

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Kemajuan ilmu teknologi berperan penuh dalam mendorong terjadinya perkembangan dalam kehidupan bermasyarakat. Teknologi mendukung dalam penyediaan barang-barang atau layanan jasa yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup. Di era seperti saat ini mungkin hampir seluruh penduduk di Indonesia sendiri pun sudah ikut merasakan efek dari adanya kemajuan teknologi serta dampak positif maupun negatif yang ditimbulkannya.

Kemajuan teknologi dalam kehidupan manusia dimulai dari proses yang belum sempurna dalam aktivitas sehari-hari hingga mencapai kepuasan kebutuhan dan keinginan manusia dan masyarakat secara keseluruhan. Kemajuan teknologi senantiasa berkembang dari waktu ke waktu, dimulai pada masa teknologi pertanian, diikuti oleh era teknologi industri, era teknologi informasi, dan saat ini adalah era teknologi komunikasi dan informasi. Perkembangan ini membawa dampak yang beragam terhadap lingkungan, bangsa, dan negara, dan masyarakat pun antusias untuk memanfaatkan dan memanfaatkan setiap kemajuan tersebut[1].

Teknologi digunakan untuk tujuan pengelolaan data, yang mencakup aktivitas seperti pemrosesan, perolehan, pengorganisasian, penyimpanan, dan manipulasi data dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi berkualitas tinggi. Informasi ini dicirikan oleh relevansi, keakuratan, dan ketepatan waktu,

serta memenuhi tujuan pribadi, komersial, dan pemerintah. Hal ini memainkan peran penting dalam memfasilitasi proses pengambilan keputusan strategis[2].

Teknologi internet yang paling sering dimanfaatkan serta digunakan yaitu teknologi aplikasi. Teknologi aplikasi ini termasuk dalam ranah perangkat lunak atau program komputer yang dirancang dan dibangun untuk menjalankan perintah tertentu sesuai dengan fungsinya. Teknologi aplikasi membantu memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat khususnya di Indonesia dalam berbagai segi bidang kehidupan, khususnya pada bidang pelayanan dan media informasi. Penyediaan layanan oleh perusahaan atau organisasi telah mengalami peningkatan yang signifikan, tidak hanya mencakup interaksi tatap muka tradisional namun juga penggunaan *platform online* seperti situs web dan aplikasi seluler untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

PT. PLN (Persero) pun memahami kemajuan teknis ini. PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang bertugas menyelenggarakan pelayanan penyediaan tenaga listrik kepada konsumen[3]. Aplikasi PLN Mobile merupakan aplikasi digital yang dikembangkan oleh PT PLN (Persero) dengan tujuan untuk memberikan layanan ketenagalistrikan melalui aplikasi mobile. Aplikasi PLN Mobile menawarkan berbagai layanan online, seperti kemudahan pembayaran tagihan listrik, memungkinkan pembelian token, memungkinkan pengguna mencatat nomor meteran secara mandiri, memfasilitasi penambahan daya, menyediakan platform untuk menampung pengaduan gangguan dan lainnya. isu-isu, memungkinkan pemantauan pembelian token, memungkinkan pengguna untuk melacak

penggunaan listrik pascabayar, memberikan pemberitahuan tagihan, pemberitahuan pemadaman, dan informasi kemajuan penyelesaian gangguan, serta memfasilitasi pemeliharaan jaringan listrik[4]. Aplikasi PLN Mobile resmi diperkenalkan pada tanggal 31 Oktober 2016 bertepatan dengan peringatan Hari Listrik Nasional ke-71.

