check-in mandiri.

**d. Jarmila Sabatova, Jozef Galanda, Frantisek Adamcik,**

**Martin Jezny, dan Radoslav Sulej (2016)**

Penelitian yang dilakukan oleh Jarmila Sabatova, Jozef Galanda, Frantisek Adamcik, Martin Jezny, dan Radoslav Sulej pada tahun 2016 yang berjudul *Modern Trends in Airport Self Check-in Kiosks* merupakan penelitian yang

berfokus pada keadaan saat ini dari penggunaan layanan check-in mandiri di dunia dan memprediksi evolusi yang diharapkan dari layanan ini di masa depan. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah proposal tentang mesin layanan *check-in* mandiri yang diperkaya fiturnya dan diperluas layanannya guna menunjang keperluan penumpang maskapai penerbangan yang makin beraneka ragam di kemudian hari. Pengayaan fitur tersebut difokuskan pada lingkup layanan yang berkaitan dengan anak di bawah dua tahun dan transportasi anak tanpa pendamping, pencatatan tinggi badan untuk penumpang, alat bantu dan pendamping untuk penumpang disabilitas. Sementara perluasan layanan difokuskan pada pilihan makanan ringan dan makanan di pesawat dan jenis bagasi. Namun penelitian tersebut belum dapat mengungkap masalah yang berkaitan dengan pengangkutan jenazah manusia dan organ untuk transplantasi karena topik tersebut sangat sensitif untuk diungkap dalam dunia penerbangan.

**e. Jung Sook Yang, Jin Woo Park, dan Yu Jin Choi (2015)**

Penelitian yang dilakukan oleh Jung Sook Yang, Jin Woo Park, dan Yu Jin Choi pada tahun 2015 yang berjudul *Passengers' Expectations of Airport Service Quality: A Case Study of Jeju International Airport* merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan antara tingkat harapan dan kepuasan pengguna bandara melalui 26 kriteria, yang salah satunya adalah kecepatan proses *check-in*, dimana objek penelitian tersebut

adalah Bandara Internasional Jeju, Korea Selatan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hanya satu kriteria yang tidak memiliki perbedaan bermakna dari 26 kriteria, 25 kriteria lainnya, termasuk kecepatan proses *check-in* memiliki perbedaan bermakna antara harapan dan kepuasan pengguna bandara.

**g. Lucy Budd dan Stephen Ison (2020)**

Penelitian yang dilakukan oleh Lucy Budd dan Stephen Ison pada tahun 2020 yang berjudul *Responsible Transport: A post-COVID agenda for transport policy and practice* merupakan penelitian yang berfokus pada perumusan usulan konsep baru Transportasi Bertanggung Jawab berdasarkan pertimbangan lingkungan yang berhubungan dengan keberlanjutan dan pertimbangan kesehatan dan kesejahteraan individu dan masyarakat untuk membantu menginformasikan dan membentuk kebijakan transportasi dan mempraktikkan respons terhadap COVID-19. Hasil dari penelitian tersebut adalah adanya kemungkinan pandemi COVID-19 menjadi katalisator perubahan dimana sebelumnya masyarakat telah mengambil tanggung jawab untuk menjaga kesehatan dan kesejahteraan mereka sendiri (dan orang lain) dengan cara mengasingkan diri selama berminggu-minggu pada suatu waktu dan mengalami gangguan yang cukup besar terhadap rutinitas normal kehidupan sehari-hari.

## 2.2. Landasan Teori

### 2.2.1. Technology Acceptance Model (TAM)

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang dirumuskan oleh Davis *et al* (1989) untuk menganalisis faktor apa saja yang memengaruhi penerimaan penggunaan teknologi komputer.

Davis *et al* (1989) menyatakan bahwa:

“Di antara banyak variabel yang dapat mempengaruhi penggunaan sistem, penelitian sebelumnya menyarankan dua faktor penentu yang sangat penting. Pertama, orang cenderung menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi sejauh mereka percaya itu akan membantu mereka melakukan pekerjaan mereka dengan lebih baik. Kami menyebut variabel pertama ini sebagai manfaat yang dirasakan. Kedua, bahkan jika pengguna potensial percaya bahwa aplikasi yang diberikan berguna, mereka dapat, pada saat yang sama, percaya bahwa sistem terlalu sulit untuk digunakan dan bahwa manfaat kinerja dari penggunaannya lebih besar daripada upaya menggunakan aplikasi tersebut. Artinya, selain kegunaan, penggunaan berteori untuk dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan yang dirasakan.”

Theory of Acceptance Model (TAM) telah banyak digunakan untuk menguji penerimaan pengguna dan penggunaan teknologi. Ini juga untuk mengidentifikasi faktor yang mempercepat penggunaan teknologi dan

bagaimana pengguna bereaksi terhadap adopsi teknologi (Lindsay et al., 2011; Taufik & Hanafiah, 2019).

### **2.2.2. Perceived Ease of Use (PEOU)**

Menurut Davis *et al* (1989), *Perceived Ease of Use* mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan barang tertentu akan bebas dari usaha. *Perceived Ease of Use* mengikuti dari definisi kemudahan, yaitu kebebasan dari kesulitan atau usaha besar. Kemudahan adalah sumber daya terbatas yang dapat dialokasikan seseorang untuk berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya (Radner dan Rothschild, 1975). Aplikasi yang dianggap lebih mudah digunakan daripada yang lain lebih mungkin diterima oleh pengguna (Davis et al, 1989).

### **2.2.3. Perceived Usefulness (PU)**

Davis *et al* (1989), menyatakan bahwa:

*Perceived Usefulness* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. *Perceived Usefulness* mengikuti definisi dari kata berguna, yaitu mampu digunakan secara menguntungkan. Suatu sistem yang tinggi dalam manfaat yang dirasakan, pada gilirannya, adalah satu

di mana seorang pengguna percaya pada keberadaan hubungan kinerja penggunaan positif.

#### **2.2.4. Adoption Behaviour**

*Adoption Behaviour* merupakan perilaku seseorang terhadap suatu benda yang ia gunakan. Ketika seseorang menggunakan suatu benda (khususnya fasilitas publik), seseorang akan cenderung memperlihatkan karakter dalam menggunakan benda tersebut. Karakter seseorang dalam menggunakan suatu benda berbeda dengan karakter orang lain, sehingga akan menimbulkan perbedaan karakter dalam penggunaan suatu benda, seperti: menekan tombol lift berulang kali, menekan layar sentuh dengan tekanan yang lemah, dan sebagainya.

Dalam hal penggunaan SST, khususnya *self-service check-in kiosk*, perilaku orang-orang yang menggunakan teknologi tersebut akan berbeda-beda sesuai dengan kapasitas diri mereka.

#### **2.2.5. Self-Service Technology (SST)**

*Self-Service Technology* (SST) adalah teknologi antarmuka yang memungkinkan perusahaan untuk memberikan komunikasi terbaik kepada pelanggan ketika berinteraksi dengan produk dan layanan masing-masing (Lin, 2011; Meuter et al., 2000; Shin & Perdue, 2019; Taufik & Hanafiah, 2019). SST memungkinkan operator bisnis untuk

menghasilkan layanan secara mandiri tanpa keterlibatan karyawan bidang pelayanan (Lee & Lyu, 2019; Meuter et al., 2000). Implementasi teknologi layanan mandiri (SST) dalam suatu organisasi memberikan keuntungan dan kerugian bagi organisasi dan pelanggan itu sendiri (Taufik & Hanafiah, 2019). Manfaat menggunakan SST lebih sedikit waktu dalam mengkonsumsi layanan dan dapat mengurangi jumlah karyawan layanan sementara kelemahan SST termasuk kurangnya interaksi manusia dan kemungkinan kerusakan mesin SST (Taufik & Hanafiah, 2019).

#### **2.2.6. Self-Service Check-in Kiosk**

Semua kios swalayan harus mematuhi empat prinsip sesuai dengan persyaratan IATA. Ada pilihan acak dari sistem operasi dan vendor. Untuk kios tidak menyebutkan jenis prosesor tertentu, tetapi standar perangkat keras kios tidak boleh dibatasi pada satu perangkat tertentu. Peralatan perangkat keras dari setiap kios terdiri dari layar sentuh, paspor pemindai, pembaca kartu kredit dan printer untuk label bagasi dan kartu naik. Tanpa komponen-komponen ini mereka tidak akan berguna. Salah satunya persyaratan IATA pada solusi perangkat lunak untuk pengiriman adalah independensi platform pada layanan dan aplikasi mandiri. Ini berarti bahwa mereka harus mendukung beberapa aplikasi bersamaan (*Common Use Self Service ( CUSS ) Technical Specification, 2013*)

### 2.2.7. “New Normal” Pandemi COVID-19

“New Normal” merujuk pada pola perilaku masyarakat yang berubah pasca mewabahnya virus SARS-CoV-2 yang menyebabkan penyakit COVID-19. Perubahan pola perilaku tersebut ditandai dengan diterapkannya protokol kesehatan yang ketat untuk mencegah penyebaran virus penyebab COVID-19, seperti: mencuci tangan atau menggunakan *hand sanitizer*, menjaga jarak minimal 2 meter, menggunakan masker, turut serta dalam program vaksinasi COVID-19, dan sebagainya (CDC 2021). Melansir dari situs CNBC Indonesia (2020), terdapat sepuluh kebiasaan baru penumpang pesawat di era *new normal*, diantaranya: Penumpang pesawat dan pengunjung bandara wajib menggunakan masker, Penumpang pesawat sering mencuci atau membersihkan tangan, bandara-bandara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura II menyediakan banyak mesin otomatis hand sanitizer, Penumpang harus menerapkan physical distancing / jaga jarak di check point tanpa diingatkan, Calon penumpang pesawat harus menjalani PCR swab test dengan hasil negatif atau rapid-test dengan hasil non reaktif COVID-19, Penumpang membawa dokumen perjalanan sebagai syarat untuk terbang untuk diperiksa di bandara saat keberangkatan, Penumpang tiba di bandara 2-3 jam lebih awal dari jadwal penerbangan, penumpang lebih memilih layanan touchless untuk menghindari resiko penularan, Mengukur suhu tubuh sebelum keberangkatan dan kedatangan, Menggunakan *self check-in kiosk* menjadi pilihan untuk proses check in

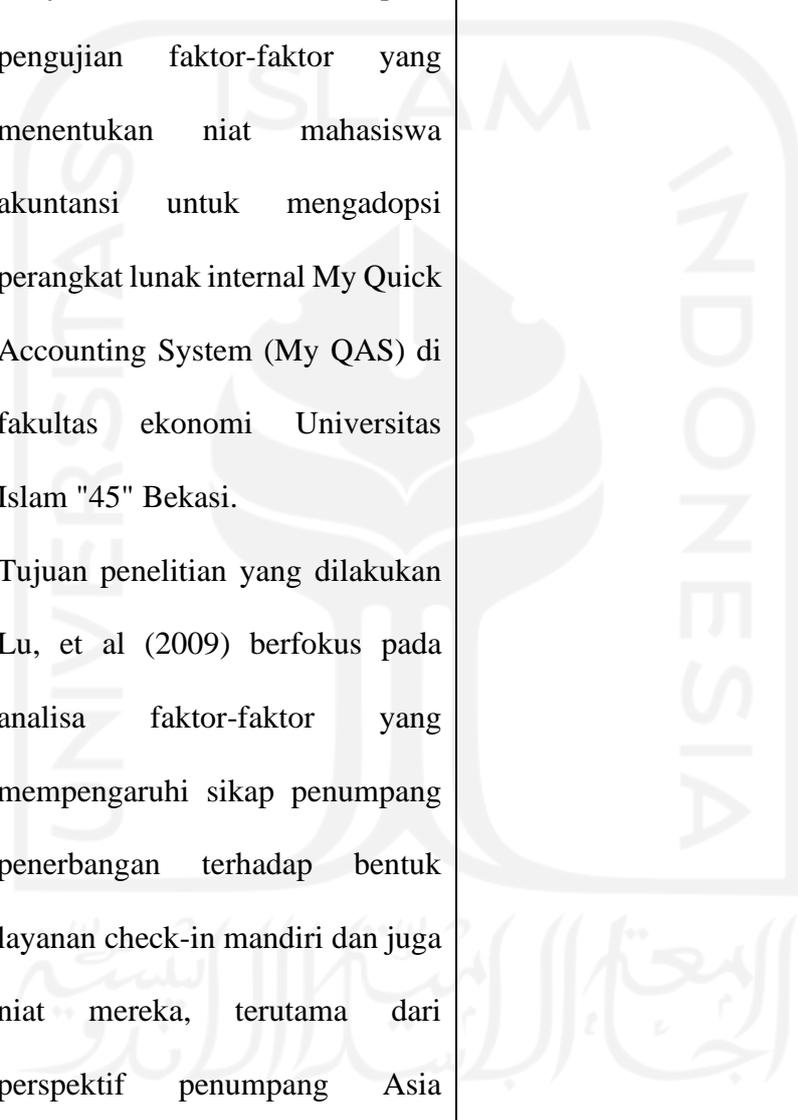
calon penumpang, dan Transaksi secara *cashless* menjadi pilihan penumpang bandara saat ini.