Berdasarkan ulasan pengguna pada aplikasi PLN Mobile di laman *platform* distribusi aplikasi Android (*Play Store*) hampir semua komentar yang terdata bahwa aplikasi ini baik yaitu dengan *rating* 4,9 dari 5. Pengguna menyatakan bahwa aplikasi ini sangat membantu masyarakat. Namun, selain komentar positif, aplikasi ini ternyata mendapatkan beberapa komentar kritis pada tahun 2023 yang mana yang paling mendominasi ialah adanya permasalahan pada fitur layanan *live chat* di beberapa *device* ketika sedang melakukan pengaduan pada fitur layanan *live chat* terkadang pihak PLN Mobile tidak menanggapi. Hal ini tentu saja mengurangi niat perilaku pengguna untuk menggunakan aplikasi ini sebagai media pelayanan dan media informasi secara *online*.

Ketidaknyamanan pelayanan pada aplikasi ini seharusnya dilakukan pengevaluasi dan peningkatan terhadap fitur-fitur yang ada terkait kendala yang dirasakan para pengguna yang menggunakannya sehingga dapat meningkatkan minat penggunaannya lebih baik lagi.

Mengacu terhadap uraian diatas, dimana terdapat beberapa ulasan kurang memuaskan pada aplikasi PLN Mobile, sehingga aplikasi ini dinilai buruk oleh sebagian penggunaannya. Walaupun banyaknya kendala yang dirasakan para penggunaannya, aplikasi ini tetap digunakan saat ini oleh sebagian masyarakat

Indonesia. Maka dari itu, penelitian ini diadakan dengan tujuan untuk melakukan analisis perilaku pengguna aplikasi PLN Mobile dengan Theory of Planned Behavior.

Penelitian ini menggunakan model penilaian Theory of Planned Behavior (TPB) karena didalamnya terdapat berbagai komponen yang terlihat pada model lain, antara lain Theory of Reasoned Action (TRA) dan Theory of Acceptance Model (TAM) yang umum digunakan. untuk meramalkan minat perilaku[5].

Berdasarkan uraian diatas metode yang dipilih untuk melihat niat perilaku pengguna pada aplikasi PLN Mobile adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB). Teori Tindakan Terencana (TPB) berpendapat bahwa niat individu untuk melakukan tindakan tertentu dipengaruhi oleh tiga komponen utama: sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan[6].

Dengan demikian penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam tugas akhir dengan judul :

**“Analisis Perilaku Pengguna Aplikasi PLN Mobile Dengan Theory Of Planned Behavior (Studi Kasus : Masyarakat Kota Jambi)”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana menganalisa perilaku pengguna pada aplikasi PLN Mobile dengan menggunakan metode *Theory of Planned Behavior* (TPB).

### 1.3 BATASAN MASALAH

Dari perumusan masalah diatas penulis menentukan batasan masalah penelitian yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa bagaimana menganalisa perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile dengan menggunakan metode *Theory of Planned Behavior* (TPB), yang difokuskan pada 5 variabel, berupa 3 variabel bebas yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) dan 2 variabel terikat yaitu minat perilaku (*behavioral intention*), dan perilaku (*behavior*).
2. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Jambi.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner berupa formulir digital dengan bantuan *google form* yang akan dibagikan melalui media sosial yaitu aplikasi Whatsapp.
4. Data statistik diolah menggunakan tools berupa aplikasi *SmartPLS*.
5. Data hasil olahan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM).

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

1. Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisa perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile.
2. Untuk mengetahui faktor apa yang paling mempengaruhi niat perilaku pengguna atau variabel mana yang paling mempengaruhi dan memiliki nilai tertinggi daripada variabel lainnya terhadap metode yang akan digunakan[1].

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini, antara lain :

1. Dapat mengetahui hasil analisa mengenai faktor faktor yang mempengaruhi niat perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile.
2. Dapat membantu dalam memberikan saran dan kritik terhadap aplikasi PLN agar dapat memperbaiki dan meningkatkan fitur pada aplikasi tersebut.
3. Dapat membantu para pengguna dan pembaca dalam memahami penggunaan aplikasi PLN.

## 1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Gambaran menyeluruh mengenai penulisan ilmiah dapat dilihat dari :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini memuat tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan konsep analisis, penerapan, contoh penerapan, dan hipotesis Teori *Planned Behavior* (TPB).