Berdasarkan referensi penelitian terdahulu dan landasan teori, terdapat perbandingan dengan pengembangan penelitian yang akan dilakukan peneliti pada saat ini, seperti yang dijelaskan pada tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1

Tabel Perbandingan

No.	Penelitian Terdahulu	Penelitian Saat Ini
1	<p>Tujuan penelitian yang dilakukan Taufik dan Hanafiah (2019) berfokus pada peran perspektif kemudahan penggunaan dan perspektif kegunaan yang merupakan bagian dari Technology Acceptance Model (TAM) ditambah kebutuhan akan interaksi manusia (Needs of Interactions) yang memengaruhi perilaku calon penumpang yang menggunakan self-service check-in kiosk di Bandara Internasional Kuala Lumpur dan Bandara</p>	<p>Tujuan dari penelitian saat ini adalah untuk mengkaji Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness terhadap Adoption Behaviour penumpang pengguna self-service check-in kiosk di Bandara Internasional Yogyakarta pada kondisi “New Normal” pandemi COVID-19.</p>

	<p>Internasional Kuala Lumpur 2 (KLIA dan KLIA 2).</p> <p>Tujuan penelitian yang dilakukan Lucyanda (2010) berfokus pada pengujian faktor-faktor yang menentukan niat mahasiswa akuntansi untuk mengadopsi perangkat lunak internal My Quick Accounting System (My QAS) di fakultas ekonomi Universitas Islam "45" Bekasi.</p> <p>Tujuan penelitian yang dilakukan Lu, et al (2009) berfokus pada analisa faktor-faktor yang mempengaruhi sikap penumpang penerbangan terhadap bentuk layanan check-in mandiri dan juga niat mereka, terutama dari perspektif penumpang Asia menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) sebagai model penelitian dasar dengan mempertimbangkan faktor-faktor</p>	
--	---	---

<p>tambahan untuk analisis lebih lanjut seperti rangsangan eksternal, kualitas layanan yang dirasakan, kontrol perilaku yang dirasakan, kebutuhan layanan, dan risiko yang dirasakan oleh penumpang maskapai penerbangan Taiwan.</p> <p>Tujuan penelitian yang dilakukan Sabatova, et al (2016) berfokus pada keadaan saat ini dari penggunaan layanan check-in mandiri di dunia dan memprediksi evolusi yang diharapkan dari layanan ini di masa depan.</p> <p>Tujuan penelitian yang dilakukan Yang, et al (2015) adalah untuk mengidentifikasi perbedaan antara tingkat harapan dan kepuasan pengguna bandara melalui 26 kriteria, yang salah satunya adalah kecepatan proses check-in, dimana objek penelitian tersebut adalah</p>	
--	--

	<p>Bandara Internasional Jeju, Korea Selatan.</p> <p>Tujuan penelitian yang dilakukan Budd dan Ison (2020) berfokus pada perumusan usulan konsep baru Transportasi Bertanggung Jawab berdasarkan pertimbangan lingkungan yang berhubungan dengan keberlanjutan dan pertimbangan kesehatan dan kesejahteraan individu dan masyarakat untuk membantu menginformasikan dan membentuk kebijakan transportasi dan mempraktikkan respons terhadap COVID-19.</p>	
2	<p>Variabel yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Taufik dan Hanafiah (2019) yaitu variabel independen (<i>perceived of ease of use</i> dan <i>Perceived Usefulness</i>), variabel dependen (<i>Adoption Behaviour</i>), dan</p>	<p>Variabel yang digunakan dalam penelitian saat ini yaitu variabel independen (<i>perceived of ease of use</i> dan <i>Perceived Usefulness</i>), variabel dependen (<i>Adoption Behaviour</i>), dan variabel moderasi (“New Normal” pandemi COVID-19).</p>

	variabel moderasi ( <i>need for human interaction</i> ).	
--	--	--

### 2.3. Perumusan Hipotesis

#### 2.3.1. Perceived Ease of Use (PEOU) terhadap Perceived Usefulness (PU) dari Self-Service Technology (SST)

Menurut Davis et al (1989), *Perceived Ease of Use* mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan barang tertentu akan bebas dari usaha. Aplikasi yang dianggap lebih mudah digunakan daripada yang lain lebih mungkin diterima oleh pengguna. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Taufik & Hanafiah (2019), *perceived of ease of use* (PEOU) secara signifikan mempengaruhi *Perceived Usefulness* (PU) SST ( $\beta = .775 ***$ ).

**H1: *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* (PU) dari *Self-Service Technology* (SST).**

#### 2.3.2. Perceived Ease of Use (PEOU) terhadap Adoption Penumpang dan Behaviour (AB) terhadap Self Service Technology (SST)

Menurut Davis et al (1989), *Perceived Ease of Use* mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan barang tertentu akan bebas dari usaha. Aplikasi yang dianggap lebih mudah digunakan daripada yang lain lebih mungkin diterima oleh pengguna. Menurut

penelitian yang dilakukan oleh Taufik & Hanafiah (2019), *perceived of ease of use* (PEOU) secara signifikan memengaruhi *adoption* dan *behaviour* terhadap SST ( $\beta = .347***$ )

**H2: *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh positif terhadap *Adoption* Penumpang dan *Behaviour* (AB) terhadap *Self Service Technology* (SST).**

### **2.3.3. *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Adoption* Penumpang dan *Behaviour* (AB) terhadap *Self Service Technology* (SST)**

Davis *et al* (1989), menyatakan bahwa:

*Perceived Usefulness* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. *Perceived Usefulness* mengikuti definisi dari kata berguna, yaitu mampu digunakan secara menguntungkan. Suatu sistem yang tinggi dalam manfaat yang dirasakan, pada gilirannya, adalah satu di mana seorang pengguna percaya pada keberadaan hubungan kinerja penggunaan positif.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Taufik & Hanafiah (2019), *Perceived Usefulness* (PU) secara signifikan memengaruhi *adoption* dan *behaviour* terhadap SST ( $\beta = .490***$ ).

**H3: *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh positif terhadap *Adoption Penumpang dan Behaviour* (AB) terhadap *Self Service Technology* (SST).**

#### **2.3.4. “New Normal” Pandemi COVID-19 (CoV) terhadap Adoption Penumpang dan Behaviour (AB) terhadap *Self Service Technology* (SST)**

“New Normal” merujuk pada pola perilaku masyarakat yang berubah pasca mewabahnya virus SARS-CoV-2 yang menyebabkan penyakit COVID-19. Perubahan pola perilaku tersebut ditandai dengan diterapkannya protokol kesehatan yang ketat untuk mencegah penyebaran virus penyebab COVID-19 tersebut. Dari kutipan yang dilansir dari situs CNBC Indonesia (2020) diatas, peneliti memperkirakan bahwa akan ada pengaruh positif yang ditimbulkan oleh “New Normal” tersebut terhadap *Adoption Penumpang dan Behaviour* terhadap *Self Service Technology* (SST).

**H4: “New Normal” Pandemi COVID-19 berpengaruh positif terhadap *Adoption Penumpang dan Behaviour* (AB) terhadap *Self Service Technology* (SST).**

### **2.3.5. Moderasi “New Normal” Pandemi COVID-19 (CoV) terhadap Hubungan Perceived Usefulness (PU) terhadap Adoption Penumpang dan Behaviour (AB) terhadap Self Service Technology (SST)**

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Taufik & Hanafiah (2019), *perceived of ease of use* (PEOU) secara signifikan memengaruhi *adoption* dan *behaviour* terhadap SST ( $\beta = .347^{***}$ ). Namun, adanya kondisi pandemi COVID-19 menyebabkan kondisi pelayanan penumpang maskapai penerbangan di bandara pada masa sebelum pandemi dan masa “New Normal” sangat berbeda, khususnya dalam segi kemudahan penggunaan layanan mesin *self check-in kiosk* yang berpengaruh terhadap *adoption behaviour* penumpang maskapai penerbangan. Peneliti memperkirakan adanya efek moderasi dari “New Normal” Pandemi COVID-19 terhadap hubungan pengaruh antara *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Adoption Penumpang dan Behaviour* (AB) terhadap *Self Service Technology* (SST).

**H5a: “New Normal” Pandemi COVID-19 memoderasi hubungan antara *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Adoption Penumpang dan Behaviour* (AB) terhadap *Self Service Technology* (SST).**

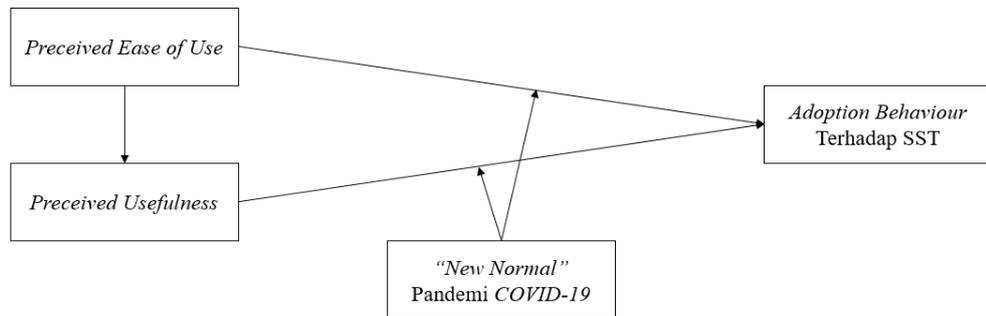
### **2.3.6. Moderasi “New Normal” Pandemi COVID-19 (CoV) terhadap Hubungan Perceived Ease of Use (PEOU) terhadap Adoption Penumpang dan Behaviour (AB) terhadap Self Service Technology (SST)**

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Taufik & Hanafiah (2019), *Perceived Usefulness* (PU) secara signifikan memengaruhi *adoption* dan *behaviour* terhadap SST ( $\beta = .490^{***}$ ). Namun, adanya kondisi pandemi COVID-19 menyebabkan kondisi pelayanan penumpang maskapai penerbangan di bandara pada masa sebelum pandemi dan masa “New Normal” sangat berbeda, khususnya dalam segi kegunaan layanan mesin *self check-in kiosk* yang berpengaruh terhadap *adoption behaviour* penumpang maskapai penerbangan. Peneliti memperkirakan adanya efek moderasi dari “New Normal” Pandemi COVID-19 terhadap hubungan pengaruh antara *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Adoption Penumpang dan Behaviour* (AB) terhadap *Self Service Technology* (SST).

**H5b: “New Normal” Pandemi COVID-19 memoderasi hubungan antara *Perceived Usefulness* (PU) dan *Adoption Penumpang dan Behaviour* (AB) terhadap *Self Service Technology* (SST).**

## 2.4. Kerangka Penelitian

Technology Acceptance Model (TAM)



Gambar 2.1

Kerangka Penelitian

(Sumber: Data Primer)

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Indonesia, dengan Bandara Internasional Yogyakarta (IATA: YIA/ ICAO: WAHI) yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura I sebagai obyek penelitian.

#### **3.2. Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1. Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan dari kumpulan elemen yang memiliki sejumlah karakteristik umum, yang terdiri dari bidang-bidang untuk diteliti (Amirullah, 2015). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan Warga Negara Indonesia (WNI) penumpang maskapai pesawat terbang yang menggunakan Bandara Internasional Yogyakarta sebagai embarkasi.

##### **3.2.2. Sampel**

Sampel adalah suatu sub kelompok dari populasi yang dipilih untuk digunakan dalam penelitian (Amirullah, 2015). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *non-probability purposive sampling*. *Non-probability purposive sampling* merupakan sampel nonprobability yang sesuai dengan kriteria tertentu di mana peneliti memilih peserta secara

sewenang-wenang untuk karakteristik unik mereka atau pengalaman, sikap, atau persepsi mereka; sebagai kategori konseptual atau teoretis dari peserta berkembang selama proses wawancara, peneliti mencari peserta baru untuk menantang pola yang muncul (Schindler & Cooper, 2013). Berdasarkan definisi tersebut, sampel yang cocok untuk penelitian ini adalah penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta yang menggunakan *self-service check-in kiosk*.

Karena Bandara Internasional Yogyakarta merupakan tempat yang berpotensi dikunjungi oleh jutaan orang setiap tahunnya, karena bandara tersebut baru saja resmi beroperasi secara penuh pada tanggal 29 Maret 2020 (*Hari Pertama Pengoperasian Penuh YIA Berjalan Lancar*, 2020), maka jumlah sampel minimum yang diperlukan sebagai responden dalam penelitian ini menurut Krecjie & Morgan (1970) adalah 384 responden.

### **3.3. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel**

#### **3.3.1. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian memiliki peran untuk membedakan atau membawa variasi pada suatu nilai tertentu. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen, variabel dependen, dan variabel moderasi. Menurut Schindler & Cooper (2013), variabel independen adalah variabel yang dapat dimanipulasi oleh peneliti, dan

manipulasi menyebabkan efek pada variabel dependen. variabel dependen adalah variabel yang diukur, diprediksi, atau dipantau dan diharapkan akan dipengaruhi oleh manipulasi variabel independen. Variabel moderasi adalah variabel independen kedua yang dimasukkan karena diyakini memiliki kontribusi atau pengaruh kontinjensi yang signifikan pada hubungan variabel independen-variabel dependen asli.