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang proses penelitian, metodologi pengolahan data, dan alat-alatnya.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMENT PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang objek dan instrumen penelitian.

### **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan hasil analisis penelitian yang disajikan sebagai data sesuai dengan perhitungan sebelumnya dan digunakan sebagai bahan masukan bagi pengembang aplikasi.

### **BAB VI : PENUTUP**

Hasil analisis dan saran evaluasi pengembang dibahas dalam bab ini.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 ANALISIS**

Analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan dari unit menjadi unit terkecil[7]. Beberapa para ahli menjelaskan mengenai arti analisis, diantaranya adalah :

Menurut Spradley [8] “Analisis adalah sebuah kegiatan yang berkaitan untuk mencari permasalahan dalam penelitian, sehingga peneliti dapat menentukan hubungannya dengan keseluruhan secara berkaitan”.

Menurut Eiradi [9] “Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya”.

Menurut Abdul Majid [10] “Analisis adalah menguraikan satuan menjadi unit-unit terpisah, membagi satuan menjadi sub-sub atau bagian, membedakan antara dua yang sama, serta memilih dan mengenai perbedaan diantara beberapa yang ada dalam satu kesatuan”.

Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa analisis ialah suatu bentuk dari kegiatan penelitian untuk mengamati suatu permasalahan secara detail pada suatu peristiwa yang ingin dipecahkan permasalahannya, hal ini dilakukan untuk mengumpulkan bukti serta pola pikir kedalam sebuah komponen untuk

diurai, dibedakan, dan dipilah agar terciptanya kualitas sistem informasi yang bermutu dan dapat ditafsir.

### **2.1.1 Jenis Jenis Analisis**

Secara umum teknik analisis data terbagi ke dalam dua bagian yaitu berupa analisis kuantitatif dan analisis kualitatif[11] sebagai berikut :

#### **1. Analisis Kuantitatif (Quantitatif Control)**

Analisis kuantitatif merupakan analisis penulisan yang secara umum memakai analisis statistik. Analisis data kuantitatif digunakan pada penulisan dengan pendekatan kuantitatif yang menggunakan alat statistik.

#### **2. Analisis Kualitatif (Qualitatif Control)**

Analisis kualitatif adalah suatu aktivitas intensif dengan memerlukan penafsiran yang mendalam, kreativitas, kepekaan konseptual, dan pekerjaan berat. Analisis data kualitatif digunakan untuk penulisan yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan membaca tabel-tabel, grafik-grafik, atau angka-angka yang tersedia, kemudian melakukan uraian dan penafsiran. Analisis data dalam penulisan kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, serta selesai dilapangan.

## **2.2 PERILAKU**

Perilaku (*behavior*) adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Dalam konteks penggunaan teknologi informasi, perilaku (*behavior*) adalah penggunaan sesungguhnya (*actual use*) dari teknologi informasi. Szajna

menyarankan pengguna menggunakan dilaporkan-sendiri (*self-reported usage*) sebagai pengganti penggunaan sesungguhnya (*actual usage*)[12].

Menurut Louise Thurstone et al. [13] “Perilaku adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Berarti sikap seseorang terhadap suatu objek ialah perasaan mendukung atau memihak maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak pada objek tersebut”.

Menurut Heri Purwanto [13] “Perilaku adalah pandangan-pandangan atau perasaan yang di sertai kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan suatu objeknya”.

Menurut Bohar Soeharto [14] “Perilaku adalah hasil proses belajar mengajar yang terjadi akibat dari interaksi dirinya dengan lingkungan sekitarnya yang diakibatkan oleh pengalaman-pengalaman pribadi”.

Dari penjelasan diatas dapat di tarik kesimpulan bahwa perilaku (*behavior*) adalah perbuatan atau tindakan serta sikap yang dilakukan seseorang ialah perasaan yang mendukung ataupun tidak mendukung dalam melakukan respon terhadap sesuatu sesuai dengan suatu objeknya.