Tabel 3.1

Tabel Jenis Variabel

No.	Nama Variabel	Jenis Variabel
1	<i>Perceived of Ease of Use</i>	Variabel Independen
2	<i>Perceived Usefulness</i>	
3	<i>Adoption Behaviour</i>	Variabel Dependen
4	“New Normal” Pandemi COVID-19	Variabel Moderasi

### 3.3.2. Operasional Variabel

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan lima variabel seperti yang telah dipaparkan pada tabel 3.1, kemudian berikut penjelasan operasional dari masing-masing variabel tersebut:

### 1. *Perceived of Ease of Use*

Menurut Davis et al (1989), *Perceived Ease of Use* mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan barang tertentu akan bebas dari usaha. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan *Perceived Ease of Use* adalah kemudahan yang dirasakan oleh para penumpang ketika melakukan proses *check-in* dengan menggunakan *self-service check-in kiosk*. Kemudahan tersebut akan memengaruhi fungsi yang diterima oleh penumpang dan menimbulkan perilaku tertentu yang diperlihatkan oleh penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta ketika menggunakan mesin tersebut.

Untuk mengukur variabel *Perceived Ease of Use*, peneliti menggunakan indikator pertanyaan yang diadopsi dari Taufik dan Hanafiah (2019) yang ditunjukkan oleh Tabel 3.2.

Tabel 3.2

Item Pengukuran *Perceived Ease of Use*

No.	Variabel	Item
1	<i>Perceived Ease of Use</i>	Saya akan merasa mudah untuk mendapatkan informasi yang saya butuhkan dari <i>self check-in kiosk</i> .

2	Petunjuk penggunaan <i>self check-in kiosk</i> jelas dan dapat dimengerti.
3	Sangat mudah untuk memahami cara kerja <i>self check-in kiosk</i> .
4	Berinteraksi dengan <i>self check-in kiosk</i> tidak memerlukan banyak upaya mental saya.

## 2. *Perceived Usefulness*

Menurut Davis et al (1989), *Perceived Usefulness* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. *Perceived Usefulness* mengikuti definisi dari kata berguna, yaitu mampu digunakan secara menguntungkan. Suatu sistem yang tinggi dalam manfaat yang dirasakan, pada gilirannya, adalah satu di mana seorang pengguna percaya pada keberadaan hubungan kinerja penggunaan positif. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan *Perceived Usefulness* adalah kegunaan yang dapat diterima oleh penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta ketika menggunakan *self check-in kiosk*.

Untuk mengukur variabel *Perceived Usefulness*, peneliti menggunakan indikator pertanyaan yang diadopsi dari Taufik dan Hanafiah (2019) yang ditunjukkan oleh Tabel 3.3.

Tabel 3.3

Item Pengukuran *Perceived Usefulness*

No.	Variabel	Item
1	<i>Perceived Usefulness</i>	<i>Self check-in kiosk</i> meningkatkan efektivitas saya dalam menyelesaikan proses <i>check-in</i> .
2		<i>Self check-in kiosk</i> mempercepat <i>check-in</i> saya.
3		<i>Self check-in kiosk</i> memungkinkan saya untuk dengan mudah <i>check-in</i> di bandara.
4		<i>Self check-in kiosk</i> meningkatkan efisiensi perjalanan saya.

### 3. *Adoption Behaviour*

*Adoption Behaviour* merupakan perilaku seseorang terhadap suatu benda yang ia gunakan. Ketika seseorang menggunakan suatu benda (khususnya fasilitas publik), seseorang akan cenderung

memperlihatkan karakter dalam menggunakan benda tersebut. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan *Adoption Behaviour* adalah apakah penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta berniat untuk menggunakan *self check-in kiosk* lagi di masa mendatang setelah sebelumnya menggunakan mesin tersebut.

Untuk mengukur variabel *Adoption Behaviour*, peneliti menggunakan indikator pertanyaan yang diadopsi dari Taufik dan Hanafiah (2019) yang ditunjukkan oleh Tabel 3.4.

Tabel 3.4

Item Pengukuran *Adoption Behaviour*

No.	Variabel	Item
1	<i>Adoption Behaviour</i>	Saya berencana untuk menggunakan <i>self check-in kiosk</i> di masa depan.
2		Kemungkinan saya akan merekomendasikan <i>self check-in kiosk</i> kepada seorang teman adalah tinggi.
3		Saya biasanya menggunakan <i>self check-in kiosk</i> .

#### 4. “New Normal” Pandemi COVID-19

“New Normal” merujuk pada pola perilaku masyarakat yang berubah pasca mewabahnya virus SARS-CoV-2 yang menyebabkan penyakit COVID-19. Perubahan pola perilaku tersebut ditandai dengan diterapkannya protokol kesehatan yang ketat untuk mencegah penyebaran virus penyebab COVID-19 tersebut. Dalam penelitian ini, maksud dari “New Normal” tersebut merujuk pada kecenderungan penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta untuk menjaga kebersihan diri dan lingkungan sekitarnya agar tetap higienis dan bebas dari virus SARS-CoV-2 yang menyebabkan penyakit COVID-19, khususnya ketika menggunakan *self check-in kiosk*.

Untuk mengukur variabel “New Normal” pandemi COVID-19, peneliti menggunakan indikator pertanyaan yang diadopsi dari Taufik dan Hanafiah (2019) yang ditunjukkan oleh Tabel 3.5.

Tabel 3.5

Item Pengukuran “New Normal” pandemi COVID-19

No.	Variabel	Item
1	“New Normal” pandemi COVID-19	Saya tetap menggunakan <i>self check-in kiosk</i> pada masa <i>new normal</i> .

2	Saya menggunakan alat pelindung diri ringan ketika menggunakan <i>self check-in kiosk</i> .
3	Saya merasa khawatir tertular COVID-19 ketika menggunakan <i>self check-in kiosk</i> .
4	Saya tidak peduli dengan adanya COVID-19 dan tetap menggunakan <i>self check-in kiosk</i> tanpa menggunakan alat pelindung diri ringan.

### 3.4. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer sebagai sumber data. Sumber data primer adalah karya asli penelitian atau data mentah tanpa interpretasi atau pernyataan yang mewakili pendapat atau posisi resmi. Sumber primer selalu yang paling otoritatif karena informasi belum disebar atau ditafsirkan oleh pihak kedua (Schindler & Cooper, 2013).

Dalam penelitian ini, data primer didapatkan melalui kuesioner yang disebar secara daring kepada responden yang merupakan penumpang yang melakukan perjalanan baik dari maupun ke Bandara Internasional Yogyakarta

dan menggunakan *self-service check-in kiosk* untuk keperluan *check-in* penerbangan mereka.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah kuesioner berbasis web. Kuesioner berbasis web adalah instrumen pengukuran yang dikirim dan dikumpulkan melalui Internet, memiliki kekuatan sistem wawancara telepon berbantuan komputer, tetapi tanpa biaya administrator jaringan, perangkat lunak khusus, atau perangkat keras tambahan (Schindler & Cooper, 2013). Tautan dari kuesioner tersebut akan dibagikan kepada responden yang merupakan penumpang yang terbang dari dan ke Bandara Internasional Yogyakarta dan menggunakan *self-service check-in kiosk*. Kuesioner dibagi menjadi empat bagian. Untuk bagian A, responden perlu menjawab pertanyaan penyaringan khusus: Apakah Anda menggunakan *self-service check-in kiosk*? Jika responden menjawab “ya”, ia akan melanjutkan dengan menjawab sisa kuesioner. Tujuan dari pertanyaan penyaringan adalah untuk memastikan peneliti mendapatkan responden yang cocok untuk menjawab survei. Untuk bagian B, penumpang ditanya tentang persepsi mereka tentang layanan SST yang ditawarkan di Bandara Internasional Yogyakarta. Pengukuran TAM diadopsi dari Davis et al. (1989). Untuk bagian C, para penumpang ditanya tentang sikap dan perilaku mengenai SST. Pada bagian terakhir, para penumpang ditanyai tentang profil demografis mereka (jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan tingkat pendapatan). Peneliti menggunakan

kuesioner yang mensurvei Technology Acceptance Model (TAM) yang terbagi dalam dua dimensi, yaitu *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU), dengan menggunakan item pengukuran sebanyak masing-masing 4 buah, sehingga totalnya 8 buah; “New Normal” Pandemi COVID-19 dengan menggunakan item pengukuran sebanyak 3 buah; dan *Passenger Adoption and Behaviour* dengan menggunakan item pengukuran sebanyak 3 buah.

Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden penelitian melalui Google Form yang berisi beberapa pertanyaan di dalamnya agar responden dapat merespons. Kuesioner tersebut disebarluaskan secara daring melalui beberapa media sosial. Kuesioner ini menggunakan skala Likert 6 poin untuk instrumen survei. Menurut Siregar (2016), skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Responden diminta untuk merespons untuk menunjukkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan dengan masing-masing rangkaian pernyataan tentang objek stimulus. Setiap angka mewakili tingkatan persetujuan, yaitu 1- sangat tidak setuju, 2- tidak setuju, 3- agak tidak setuju, 4- agak setuju, 5- setuju dan 6- sangat setuju. Juga, demografi diukur pada skala nominal dan ordinal. Instrumen ini dikelola dalam bahasa Indonesia.

### 3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). “PLS-SEM (juga disebut *PLS path modeling*) terutama digunakan untuk mengembangkan teori dalam penelitian eksplorasi. Ini dilakukan dengan berfokus pada menjelaskan varians dalam variabel dependen ketika memeriksa model” (Hair et al., 2014). Selain itu, PLS-SEM memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi reliabilitas dan validitas ukuran konstruk. Secara khusus, pengukuran multivariat melibatkan penggunaan beberapa variabel untuk secara tidak langsung mengukur suatu konsep. Analisis ini akan dilakukan dengan menggunakan program SmartPLS versi 3.3.3.

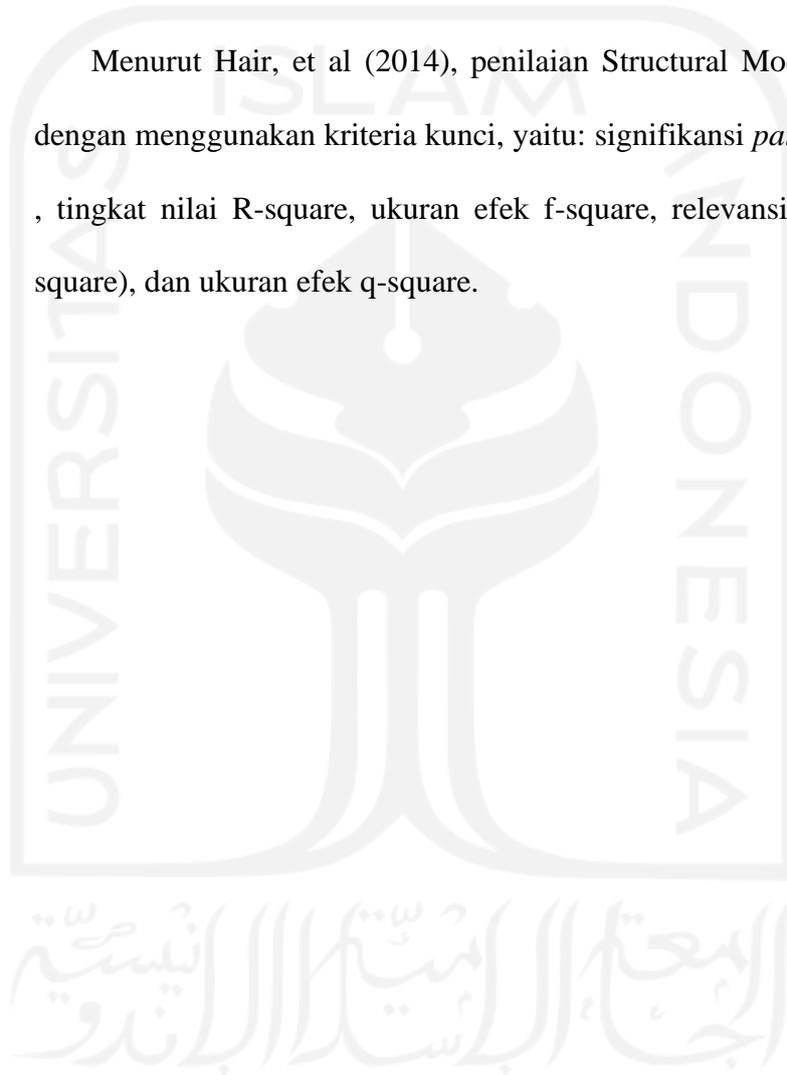
#### 3.6.1. Reflective Measurement Model atau Outer Model

Terdapat tiga kriteria di dalam penggunaan teknik analisa data dengan Smart PLS untuk menilai *measurement model*. Penilaian *Reflective Measurement Model* meliputi *composite reliability* untuk mengevaluasi konsistensi internal, reliabilitas indikator individual, dan *Average Variance Extract* (AVE) untuk mengevaluasi *convergent validity*. Selain itu, kriteria Fornell-Larcker dan *cross loadings* digunakan untuk menilai *discriminant validity* (Hair, et al., 2014).

### 3.6.2. Structural Model atau Inner Model

PLS-SEM menyesuaikan model dengan data sampel untuk mendapatkan estimasi parameter terbaik dengan memaksimalkan varians yang dijelaskan dari variabel laten endogen (Hair, et al., 2014).

Menurut Hair, et al (2014), penilaian Structural Model dilakukan dengan menggunakan kriteria kunci, yaitu: signifikansi *path coefficients*, tingkat nilai R-square, ukuran efek f-square, relevansi prediktif (q-square), dan ukuran efek q-square.