### **2.2.1 Perilaku Pengguna**

Perilaku pengguna merupakan proses pengujian suatu sistem diserahkan kepada penggunanya untuk mengetahui apakah sistem tersebut telah memenuhi harapan penggunanya dan sudah bekerja sesuai dengan harapan penggunanya atau belum[15].

Keperilakuan dalam penggunaan teknologi ialah tanggapan atau reaksi individu terhadap seperangkat komponen yang terkait dengan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi[16].

Menurut Hartono [17] “Perilaku pengguna merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam penggunaan sistem informasi yang merupakan penggunaan dari teknologi”.

Menurut R. Kristoforus Jawa Bendi dan Sri Andayani [18] “Perilaku pengguna merupakan perilaku pemakai sistem terbentuk dari sikap dan persepsi pemakai terhadap sistem informasi tersebut”.

Menurut Lubis et al. [19] “Perilaku pengguna merupakan perilaku pengguna yang memahami penggunaan sistem informasi tidak memerlukan usaha keras dari penggunanya”.

Dari penjelasan di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa perilaku pengguna merupakan sikap atau tanggapan serta reaksi terhadap penggunaan sistem informasi untuk mendukung adanya pembuatan keputusan.

### **2.3 PLN MOBILE**

PT. PLN (Persero) adalah Perusahaan dibawah naungan pemerintah Indonesia (BUMN) yang menyediakan layanan jasa penyediaan listrik ke pengguna. Layanan PT. PLN meliputi jasa penyediaan pemasangan listrik, pemeliharaan dan penyediaan informasi[3].

Dengan jumlah pelanggan yang terus meningkat PLN pastinya harus menyediakan pelayanan yang berkualitas untuk para pelanggannya, salah satu

pelayanan yang diberikan oleh PLN adalah dengan menciptakan suatu aplikasi Mobile customer self service atau kita kenal dengan Aplikasi PLN Mobile dengan tujuan untuk mempermudah komunikasi pihak PLN dengan pelanggan mereka[20].

PLN meluncurkan aplikasi layanan pelanggan New PLN Mobile. Menghadirkan fitur-fitur dan tampilan baru, New PLN Mobile hadir sebagai platform digital unggulan untuk memenuhi semua kebutuhan pelanggan, memberikan kemudahan serta pengalaman layanan listrik yang berbeda.

Dengan demikian kita dapat lebih mudah dalam melakukan pengecekan tagihan listrik, pengaduan, pembayaran maupun serta layanan lainnya yang telah disediakan oleh pihak PLN.

## 2.4 THEORY OF PLANNED BEHAVIOR

*Theory Of Planned Behavior* (Teori Perilaku Pengguna) merupakan perluasan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA)[21]. TRA adalah teori tindakan beralasan dengan satu keyakinan bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Dalam TRA minat seseorang terhadap perilaku dibentuk berdasarkan dua faktor yaitu sikap terhadap perilaku dan norma subyektif.

Ajzen menambahkan konstruk yang belum ada di TRA. Konstruk ini disebut dengan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Konstruk ini ditambahkan di TPB untuk mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh

kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan-keterbatasan dari kekurangan sumber-sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya.

Model TPB menjelaskan bahwa perilaku yang ditunjukkan seseorang timbul karena adanya minat untuk berperilaku. Dalam TPB minat perilaku (*behavioral intention*) ditentukan berdasarkan 3 faktor utama yaitu: sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subyektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*)[21].