## **BAB IV**

### **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan analisis hasil dari penelitian “Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness terhadap Adoption Behaviour Penumpang Pengguna Self-Service Check-in Kiosk di BANDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA pada Kondisi “New Normal” Pandemi COVID-19”. Analisis data diawali dengan deskripsi karakteristik responden, uji validitas data, uji reliabilitas data, pengukuran goodness of fit, dan uji SEM.

Pengumpulan data penelitian yang digunakan untuk pengujian hipotesis yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Adoption Behaviour*, dan “New Normal” Pandemi COVID-19. Secara keseluruhan jumlah sampel didapat dari 110 responden. Namun jumlah responden yang memenuhi syarat sebagai data penelitian sebanyak 44 responden. Setelah data terkumpul, data yang telah didapatkan dianalisis dengan menggunakan aplikasi SMART PLS versi 3.3.3.

#### **4.1. Analisis Deskriptif**

##### **4.1.1. Deskripsi Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah penumpang maskapai penerbangan komersial yang terbang dari, ke, atau melalui Bandara Internasional Yogyakarta (YIA). Deskripsi responden dalam penelitian ini peneliti bagi menjadi empat karakter, yakni berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, penghasilan tiap bulan, dan frekuensi

penerbangan tiap tahun. Deskripsi mengenai karakteristik responden penelitian dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Kriteria Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Kriteria responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam 2 kategori, yaitu pria dan wanita. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel 4.1

#### Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase	Persentase Kumulatif
Pria	23	52.3	52.3
Wanita	21	47.7	100.0
Total	44	100.0	

(Data Primer Diolah, 2021)

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa responden berjenis kelamin pria berjumlah 23 orang, atau 52,3% dari total responden dan responden berjenis kelamin wanita berjumlah 21 orang, atau 47,7% dari total responden.

#### 2. Kriteria Responden berdasarkan Usia

Kriteria responden berdasarkan usia dibagi kedalam 7 kategori, yaitu kurang dari 20 tahun, 21 – 25 tahun, 26 – 30 tahun, 31 – 35 tahun, 36 –

40 tahun, 41 – 45 tahun, dan lebih dari 46 tahun. Jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4.2

Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase	Persentase Kumulatif
< 20 Tahun	5	11.4	11.4
21 - 25 Tahun	24	54.5	65.9
26 - 30 Tahun	4	9.1	75
31 - 35 Tahun	3	6.8	81.8
36 - 40 Tahun	2	4.5	86.3
41 - 45 Tahun	5	11.4	97.7
> 46 Tahun	1	2.3	100.0
Total	44	100.0	

(Sumber: Data Primer Diolah, 2021)

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa responden berusia kurang dari 20 tahun berjumlah 5 orang, atau 11,4% dari total responden, responden berusia 21 – 25 tahun berjumlah 24 orang, atau 54,5% dari jumlah responden, responden berusia 26 – 30 tahun berjumlah 4 orang, atau 9,1% dari jumlah responden, responden berusia 31 – 35 tahun berjumlah 3 orang, atau 6,8% dari jumlah responden, responden berusia 36 – 40 tahun berjumlah 2 orang, atau 4,5% dari jumlah responden, responden berusia 41 – 45 tahun berjumlah 5 orang, atau 11,4% dari

jumlah responden, dan responden berusia lebih dari 46 tahun berjumlah 1 orang, atau 2,3% dari jumlah responden.

### 3. Kriteria Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Kriteria responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam 5 kategori, yaitu SMA/SMK/MA, Diploma, S1, S2, dan S3. Jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 4.3 di bawah ini:

Tabel 4.3

#### Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase	Persentase Kumulatif
SMA/SMK/MA	16	36.4	36.4
Diploma	1	2.3	38.7
S1	24	54.5	93.2
S2	2	4.5	97.7
S3	1	2.3	100.0
Total	44	100.0	

(Sumber: Data Primer Diolah, 2021)

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK/MA berjumlah 16 orang, atau 36,4% dari jumlah responden, responden dengan pendidikan terakhir Diploma berjumlah 1 orang, atau 2,3% dari jumlah responden, responden dengan

pendidikan terakhir S1 berjumlah 24 orang, atau 54,5% dari jumlah responden, responden dengan pendidikan terakhir S2 berjumlah 2 orang, atau 4,5% dari jumlah responden, dan responden dengan pendidikan terakhir S3 berjumlah 1 orang, atau 2,3% dari jumlah responden.

4. Kriteria Responden berdasarkan Rata-rata Penghasilan tiap Bulan

Kriteria responden berdasarkan penghasilan tiap bulan dibagi kedalam 7 kategori, yaitu penghasilan kurang dari Rp. 5.000.000,00; Rp. 5.000.001,00 – Rp. 10.000.000,00; Rp. 10.000.001,00 – Rp. 15.000.000,00; Rp. 15.000.001,00 – Rp. 20.000.000,00; Rp. 20.000.001,00 – Rp. 25.000.000,00; Rp. 25.000.001,00 – Rp. 30.000.000,00; dan lebih dari Rp. 30.000.000,00. Jumlah responden berdasarkan rata-rata penghasilan tiap bulan dapat dilihat pada tabel 4.4 di bawah ini:

Tabel 4.4

Karakteristik Responden berdasarkan Rata-rata Penghasilan tiap Bulan

Penghasilan tiap Bulan	Frekuensi	Persentase	Persentase Kumulatif
< Rp. 5.000.000,00	23	52.3	52.3
Rp. 5.000.001,00 - Rp. 10.000.001,00	8	18.2	70.5
Rp. 10.000.001,00 – Rp. 15.000.000,00	5	11.4	81.9
Rp. 15.000.001,00 - Rp. 20.000.000,00	3	6.8	88.7
Rp. 20.000.001,00 - Rp. 25.000.000,00	1	2.3	91

Rp. 25.000.001,00 - Rp. 30.000.000,00	1	2.3	93.3
> Rp. 30.000.000,00	3	6.8	100.0
Total	44	100.0	

(Sumber: Data Primer Diolah, 2021)

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa responden berpenghasilan kurang dari Rp. 5.000.000,00 tiap bulan berjumlah 23 orang, atau 52,3% dari jumlah responden, responden berpenghasilan Rp. 5.000.001,00 – Rp. 10.000.000,00 tiap bulan berjumlah 8 orang, atau 18,2% dari jumlah responden, responden berpenghasilan Rp. 10.000.001,00 – Rp. 15.000.000,00 tiap bulan berjumlah 5 orang, atau 11,4% dari jumlah responden, responden berpenghasilan Rp. 15.000.001,00 – Rp. 20.000.000,00 tiap bulan berjumlah 3 orang, atau 6,8% dari jumlah responden, responden berpenghasilan Rp. 20.000.001,00 – Rp. 25.000.000,00 tiap bulan berjumlah 1 orang, atau 2,3% dari jumlah responden, responden berpenghasilan Rp. 25.000.001,00 – Rp. 30.000.000,00 tiap bulan berjumlah 1 orang, atau 2,3% dari jumlah responden, dan responden berpenghasilan lebih dari Rp. 30.000.000,00 tiap bulan berjumlah 3 orang, atau 6,8% dari jumlah responden.

5. Kriteria Responden berdasarkan Frekuensi Penerbangan yang Dilakukan tiap Tahun

Kriteria responden berdasarkan frekuensi penerbangan yang dilakukan tiap tahun dibagi kedalam 5 kategori, yaitu 1 – 3 kali, 4 – 6

kali, 7 – 9 kali, 10 – 12 kali, dan lebih dari 12 kali. Jumlah responden berdasarkan frekuensi penerbangan yang dilakukan tiap tahun dapat dilihat pada tabel 4.5 di bawah ini:

Tabel 4.5

Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Penerbangan yang Dilakukan tiap Tahun

Frekuensi Terbang tiap Tahun	Frekuensi	Persentase	Persentase Kumulatif
1 - 3 kali	27	61.4	61.4
4 - 6 kali	7	15.9	77.3
7 - 9 kali	7	15.9	93.2
10 - 12 kali	1	2.3	95.5
Lebih dari 12 kali	2	4.5	100.0
Total	44	100.0	

(Sumber: Data Primer Diolah, 2021)

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa responden yang melakukan penerbangan 1 – 3 kali tiap tahun berjumlah 27 orang, atau 61,4% dari jumlah responden, responden yang melakukan penerbangan 4 – 6 kali tiap tahun berjumlah 7 orang, atau 15,9% dari jumlah responden, responden yang melakukan penerbangan 7 – 9 kali tiap tahun berjumlah 7 orang, atau 15,9% dari jumlah responden, responden yang melakukan penerbangan 10 – 12 kali tiap tahun berjumlah 1 orang, atau 2,3% dari jumlah responden, dan responden yang melakukan penerbangan lebih

dari 12 kali tiap tahun berjumlah 2 orang, atau 4,5% dari jumlah responden.

## **4.2. Analisis Data**

Teknik pengolahan data dengan menggunakan metode SEM berbasis Partial Least Square (PLS) memerlukan 2 tahap untuk menilai Fit Model dari sebuah model penelitian (Ghozali, 2018).

### **4.2.1. Penilaian *Reflective Measurement Model***

Tahap pertama dalam melakukan analisis data adalah dengan melakukan penilaian *reflective measurement model* atau *outer model*. Terdapat tiga kriteria di dalam penggunaan teknik analisa data dengan Smart PLS untuk menilai *reflective measurement model*. Penilaian *reflective measurement model* meliputi *composite reliability* untuk mengevaluasi konsistensi internal, reliabilitas indikator individual, dan *Average Variance Extract (AVE)* untuk mengevaluasi *convergent validity*. Selain itu, kriteria Fornell-Larcker dan pembebanan silang digunakan untuk menilai *discriminant validity* (Hair, et al., 2014).

#### **1. *Convergent Validity***

*Convergent validity* adalah sejauh mana ukuran berkorelasi positif dengan ukuran alternatif dari konstruk yang sama (Hair, et al., 2014). Menurut Hair, et al (2014), untuk mencapai *convergent validity*, peneliti

mempertimbangkan *outer loadings*, serta *Average Variance Extract* (AVE).

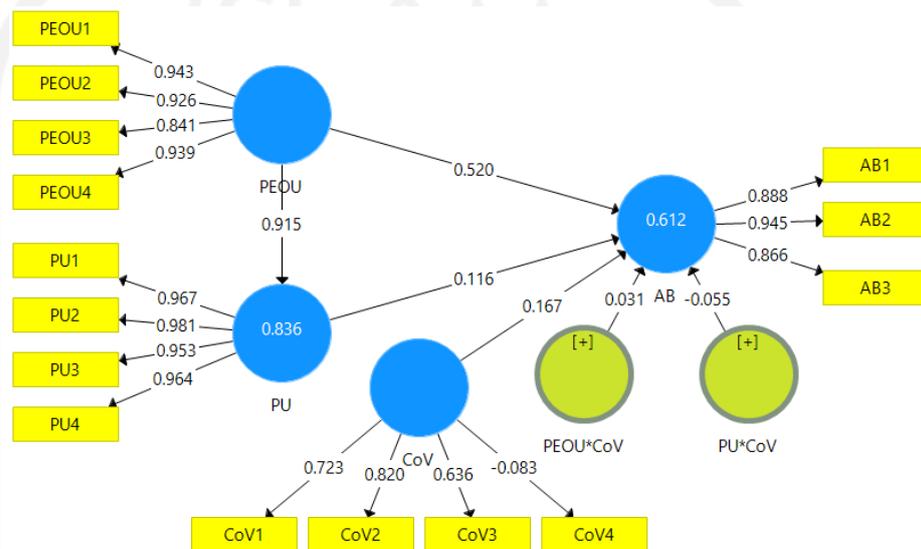
Pada pengujian *outer loadings*, standar minimum nilai *outer loadings* yang digunakan untuk pengujian adalah 0,708, nilai tersebut digunakan berdasarkan penjelasan menurut Hair, et al (2014), yang menyatakan bahwa:

Alasan di balik aturan ini dapat dipahami dalam konteks kuadrat dari pemuatan luar indikator standar, yang disebut sebagai komunalitas item. Kuadrat dari pemuatan luar indikator standar menunjukkan seberapa banyak variasi dalam suatu item dijelaskan oleh konstruk dan digambarkan sebagai varians yang diekstraksi dari item tersebut. Aturan praktis yang ditetapkan adalah bahwa variabel laten harus menjelaskan bagian substansial dari varians masing-masing indikator, biasanya setidaknya 50%. Ini juga menyiratkan bahwa varians yang dibagi antara konstruk dan indikatornya lebih besar daripada varians kesalahan pengukuran. Ini berarti bahwa *outer loading* indikator harus di atas 0,708 karena angka kuadrat ( $0,708^2$ ) sama dengan 0,50.

Sementara standar minimum yang digunakan pada pengujian *Average Variance Extract* (AVE), nilainya adalah 0,50. Nilai tersebut didasarkan pada pernyataan Hair, et al (2014) bahwa nilai AVE 0,50 atau

lebih tinggi menunjukkan bahwa, rata-rata, konstruk menjelaskan lebih dari setengah varians indikatornya.

Setelah peneliti menguji data kuesioner menggunakan aplikasi SmartPLS 3.3.3, didapatkan hasil pengujian sebagai berikut:

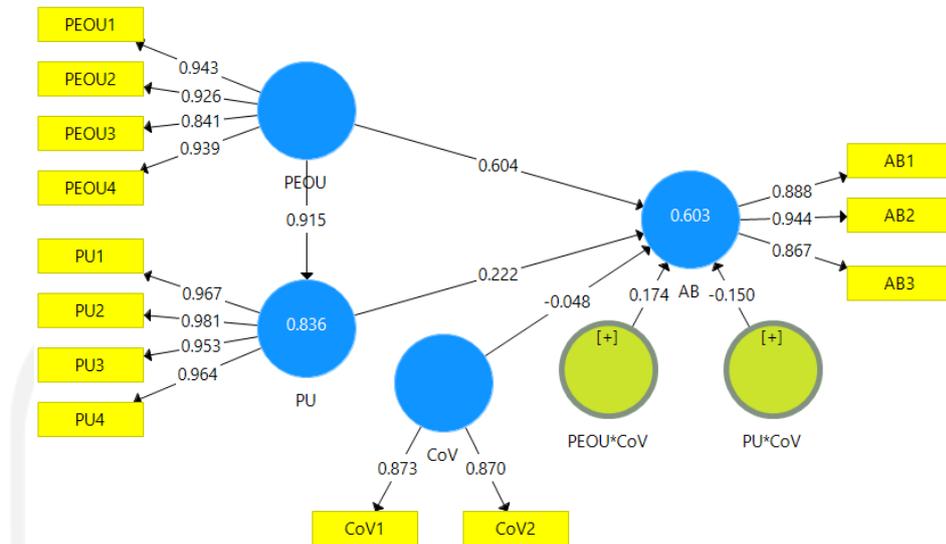


Gambar 4.1

*Path Diagram* disertai nilai *loading factor* dan AVE

(Sumber: Data primer diolah, 2021)

Berdasarkan gambar 4.1, terlihat bahwa indikator yang memiliki nilai *loading factor* lebih kecil dari 0,708 terdapat pada indikator CoV3 dan CoV4. Berdasarkan nilai minimum yang telah ditetapkan, maka dua indikator tersebut dikeluarkan dari model penelitian ini. Selanjutnya akan dilakukan pengujian ulang untuk mengetahui apakah masih terdapat indikator yang memiliki nilai *loading factor* lebih kecil dari 0,708. Hasil pengujian ulang ada pada gambar berikut:



Gambar 4.2

*Path Diagram* disertai nilai *loading factors* dan AVE setelah eliminasi

(Sumber: Data primer diolah, 2021)

Berdasarkan Gambar 4.2 dapat diketahui bahwa tidak ada satupun indikator yang memiliki nilai lebih kecil dari 0,708. Dapat diketahui bahwa varians setiap indikator yang terhubung dengan variabel laten masing-masing dapat dijelaskan oleh setiap variabel laten tersebut dengan nilai 80%, dengan penjelasan antara lain: Varians dari PEOU1 (nilai: 0,943), PEOU2 (nilai: 0,926), PEOU3 (nilai: 0,841) dan PEOU4 (nilai: 0,939) dapat dijelaskan oleh variabel laten *Perceived Ease of Use* (PEOU) dengan masing-masing nilai lebih dari 80%; varians dari PU1 (nilai: 0,967), PU2 (nilai: 981), PU3 (nilai: 0,953) dan PU4 (nilai: 0,964) dapat dijelaskan oleh variabel laten *Perceived Usefulness* (PU) dengan masing-masing nilai lebih dari 80%; varians dari CoV1 (nilai: 0,873) dan

CoV2 (nilai: 0,870) dapat dijelaskan oleh variabel laten “New Normal” Pandemi COVID-19 (CoV) dengan masing-masing nilai lebih dari 80%; varians AB1 (nilai: 0,888), AB2 (nilai: 0,944) dan AB3 (nilai: 0,867) dapat dijelaskan oleh variabel laten *Adoption Behaviour* (AB) dengan masing-masing nilai lebih dari 80%.

Tabel 4.6

Nilai Outer Loadings

	PEOU	PU	CoV	AB	PEOU*CoV	PU*CoV
PEOU1	0.943					
PEOU2	0.926					
PEOU3	0.841					
PEOU4	0.939					
PU1		0.967				
PU2		0.981				
PU3		0.953				
PU4		0.964				
CoV1			0.873			
CoV2			0.870			
AB1				0.888		
AB2				0.944		
AB3				0.867		
PEOU*CoV >AB					1.552	
PU*CoV >AB						1.729

(Sumber: Data primer diolah, 2021)

Berdasarkan tabel 4.6, terlihat bahwa nilai untuk masing-masing indikator variabel telah memenuhi *convergent validity* yang

dipersyaratkan, yaitu lebih tinggi dari 0,708. Dengan demikian indikator-indikator yang digunakan telah cukup menggambarkan masing-masing variabel yang akan diukur.

## 2. *Discriminant Validity*

*Discriminant validity* adalah sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruk lain dengan standar empiris (Hair, et al., 2014). Terdapat dua metode pengukuran *discriminant validity*, yaitu pengujian *cross loadings* dan menggunakan kriteria Fornell-Larcker.

Hair, et al (2014) menyatakan bahwa:

*Outer loadings* suatu indikator pada variabel terkait harus lebih besar daripada loadings-nya pada variabel lain sehingga sangat mungkin untuk menunjukkan bahwa dua atau lebih variabel menunjukkan *discriminant validity*, sementara metode Fornell-Larcker didasarkan pada gagasan bahwa suatu konstruk berbagi lebih banyak varians dengan indikator terkaitnya daripada dengan konstruk lainnya dan diuji dengan cara membandingkan akar kuadrat dari nilai AVE dengan korelasi variabel laten.

Hasil dari pengujian *discriminant validity* menggunakan metode *cross loadings* dan Fornell-Larcker adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7

## Nilai Cross Loadings

	PEOU	PU	CoV	AB	PEOU*CoV	PU*CoV
PEOU1	0.943	0.882	0.600	0.774	-0.650	-0.672
PEOU2	0.926	0.830	0.501	0.718	-0.592	-0.530
PEOU3	0.841	0.733	0.427	0.541	-0.492	-0.387
PEOU4	0.939	0.884	0.622	0.727	-0.655	-0.648
PU1	0.914	0.967	0.683	0.672	-0.756	-0.767
PU2	0.877	0.981	0.700	0.697	-0.670	-0.722
PU3	0.865	0.953	0.630	0.753	-0.633	-0.699
PU4	0.878	0.964	0.641	0.757	-0.621	-0.660
CoV1	0.564	0.644	0.873	0.426	-0.328	-0.437
CoV2	0.472	0.552	0.870	0.423	-0.337	-0.418
AB1	0.683	0.595	0.319	0.888	-0.422	-0.343
AB2	0.670	0.655	0.439	0.944	-0.418	-0.456
AB3	0.701	0.752	0.545	0.867	-0.509	-0.608
PEOU*CoV >AB	-0.659	-0.693	-0.381	-0.502	1.000	0.920
PU*CoV >AB	-0.622	-0.737	-0.491	-0.527	0.920	1.000

(Sumber: Data primer diolah, 2021)

Tabel 4.8

## Nilai Fornell-Larcker

	AVE	$\sqrt{\text{AVE}}$
PEOU	0.834	0.913
PU	0.934	0.966
CoV	0.759	0.871
AB	0.811	0.900
PEOU*CoV > AB	1.000	1.000
PU*CoV > AB	1.000	1.000

(Sumber: Data primer diolah, 2021)

Berdasarkan tabel 4.7 dan tabel 4.8 diatas, nilai *cross loadings* dari masing-masing variabel lebih tinggi dibandingkan nilai *cross loadings* terhadap variabel lainnya. Selain itu, nilai akar AVE dari masing-masing variabel lebih tinggi dari nilai AVE variabel tersebut. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dalam model yang diuji memenuhi kriteria *discriminant validity*.

### 3. *Composite Reliability*

Pengukuran *composite reliability* pada dasarnya digunakan untuk mengevaluasi konsistensi internal, dimana kriteria tradisional untuk mengukur konsistensi internal adalah *Cronbach's alpha*, yang memberikan perkiraan reliabilitas berdasarkan interkorelasi dari variabel

indikator yang diamati (Hair, et al., 2014). Menurut Hair, et al (2014), *Cronbach's alpha* mengasumsikan bahwa semua indikator sama-sama andal (yaitu, semua indikator memiliki beban luar yang sama pada konstruk). Namun, Hair, et al (2014) menyatakan bahwa:

PLS-SEM memprioritaskan indikator sesuai dengan keandalannya masing-masing. Selain itu, *Cronbach's alpha* sensitif terhadap jumlah item dalam skala dan umumnya cenderung meremehkan keandalan konsistensi internal. Dengan demikian, ini dapat digunakan sebagai ukuran konservatif keandalan konsistensi internal. Karena keterbatasan *Cronbach's alpha* dalam populasi, lebih tepat untuk menerapkan ukuran reliabilitas konsistensi internal yang berbeda, yang disebut sebagai *composite reliability* ( $\rho_c$ ). Jenis reliabilitas ini memperhitungkan beban luar yang berbeda dari variabel indikator.

*Composite reliability* bervariasi antara 0 dan 1, dengan nilai yang lebih tinggi menunjukkan tingkat keandalan yang lebih tinggi, hal ini umumnya ditafsirkan dengan cara yang sama seperti *Cronbach's alpha* (Hair, et al., 2014). Secara khusus, nilai *composite reliability* 0,60 hingga 0,70 dapat diterima dalam penelitian eksplorasi, sedangkan pada penelitian tahap lanjutan, nilai antara 0,70 dan 0,90 dapat dianggap memuaskan (Hair, et al., 2014; Nunally & Bernstein, 1994).

Berdasarkan pengujian *composite reliability* menggunakan SmartPLS versi 3.3.3, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.9

Hasil Uji *Composite Reliability*

Variabel	Nilai Composite Reliability
Perceived Ease of Use (PEOU)	0.953
Perceived Usefulness (PU)	0.983
“New Normal” Pandemi COVID-19 (CoV)	0.863
Adoption Behaviour (AB)	0.884
PEOU*CoV > AB	1.000
PU*CoV > AB	1.000

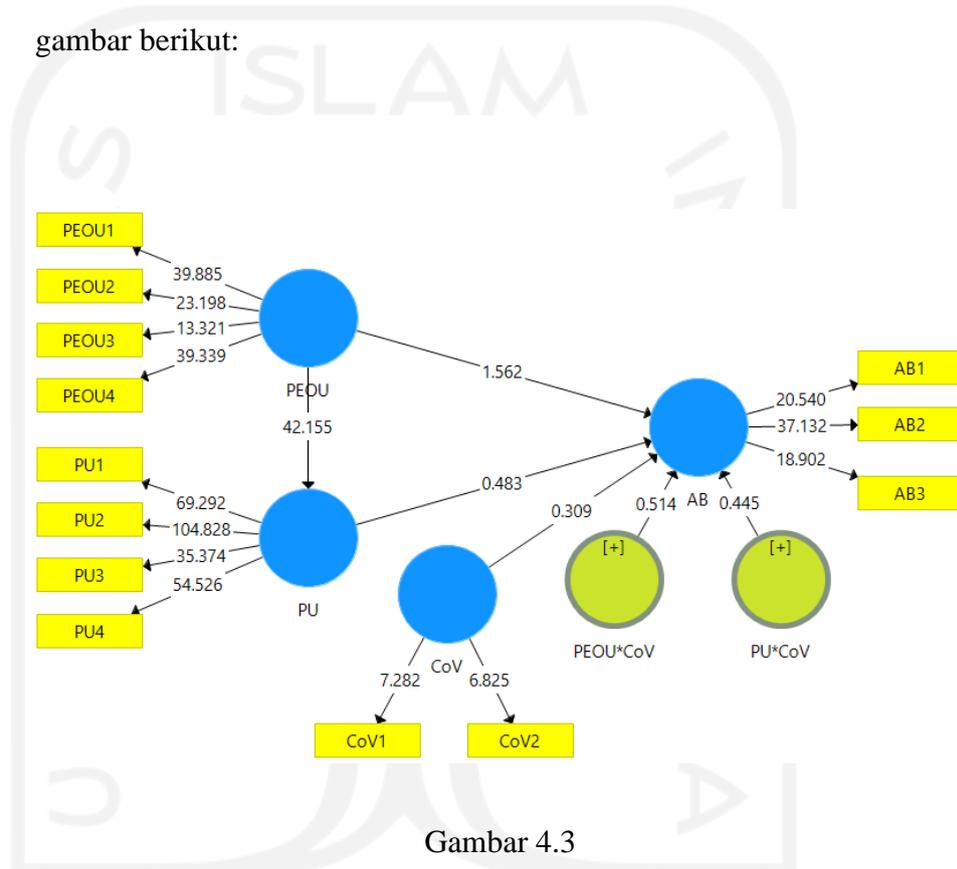
(Sumber: Data primer diolah, 2021)

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* untuk semua variabel lebih besar dari 0,7 yang menunjukkan bahwa semua variabel pada model yang diuji memiliki reliabilitas yang tinggi dan memenuhi kriteria reliabel.

#### 4.2.2. Analisis *Structural Model*

Tahap analisis kedua adalah dengan mengukur *structural model* atau *inner model*. Analisis *structural model* dilakukan untuk melihat

hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Analisis *structural model* dilakukan dengan cara menghitung nilai signifikansi dan  $R^2$  dari model penelitian. Berdasarkan analisa menggunakan aplikasi SmartPLS versi 3.3.3, hubungan antar variabel diperlihatkan pada gambar berikut:



Gambar 4.3

*Structural Model*

(Sumber: Data primer diolah, 2021)

Sementara hasil penilaian model dengan PLS dimulai dengan melihat  $R^2$  untuk setiap variabel laten dependen. Tabel 4.10 merupakan hasil estimasi  $R^2$  dengan menggunakan aplikasi SmartPLS versi 3.3.3.

Tabel 4.10

## Koefisien Determinasi

	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> Adjusted
<i>Perceived Usefulness</i>	0.836	0.832
<i>Adoption Behaviour</i>	0.603	0.551

(Sumber: Data primer diolah, 2021)

Nilai R<sup>2</sup> *Perceived Usefulness* adalah sebesar 0,836 dan *Adoption Behaviour* sebesar 0,603. Artinya kemampuan variabel independen menjelaskan variabel *Perceived Usefulness* adalah sebesar 83,6% dan kemampuan variabel independen menjelaskan variabel *Adoption Behaviour* adalah sebesar atau sebesar 60,3%.

#### 4.2.3. Uji Hipotesis

Setelah analisis *reflective measurement model* dan *structural model* dilakukan, tahap selanjutnya adalah pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis didasarkan pada pengolahan data penelitian dengan menggunakan aplikasi SmartPLS versi 3.3.3. Dengan metode *resampling bootstrap*, akan diperoleh nilai t-statistik yang kemudian akan dibandingkan dengan nilai t-tabel. Apabila nilai t-statistik lebih besar dari nilai t-tabel maka hipotesis penelitian yang diajukan diterima dan sebaliknya.

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95%, sehingga batas ketidakakuratan sebesar  $(\alpha) = 5\% = 0,05$  dengan nilai t-tabel sebesar 2,018. Sehingga:

- a) Jika nilai t-statistik lebih kecil dari nilai t-tabel [ $t\text{-statistik} < 2,018$ ], maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- b) Jika nilai t-statistik lebih besar atau sama dengan t-tabel [ $t\text{-statistik} \geq 2,018$ ], maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Pengujian hipotesis untuk outer model dilakukan dengan melihat t-statistik.

Tabel 4.11

Hasil Uji Hipotesis

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics ( O/STDEV )</i>	<i>P Values</i>
Perceived Ease of Use (PEOU) -> Perceived Usefulness (PU)	0.915	0.918	0.022	42.155	0.000
Perceived Ease of Use (PEOU) -> Adoption Behaviour (AB)	0.604	0.586	0.387	1.562	0.119
Perceived Usefulness (PU) -> Adoption Behaviour (AB)	0.222	0.223	0.459	0.483	0.629
“New Normal” Pandemi COVID-19 (CoV) ->	-0.048	-0.015	0.157	0.309	0.757

Adoption Behaviour (AB)					
Moderasi PEOU*CoV -> AB	0.174	0.110	0.339	0.514	0.608
Moderasi PU*CoV -> AB	-0.150	-0.087	0.338	0.445	0.657

(Sumber: Data primer diolah, 2021)

1. H1: *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* (PU) dari *Self-Service Technology* (SST)

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.11 diatas, tampak bahwa variabel *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* dengan nilai koefisien parameter sebesar 0,915 dan nilai t-statistik 42,155 > t-tabel 2,018. Karena nilai t-statistik lebih besar dari nilai t-tabel maka dapat dikatakan bahwa H1 terbukti bahwa *Perceived Ease of Use* mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap *Perceived Usefulness* (PU) dari *Self-Service Technology* (SST).

2. H2: *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh positif terhadap *Adoption Penumpang* dan *Behaviour* (AB) terhadap *Self Service Technology* (SST)

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.11 diatas, tampak bahwa variabel *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif terhadap *Adoption*

*Behaviour* dengan nilai koefisien parameter sebesar 0,604 dan nilai t-statistik  $1,562 < t\text{-tabel } 2,018$ . Karena nilai t-statistik lebih kecil dari nilai t-tabel maka dapat dikatakan bahwa H2 tidak terbukti bahwa *Perceived Ease of Use* mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap *Adoption Penumpang* dan *Behaviour (AB)* terhadap *Self Service Technology (SST)*.

3. H3: *Perceived Usefulness (PU)* berpengaruh positif terhadap *Adoption Penumpang* dan *Behaviour (AB)* terhadap *Self Service Technology (SST)*

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.11 diatas, tampak bahwa variabel *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh negatif terhadap *Adoption Behaviour* dengan nilai koefisien parameter sebesar 0,222 dan nilai t-statistik  $0,483 < t\text{-tabel } 2,018$ . Karena nilai t-statistik lebih kecil dari nilai t-tabel maka dapat dikatakan bahwa H3 tidak terbukti bahwa *Perceived Usefulness (PU)* mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap *Adoption Penumpang* dan *Behaviour (AB)* terhadap *Self Service Technology (SST)*.

4. H4: “New Normal” Pandemi COVID-19 (CoV) berpengaruh positif terhadap *Adoption Penumpang* dan *Behaviour (AB)* terhadap *Self Service Technology (SST)*

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.11 diatas, tampak bahwa variabel “New Normal” Pandemi COVID-19 memiliki pengaruh positif terhadap *Adoption Behaviour* dengan nilai koefisien parameter sebesar -0,048 dan nilai t-statistik  $0,309 < t\text{-tabel } 2,018$ . Karena nilai t-statistik lebih kecil dari nilai t-tabel maka dapat dikatakan bahwa H4 tidak terbukti bahwa “New Normal” Pandemi COVID-19 (CoV) mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap *Adoption Penumpang dan Behaviour (AB)* terhadap *Self Service Technology (SST)*.

5. H5a: “New Normal” Pandemi COVID-19 (CoV) memoderasi hubungan antara *Perceived Ease of Use (PEOU)* dan *Adoption Penumpang dan Behaviour (AB)* terhadap *Self Service Technology (SST)*

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.11 diatas, tampak bahwa variabel “New Normal” Pandemi COVID-19 memoderasi hubungan antara *Perceived Ease of Use* dan *Adoption Behaviour* dengan nilai koefisien parameter sebesar 0,174 dan nilai t-statistik  $0,514 < t\text{-tabel } 2,018$ . Karena nilai t-statistik lebih kecil dari nilai t-tabel maka dapat dikatakan bahwa H5a tidak terbukti bahwa “New Normal” Pandemi COVID-19 (CoV) memoderasi hubungan antara *Perceived Ease of Use (PEOU)* dan *Adoption Penumpang dan Behaviour (AB)* terhadap *Self Service Technology (SST)*.

6. H5b: “New Normal” Pandemi COVID-19 (CoV) memoderasi hubungan antara *Perceived Usefulness* (PU) dan *Adoption* Penumpang dan *Behaviour* (AB) terhadap *Self Service Technology* (SST)

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.11 diatas, tampak bahwa variabel “New Normal” Pandemi COVID-19 memoderasi hubungan antara *Perceived Usefulness* dan *Adoption Behaviour* dengan nilai koefisien parameter sebesar -0,150 dan nilai t-statistik  $0,445 < t\text{-tabel } 2,018$ . Karena nilai t-statistik lebih kecil dari nilai t-tabel maka dapat dikatakan bahwa H5b tidak terbukti bahwa “New Normal” Pandemi COVID-19 (CoV) memoderasi hubungan antara *Perceived Usefulness* (PU) dan *Adoption* Penumpang dan *Behaviour* (AB) terhadap *Self Service Technology* (SST).

### 4.3. Pembahasan

- 1) *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* (PU) dari *Self-Service Technology* (SST)

Berdasarkan hasil analisis statistik melalui aplikasi SmartPLS 3.3.3 yang menghasilkan nilai t-statistik yang lebih besar dari nilai t-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Perceived Ease of Use* mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel *Perceived Usefulness* (PU) dari *Self-Service Technology* (SST).

Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan mesin *self check-in kiosk* memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kegunaan dari mesin *self check-in kiosk* yang disediakan di Bandara Internasional Yogyakarta.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Taufik dan Hanafiah (2019) dimana hasilnya *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Perceived Usefulness* dari *Self Service Technology*.

- 2) *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh positif terhadap *Adoption Penumpang* dan *Behaviour* (AB) terhadap *Self Service Technology* (SST)

Berdasarkan hasil analisis statistik melalui aplikasi SmartPLS 3.3.3 yang menghasilkan nilai t-statistik lebih kecil dari nilai t-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Perceived Ease of Use* mempunyai pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap variabel *Adoption Penumpang dan Behaviour* terhadap *Self Service Technology* (SST).

Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dari mesin *self check-in kiosk* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku adopsi penumpang terhadap mesin *self check-in kiosk* yang disediakan di Bandara Internasional Yogyakarta.

Hal ini berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Taufik dan Hanafiah (2019) dimana hasilnya *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh

positif yang signifikan terhadap *Adoption* Penumpang dan *Behaviour* penumpang terhadap *Self Service Technology*.

- 3) *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh positif terhadap *Adoption* Penumpang dan *Behaviour* (AB) terhadap *Self Service Technology* (SST)

Berdasarkan hasil analisis statistik melalui aplikasi SmartPLS 3.3.3 yang menghasilkan nilai t-statistik lebih kecil dari nilai t-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Perceived Usefulness* mempunyai pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap *Adoption* Penumpang dan *Behaviour* terhadap *Self Service Technology* (SST).

Hal ini menunjukkan bahwa kegunaan dari mesin *self check-in kiosk* tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku adopsi penumpang terhadap mesin *self check-in kiosk* yang disediakan di Bandara Internasional Yogyakarta.

Hal ini berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Taufik dan Hanafiah (2019) dimana hasilnya *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Adoption* Penumpang dan *Behaviour* penumpang terhadap *Self Service Technology*.

- 4) “New Normal” Pandemi COVID-19 (CoV) berpengaruh positif terhadap *Adoption* Penumpang dan *Behaviour* (AB) terhadap *Self Service Technology* (SST)

Berdasarkan hasil analisis statistik melalui aplikasi SmartPLS 3.3.3 yang menghasilkan nilai t-statistik lebih kecil dari nilai t-tabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel “New Normal” Pandemi COVID-19 (CoV) mempunyai pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap variabel *Adoption* Penumpang dan *Behaviour* terhadap *Self Service Technology* (SST).

Hal ini menunjukkan bahwa “New Normal” Pandemi COVID-19 tidak berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku adopsi penumpang terhadap mesin *self check-in kiosk* yang disediakan di Bandara Internasional Yogyakarta.

- 5) “New Normal” Pandemi COVID-19 (CoV) memoderasi hubungan antara *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Adoption* Penumpang dan *Behaviour* (AB) terhadap *Self Service Technology* (SST)

Berdasarkan hasil analisis statistik melalui aplikasi SmartPLS 3.3.3 yang menghasilkan nilai t-statistik  $0,514 < t\text{-tabel } 2,018$ . Karena nilai t-statistik lebih kecil dari nilai t-tabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel “New Normal” Pandemi COVID-19 tidak memoderasi hubungan antara variabel *Perceived Ease of Use* dan variabel *Adoption* Penumpang dan *Behaviour* (AB) terhadap *Self Service Technology* (SST).

Hal ini menunjukkan bahwa “New Normal” Pandemi COVID-19 tidak berpengaruh terhadap hubungan antara kemudahan penggunaan mesin *self*

*check-in kiosk* dan perilaku adopsi penumpang terhadap mesin *self check-in kiosk* yang disediakan di Bandara Internasional Yogyakarta.

- 6) “New Normal” Pandemi COVID-19 (CoV) memoderasi hubungan antara *Perceived Usefulness* (PU) dan *Adoption* Penumpang dan *Behaviour* (AB) terhadap Self Service Technology (SST)

Berdasarkan hasil analisis statistik melalui aplikasi SmartPLS 3.3.3 yang menghasilkan nilai t-statistik  $0,445 < t\text{-tabel } 2,018$ . Karena nilai t-statistik lebih kecil dari nilai t-tabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel “New Normal” Pandemi COVID-19 tidak memoderasi hubungan antara variabel *Perceived Usefulness* dan *Adoption* Penumpang dan *Behaviour* terhadap *Self Service Technology* (SST).

Hal ini menunjukkan bahwa “New Normal” Pandemi COVID-19 tidak berpengaruh terhadap hubungan antara kegunaan mesin *self check-in kiosk* dan perilaku adopsi penumpang terhadap mesin *self check-in kiosk* yang disediakan di Bandara Internasional Yogyakarta.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan dalam penelitian baik secara deskriptif maupun statistik dengan menggunakan aplikasi SmartPLS versi 3.3.3, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Ditemukan pengaruh positif yang signifikan dari *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness* dari *Self Service Technology*.
2. Tidak ditemukannya pengaruh positif yang signifikan dari *Technology Acceptance Model* (yang terdiri dari *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*) terhadap *Adoption* penumpang dan *Behaviour* terhadap *Self Service Technology*.
3. Tidak ditemukannya pengaruh positif yang signifikan dari “New Normal” Pandemi COVID-19 terhadap *Adoption* penumpang dan *Behaviour* terhadap *Self Service Technology*.
4. Tidak ditemukannya efek moderasi yang signifikan dari “New Normal” Pandemi COVID-19 yang memoderasi hubungan antara *Technology Acceptance Model* (yang terdiri dari *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*) terhadap *Adoption* penumpang dan *Behaviour* terhadap *Self Service Technology*.

## 5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan untuk dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah yang ada. Namun terdapat beberapa keterbatasan yang harus dialami, diantaranya:

1. Adanya kebijakan pembatasan mobilitas masyarakat yang fluktuatif (PSBB, PSBB ketat, PSBB transisi, PPKM, PPKM darurat, PPKM level 1-4) dan syarat untuk melakukan perjalanan udara yang berubah-ubah sesuai dengan kondisi (rapid-test antibodi, swab antigen test, swab PCR test, hingga sertifikat vaksin minimum dosis pertama) yang menyebabkan penurunan penumpang maskapai penerbangan sehingga peneliti kesulitan untuk mencari responden dan pada akhirnya responden yang didapatkan kurang dari syarat yang ditetapkan.
2. Diadakannya pemeriksaan berkas syarat perjalanan dan pemberlakuan protokol kesehatan yang ketat di bandara menyebabkan mesin *self check-in kiosk* pada masa pandemi COVID-19 tidak terlalu sering digunakan dan kebanyakan penumpang maskapai penerbangan melakukan *check-in* melalui meja layanan konvensional sehingga hanya sebagian responden yang memenuhi syarat untuk mengisi kuesioner.
3. Jumlah mesin *self check-in kiosk* yang masih terbatas dan tidak tersedianya mesin *self baggage drop* yang melengkapi, sehingga hanya dapat digunakan oleh penumpang maskapai penerbangan yang tidak

membutuhkan layanan bagasi dan menyebabkan berkurangnya calon responden yang dapat memenuhi syarat untuk mengisi kuesioner.

4. Adanya keterbatasan penelitian dengan pengambilan data melalui kuesioner yang berupa jawaban yang diberikan oleh responden terkadang tidak mewakili keadaan sesungguhnya.

### 5.3. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diterapkan oleh PT. Angkasa Pura I selaku pengelola Bandara Internasional Yogyakarta agar dapat meningkatkan kinerja operasional perusahaan melalui penerapan *Technology Acceptance Model* pada layanan *check-in* mandiri, yaitu:

1. Meningkatkan kemudahan penggunaan mesin *self check-in kiosk* melalui peningkatan perangkat keras dan perangkat lunak agar penumpang maskapai penerbangan yang terbang melalui Bandara Internasional Yogyakarta semakin merasa mudah dan mendapatkan manfaat kegunaan dari mesin *self check-in kiosk* yang disediakan.
2. Memperbanyak jumlah mesin *self check-in kiosk* di Bandara Internasional Yogyakarta sekaligus mengadakan mesin *self baggage drop* agar *self service technology* dapat diterapkan sepenuhnya di area keberangkatan.
3. Mengadakan kampanye bagi penumpang maskapai penerbangan yang terbang melalui Bandara Internasional Yogyakarta untuk menggunakan

mesin *self check-in kiosk* agar utilisasi *self service technology* dapat berjalan dengan baik.

Selain itu, terdapat saran untuk peneliti yang melanjutkan maupun mereplikasi penelitian ini di masa yang akan datang, yaitu:

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian dan sebagai bahan perbandingan untuk memperdalam penelitian selanjutnya dengan variabel lain yang berbeda.



## DAFTAR PUSTAKA

Amirullah. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bayumedia Publishing Malang.

*Common Use Self Service ( CUSS ) Technical Specification* (Issue June). (2013).  
IATA.

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Management Information System Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.5962/bhl.title.33621>

Fragoudaki, A., & Giokas, D. (2016). Airport performance in a tourism receiving country: Evidence from Greece. *Journal of Air Transport Management*, 52, 80–89. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2015.12.010>

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25* (9th ed.). Universitas Diponegoro.

*Hari Pertama Pengoperasian Penuh YIA Berjalan Lancar*. (2020). Angkasa Pura Airports. <https://ap1.co.id/id/information/news/detail/hari-pertama-pengoperasian-penuh-yia-berjalan-lancar>

Hasibuan, L. (2020). *Catat! Ini 10 Kebiasaan Baru Penumpang Bandara di New Normal*. *CNBC Indonesia*.  
<https://www.cnbcindonesia.com/lifestyle/20200613080826-33-165103/catat-ini-10-kebiasaan-baru-penumpang-bandara-di-new-normal>

Hair, et al. (2014). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation*

*Modeling (PLS-SEM)* (1st Ed). Thousand Oaks: Sage Publications.

Hair, et al. (2018). *Multivariate Data Analysis* (8th Ed). Hampshire: Cengage Learning.

*How to Protect Yourself & Others*. 2021. Central for Disease Control and Prevention. [https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/prevention.html?CDC\\_AA\\_refVal=https%3A%2F%2Fwww.cdc.gov%2Fcoronavirus%2F2019-ncov%2Fprevent-getting-sick%2Fsocial-distancing.html#stay6ft](https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/prevention.html?CDC_AA_refVal=https%3A%2F%2Fwww.cdc.gov%2Fcoronavirus%2F2019-ncov%2Fprevent-getting-sick%2Fsocial-distancing.html#stay6ft) (diakses 22 September 2021)

Johnson, K., Bennett, S. E., Highway, A. S., Rock, L., Potts, E., & Mckee, L. (2016). *REPORT 157 Improving the Airport Customer Experience*. [http://www.fd.cvut.cz/projects/%0Ak621x1ml/dokumenty/acrp\\_rpt\\_157.pdf](http://www.fd.cvut.cz/projects/%0Ak621x1ml/dokumenty/acrp_rpt_157.pdf).

Krejcie, R. V, & Morgan, D. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.

Lin, J. C. (2011). The role of technology readiness in self-service technology acceptance. *Managing Service Quality*, 21(4), 424–444. <https://doi.org/10.1108/09604521111146289>

Lindsay, R., Jackson, T. W., & Cooke, L. (2011). *Adapted technology acceptance model for mobile policing Article information :*

Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. I., & Bitner, M. J. (2000). Self-Service Technologies : Satisfaction with Technology-Based. *Journal of Marketing*,

64(July 2000), 50–64.

Sabatová, J., Galanda, J., Adamčík, F., Jezný, M., & Šulej, R. (2016). Modern Trends in Airport Self Check-in Kiosks. *MAD - Magazine of Aviation Development*, 4(20), 10. <https://doi.org/10.14311/mad.2016.20.02>

Schindler, P. S., & Cooper, D. R. (2013). *Business Research Methods* (C. Kouvelis & J. Ducham (Eds.); 12th ed.). McGraw-Hill.

Shin, H., & Perdue, R. R. (2019). Self-Service Technology Research: A bibliometric co-citation visualization analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 80(January), 101–112. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.01.012>

Silva, E. A. M., Queiroz, M. P., & Fortes, J. A. A. S. (n.d.). *ESTABLISHING A PRIORITY HIERARCHICAL FOR REGIONAL AIRPORT INFRASTRUCTURE INVESTMENTS ACCORDING TO TOURISM DEVELOPMENT CRITERIA : A BRAZILIAN CASE STUDY.*

Siregar, S. (2016). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. PT Raja Grafindo Persada.

Taufik, N., & Hanafiah, M. H. (2019). Airport passengers' Adoption Behaviour towards self-check-in Kiosk Services: the roles of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness and need for human interaction. *Heliyon*, 5(12). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02960>

World Health Organization. (2009). *Guide to Hygiene and Sanitation in Aviation* (3rd ed.). World Health Organization.

Yang, J., Park, J., & Choi, Y. (2015). Passengers' Expectations of Airport Service Quality: A Case Study of Jeju International Airport. *Passengers Expectations of Airport Service Quality: A Case Study of Jeju International Airport*, 5(7), 30–37. <https://doi.org/10.18533/ijbsr.v5i7.797>



## LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

(Disunting dari Google Form dengan menyesuaikan format desain)

### PENGGUNAAN SELF CHECK-IN KIOSK PADA PANDEMI COVID-19

Assalamualaikum Warahhmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan, saya Muhammad Hilal Aulia Shalih, Mahasiswa S1 Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia (UII).

Saat ini, saya sedang melakukan penelitian dalam rangka skripsi sebagai tugas akhir saya. Penelitian yang sedang saya lakukan bertema Penggunaan Self Check-in Kiosk oleh penumpang yang terbang melalui Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) pada masa Pandemi COVID-19.

Sehubungan dengan hal diatas, saya memohon bantuan anda untuk meluangkan waktu sejenak dan menjadi responden dalam penelitian yang saya lakukan demi terselesaikannya penelitian ini. Perlu saya sampaikan bahwa data responden akan saya jamin kerahasiannya dan hanya akan digunakan untuk penelitian akademik saja.

Tersedia imbalan berupa voucher OVO/GoPay senilai Rp. 250.000,00 untuk 5 orang yang beruntung.

Atas perhatian dan bantuan anda, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

### I. Pertanyaan *Screening* Calon Responden

Pertanyaan	Jawaban	
	Ya	Tidak*
Apakah anda pernah atau sedang melakukan penerbangan melalui Bandara Internasional Yogyakarta (YIA)?		

\*) Jawaban “tidak” akan langsung mengarah ke menu akhir kuesioner

### II. Pertanyaan *Screening* lanjutan

Pertanyaan	Jawaban		
	Keberangkatan	Transit	Kedatangan
Anda menggunakan Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) sebagai bandara ... dalam penerbangan yang anda lakukan			

Pertanyaan	Jawaban	
	Ya	Tidak*
Apakah anda menggunakan Self Check-in Kiosk (Check-in Mandiri) ketika anda melakukan check-in di bandara keberangkatan anda?		

\*) Jawaban “tidak” akan langsung mengarah ke menu akhir kuesioner

### III. Pertanyaan Kuesioner

Keterangan jawaban: 1 = sangat tidak setuju; 2 = tidak setuju; 3 = agak tidak setuju; 4 = agak setuju; 5 = setuju; 6 = sangat setuju.

Pertanyaan	Jawaban					
	1	2	3	4	5	6
<i>Perceived Ease of Use</i>						

Saya akan merasa mudah untuk mendapatkan informasi yang saya butuhkan dari self check-in kiosk.					
Petunjuk penggunaan self check-in kiosk jelas dan dapat dimengerti.					
Sangat mudah untuk memahami cara kerja self check-in kiosk.					
Berinteraksi dengan self check-in kiosk tidak memerlukan banyak upaya mental saya.					
<b><i>Perceived Usefulness</i></b>					
Self check-in kiosk meningkatkan efektivitas saya dalam menyelesaikan proses check-in.					
Self check-in kiosk mempercepat check-in saya.					
Self check-in kiosk memungkinkan saya untuk dengan mudah check-in di bandara.					
Self check-in kiosk meningkatkan efisiensi perjalanan saya.					
<b>“New Normal” Pandemi COVID-19</b>					
Saya tetap menggunakan self check-in kiosk pada masa new normal.					
Saya menggunakan alat pelindung diri ringan ketika menggunakan self check-in kiosk.					
Saya merasa khawatir tertular COVID-19 ketika menggunakan self check-in kiosk.					
Saya tidak peduli dengan adanya COVID-19 dan tetap menggunakan self check-in kiosk tanpa menggunakan alat pelindung diri ringan.					
<b><i>Adoption Behaviour</i></b>					
Saya berencana untuk menggunakan self check-in kiosk di masa depan.					
Kemungkinan saya akan merekomendasikan self check-in kiosk kepada seorang teman adalah tinggi.					

Saya biasanya menggunakan self check-in kiosk.						
--	--	--	--	--	--	--

#### IV. Pertanyaan Demografi Responden

1. Jenis Kelamin

- Pria
- Wanita
- Lainnya : ...

2. Usia

- < 20 Tahun
- 21 – 25 Tahun
- 26 – 30 Tahun
- 31 – 35 Tahun
- 36 – 40 Tahun
- 41 – 45 Tahun
- 46 Tahun Keatas

3. Pendidikan Terakhir

- SD/MI
- SMP/MTs

- SMA/SMK/MA
  - Diploma
  - S1
  - S2
  - S3
4. Rata-rata Penghasilan per Bulan
- < Rp. 5.000.000,00
  - Rp. 5.000.001,00 – Rp. 10.000.000,00
  - Rp. 10.000.001,00 – Rp. 15.000.000,00
  - Rp. 15.000.001,00 – Rp. 20.000.000,00
  - Rp. 20.000.001,00 – Rp. 25.000.000,00
  - Rp. 25.000.001,00 – Rp. 30.000.000,00
5. Frekuensi Penerbangan yang Dilakukan tiap Tahun
- 1 – 3 kali
  - 4 – 6 kali
  - 7 – 9 kali
  - 10 – 12 kali
  - Lebih dari 12 kali

Terima kasih banyak telah meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner ini.

Semoga anda sukses selalu dan terhindar dari paparan COVID-19, aamiin..

Stay safe, sane, and sanitized :)



Lampiran II: Deskripsi Responden

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Rata-rata Penghasilan per Bulan	Frekuensi Penerbangan yang dilakukan tiap tahun
1	Pria	41 - 45 Tahun	S3	> Rp. 30.000.000,00	7 - 9 kali
2	Pria	21 - 25 Tahun	S1	> Rp. 30.000.000,00	Lebih dari 12 kali
3	Pria	21 - 25 Tahun	SMA/SMK/MA	< Rp. 5.000.000,00	1 - 3 kali
4	Wanita	21 - 25 Tahun	SMA/SMK/MA	< Rp. 5.000.000,00	1 - 3 kali
5	Wanita	21 - 25 Tahun	SMA/SMK/MA	< Rp. 5.000.000,00	1 - 3 kali
6	Pria	21 - 25 Tahun	S1	< Rp. 5.000.000,00	7 - 9 kali
7	Pria	21 - 25 Tahun	S1	> Rp. 30.000.000,00	7 - 9 kali
8	Pria	31 - 35 Tahun	S1	< Rp. 5.000.000,00	1 - 3 kali
9	Wanita	21 - 25 Tahun	SMA/SMK/MA	< Rp. 5.000.000,00	1 - 3 kali
10	Wanita	< 20 Tahun	SMA/SMK/MA	< Rp. 5.000.000,00	1 - 3 kali
11	Wanita	< 20 Tahun	SMA/SMK/MA	< Rp. 5.000.000,00	1 - 3 kali
12	Wanita	< 20 Tahun	SMA/SMK/MA	< Rp. 5.000.000,00	4 - 6 kali
13	Wanita	21 - 25 Tahun	SMA/SMK/MA	< Rp. 5.000.000,00	4 - 6 kali
14	Pria	21 - 25 Tahun	SMA/SMK/MA	< Rp. 5.000.000,00	1 - 3 kali
15	Wanita	21 - 25 Tahun	S1	< Rp. 5.000.000,00	1 - 3 kali
16	Wanita	21 - 25 Tahun	S1	< Rp. 5.000.000,00	1 - 3 kali
17	Pria	21 - 25 Tahun	SMA/SMK/MA	< Rp. 5.000.000,00	1 - 3 kali
18	Pria	41 - 45 Tahun	S1	Rp. 5.000.001,00 - 10.000.000,00	1 - 3 kali
19	Wanita	> 46 Tahun	S2	Rp. 15.000.001,00 - 20.000.000,00	1 - 3 kali
20	Wanita	36 - 40 Tahun	S1	Rp. 10.000.001,00 - 15.000.000,00	1 - 3 kali
21	Wanita	41 - 45 Tahun	S1	Rp. 10.000.001,00 - 15.000.000,00	1 - 3 kali
22	Pria	21 - 25 Tahun	S1	Rp. 5.000.001,00 - 10.000.000,00	1 - 3 kali
23	Wanita	21 - 25 Tahun	S1	< Rp. 5.000.000,00	1 - 3 kali
24	Pria	21 - 25 Tahun	S1	< Rp. 5.000.000,00	1 - 3 kali
25	Wanita	21 - 25 Tahun	SMA/SMK/MA	< Rp. 5.000.000,00	1 - 3 kali

26	Pria	21 - 25 Tahun	S1	< Rp. 5.000.000,00	4 - 6 kali
27	Wanita	21 - 25 Tahun	S1	< Rp. 5.000.000,00	1 - 3 kali
28	Wanita	< 20 Tahun	SMA/SMK/MA	Rp. 5.000.001,00 - 10.000.000,00	1 - 3 kali
29	Pria	21 - 25 Tahun	SMA/SMK/MA	< Rp. 5.000.000,00	1 - 3 kali
30	Wanita	26 - 30 Tahun	S1	Rp. 10.000.001,00 - 15.000.000,00	7 - 9 kali
31	Pria	21 - 25 Tahun	Diploma	< Rp. 5.000.000,00	1 - 3 kali
32	Wanita	31 - 35 Tahun	S1	Rp. 5.000.001,00 - 10.000.000,00	4 - 6 kali
33	Pria	36 - 40 Tahun	S1	Rp. 15.000.001,00 - 20.000.000,00	7 - 9 kali
34	Pria	41 - 45 Tahun	S1	Rp. 15.000.001,00 - 20.000.000,00	10 - 12 kali
35	Wanita	26 - 30 Tahun	S2	Rp. 10.000.001,00 - 15.000.000,00	4 - 6 kali
36	Pria	26 - 30 Tahun	S1	Rp. 25.000.001,00 - 30.000.000,00	Lebih dari 12 kali
37	Wanita	21 - 25 Tahun	S1	Rp. 5.000.001,00 - 10.000.000,00	7 - 9 kali
38	Pria	31 - 35 Tahun	S1	Rp. 5.000.001,00 - 10.000.000,00	1 - 3 kali
39	Pria	21 - 25 Tahun	SMA/SMK/MA	< Rp. 5.000.000,00	1 - 3 kali
40	Pria	< 20 Tahun	SMA/SMK/MA	< Rp. 5.000.000,00	1 - 3 kali
41	Wanita	21 - 25 Tahun	S1	Rp. 5.000.001,00 - 10.000.000,00	4 - 6 kali
42	Pria	41 - 45 Tahun	S1	Rp. 20.000.001,00 - 25.000.000,00	7 - 9 kali
43	Pria	26 - 30 Tahun	S1	Rp. 10.000.001,00 - 15.000.000,00	4 - 6 kali
44	Pria	21 - 25 Tahun	SMA/SMK/MA	Rp. 5.000.001,00 - 10.000.000,00	1 - 3 kali

Lampiran III: Tabulasi Variabel Responden

1. *Perceived Ease of Use (PEOU)*

No.	PEOU1	PEOU2	PEOU3	PEOU4	PEOU
1	6	6	6	6	6
2	5	5	3	4	4.25
3	5	3	6	5	4.75
4	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	4.25
6	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5
8	5	5	5	6	5.25
9	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5
13	5	5	5	6	5.25
14	5	4	3	4	4
15	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6
17	5	5	5	5	5
18	3	3	3	3	3
19	5	5	5	4	4.75
20	5	5	5	5	5
21	6	6	6	6	6
22	5	5	3	5	4.5
23	6	6	6	6	6
24	5	4	5	5	4.75
25	1	1	3	3	2
26	5	5	6	5	5.25
27	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5
30	6	6	6	6	6
31	6	6	6	6	6
32	5	6	6	4	5.25
33	3	3	4	2	3

34	2	3	4	2	2.75
35	5	5	5	5	5
36	6	6	6	6	6
37	4	6	5	5	5
38	3	5	6	4	4.5
39	6	6	6	6	6
40	6	6	6	6	6
41	5	5	5	5	5
42	2	2	2	1	1.75
43	6	6	6	6	6
44	4	4	5	3	4

2. *Perceived Usefulness (PU)*

No.	PU1	PU2	PU3	PU4	PU
1	6	6	6	6	6
2	5	5	5	6	5.25
3	6	6	6	5	5.75
4	5	6	6	5	5.5
5	5	5	4	5	4.75
6	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5
8	5	6	5	6	5.5
9	5	5	5	5	5
10	6	6	5	6	5.75
11	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5
13	5	6	6	6	5.75
14	4	4	4	4	4
15	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6
17	5	5	5	5	5
18	3	3	3	3	3
19	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5
21	6	6	6	6	6
22	5	4	4	5	4.5

23	6	6	6	6	6
24	5	4	6	4	4.75
25	3	3	3	3	3
26	5	5	6	5	5.25
27	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5
29	5	6	6	6	5.75
30	6	6	6	6	6
31	6	6	6	6	6
32	6	6	6	6	6
33	3	3	3	3	3
34	1	1	1	2	1.25
35	5	5	5	5	5
36	6	6	6	6	6
37	6	6	6	6	6
38	4	3	4	4	3.75
39	6	6	6	6	6
40	6	6	6	6	6
41	5	5	5	5	5
42	1	2	3	3	2.25
43	6	6	6	6	6
44	4	4	5	5	4.5

3. “New Normal” Pandemi COVID-19

No.	CoV1	CoV2	CoV3	CoV4	CoV
1	6	6	6	6	6
2	4	4	5	1	3.5
3	5	6	2	1	3.5
4	5	3	3	1	3
5	5	5	6	2	4.5
6	5	6	4	1	4
7	5	4	4	3	4
8	6	6	6	2	5
9	5	5	5	2	4.25
10	4	6	5	1	4
11	5	5	6	1	4.25

12	5	6	6	1	4.5
13	6	4	3	4	4.25
14	3	4	4	4	3.75
15	6	5	1	6	4.5
16	6	5	1	6	4.5
17	5	5	2	2	3.5
18	3	4	6	1	3.5
19	5	4	4	1	3.5
20	5	5	3	3	4
21	6	6	6	6	6
22	5	4	5	4	4.5
23	6	6	2	1	3.75
24	5	4	6	4	4.75
25	4	2	1	1	2
26	5	6	5	5	5.25
27	4	5	4	3	4
28	5	3	2	1	2.75
29	5	5	5	2	4.25
30	6	6	6	1	4.75
31	6	1	6	1	3.5
32	4	6	4	2	4
33	2	4	2	1	2.25
34	1	1	1	6	2.25
35	4	6	6	1	4.25
36	2	6	6	1	3.75
37	6	6	6	1	4.75
38	1	1	6	1	2.25
39	1	1	6	1	2.25
40	4	5	4	1	3.5
41	3	6	6	1	4
42	1	1	1	1	1
43	6	6	6	1	4.75
44	3	6	6	1	4

4. *Adoption Behaviour (AB)*

No.	AB1	AB2	AB3	AB
1	6	6	6	6
2	6	6	5	5.667
3	5	4	5	4.667
4	5	5	5	5
5	4	4	3	3.667
6	5	5	5	5
7	5	5	5	5
8	6	6	5	5.667
9	5	5	5	5
10	5	5	5	5
11	5	5	5	5
12	5	6	6	5.667
13	6	6	6	6
14	5	5	5	5
15	6	6	6	6
16	6	6	6	6
17	4	4	4	4
18	6	6	4	5.333
19	5	5	5	5
20	5	5	5	5
21	6	6	6	6
22	5	4	5	4.667
23	6	6	6	6
24	6	4	5	5
25	1	2	4	2.333
26	6	5	6	5.667
27	5	5	5	5
28	5	5	5	5
29	6	6	5	5.667
30	6	6	6	6
31	6	6	6	6
32	5	4	3	4
33	4	4	1	3
34	4	3	1	2.667
35	5	5	3	4.333
36	6	6	6	6

37	6	6	6	6
38	6	4	3	4.333
39	6	6	6	6
40	6	6	6	6
41	6	6	6	6
42	4	4	3	3.667
43	6	6	6	6
44	6	6	6	6



## Lampiran IV: Hasil Analisis Data menggunakan SmartPLS

### 1. Uji Outer Loadings

	AB	CoV	PEOU	PEOU*CoV	PU	PU*CoV
AB1	<b>0.888</b>					
AB2	<b>0.944</b>					
AB3	<b>0.867</b>					
CoV1		<b>0.873</b>				
CoV2		<b>0.870</b>				
PEOU * CoV				<b>1.552</b>		
PEOU1			<b>0.943</b>			
PEOU2			<b>0.926</b>			
PEOU3			<b>0.841</b>			
PEOU4			<b>0.939</b>			
PU * CoV						<b>1.729</b>
PU1					<b>0.967</b>	
PU2					<b>0.981</b>	
PU3					<b>0.953</b>	
PU4					<b>0.964</b>	

### 2. Uji Cross Loadings

	AB	CoV	PEOU	PEOU*CoV	PU	PU*CoV
AB1	0.888	0.319	0.683	-0.422	0.595	-0.343
AB2	0.944	0.439	0.670	-0.418	0.655	-0.456
AB3	0.867	0.545	0.701	-0.509	0.752	-0.608
CoV1	0.426	0.873	0.564	-0.328	0.644	-0.437
CoV2	0.423	0.870	0.472	-0.337	0.552	-0.418
PEOU * CoV	-0.502	-0.381	-0.659	1.000	-0.693	0.920
PEOU1	0.774	0.600	0.943	-0.650	0.882	-0.672
PEOU2	0.718	0.501	0.926	-0.592	0.830	-0.530
PEOU3	0.541	0.427	0.841	-0.492	0.733	-0.387
PEOU4	0.727	0.622	0.939	-0.655	0.884	-0.648
PU * CoV	-0.527	-0.491	-0.622	0.920	-0.737	1.000
PU1	0.672	0.683	0.914	-0.756	0.967	-0.767
PU2	0.697	0.700	0.877	-0.670	0.981	-0.722
PU3	0.753	0.630	0.865	-0.633	0.953	-0.699
PU4	0.757	0.641	0.878	-0.621	0.964	-0.660

### 3. Uji Fornell-Larcker

	AB	CoV	PEOU	PEOU*CoV	PU	PU*CoV
AB	0.900					
CoV	0.487	0.871				
PEOU	0.762	0.594	0.913			
PEOU*CoV	-0.502	-0.381	-0.659	1.000		
PU	0.745	0.687	0.915	-0.693	0.966	
PU*CoV	-0.527	-0.491	-0.622	0.920	-0.737	1.000

### 4. Uji Koefisien Determinasi

	R Square	R Square Adjusted
AB	0.603	0.551
PU	0.836	0.832

### 5. Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O /STDEV)	P Values
CoV -> AB	-0.048	-0.019	0.166	0.292	<b>0.770</b>
PEOU -> AB	0.604	0.606	0.381	1.586	<b>0.113</b>
PEOU -> PU	0.915	0.919	0.024	38.321	<b>0.000</b>
PEOU*CoV -> AB	0.174	0.117	0.416	0.419	<b>0.676</b>
PU -> AB	0.222	0.187	0.456	0.487	<b>0.627</b>
PU*CoV -> AB	-0.150	-0.098	0.411	0.366	<b>0.714</b>