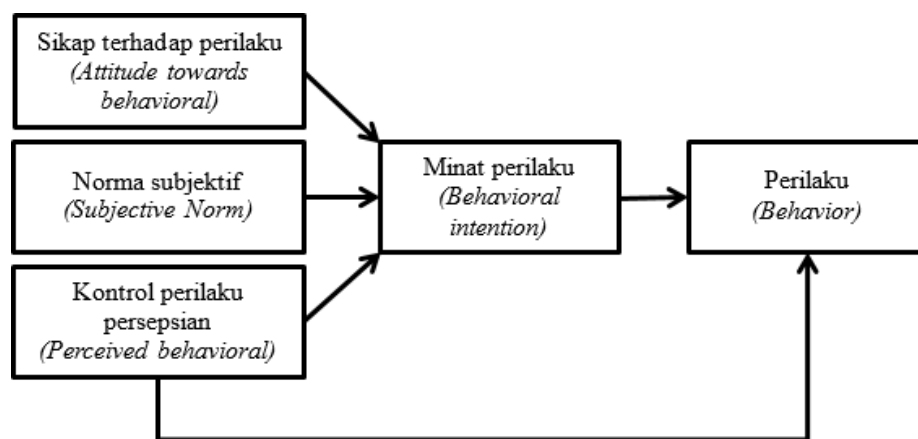
Menurut Fishbein dan Ajzen, [22] “sikap (*attitude*) merupakan keyakinan seseorang tentang hasil yang akan ditimbulkan dari keterlibatan dalam perilaku tertentu”.

Menurut Jogiyanto, [22] “norma subyektif adalah persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi minat untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku”.

Menurut Ajzen, “kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) yaitu perilaku ditentukan oleh kepercayaan-kepercayaan tentang keberadaan faktor-faktor yang akan memfasilitasi atau merintangi kinerja dari perilaku dan kekuatan persepsian dari faktor-faktor tersebut atau yang disebut kepercayaan-kepercayaan kontrol (*control beliefs*)”.

Menurut Jogiyanto, [22] “minat perilaku (*intention*) adalah suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku jika mempunyai keinginan atau minat untuk melakukannya”.

Dari beberapa definisi *Theory of Planned Behaviour* menurut beberapa peneliti diatas maka dapat disimpulkan bahwa *Theory of Planned Behaviour* adalah minat yang timbul dari individu tersebut untuk berperilaku dan minat tersebut disebabkan oleh beberapa faktor dari *internal* maupun *eksternal* dari individu tersebut. Minat untuk melakukan suatu perilaku tersebut dipengaruhi oleh tiga variabel yaitu *attitude toward behavior*, *subjective norm* dan *perceived behavioral control*.



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Hubungan Antar Variabel[23].**

## 2.5 HIPOTESIS

Hipotesis adalah salah satu hal penting dalam suatu penelitian kuantitatif. Hipotesis digunakan untuk menjelaskan permasalahan yang akan diteliti. Hipotesis dilakukan untuk menguji kemungkinan benar atau tidaknya suatu yang diteliti.

Menurut Gangga Anuraga et al. [24]“ Hipotesis merupakan suatu pernyataan atau pendapat sementara yang masih lemah atau kurang kebenarannya

sehingga masih perlu dibuktikan atau suatu dugaan yang sifatnya masih sementara”.

Menurut Erwan Agus Purwanto dan Dyath Ratih Sulistiyastuti [25] “Hipotesis adalah pernyataan atau tuduhan bahwa sementara masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah/belum tentu benar sehingga harus diuji secara empiris”.

Menurut Enos Lolang [26] “Hipotesis adalah suatu pernyataan bahwa dugaan terhadap sesuatu adalah benar”.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa para ahli, bisa ditarik kesimpulan bahwa hipotesis adalah suatu pernyataan yang terdapat beberapa komponen penting yakni dugaan sementara dan hubungan antar variabel serta uji kebenarannya.

### 2.5.1 Jenis-jenis Hipotesis

Adapun hipotesis dari bentuknya dibedakan menjadi dua jenis yaitu sebagai berikut [27] :

1. Hipotesis alternatif, yaitu hipotesis yang menunjukkan adanya perbedaan hubungan, atau pengaruh, antara variabel yang satu dan variabel lainnya.
2. Hipotesis nol, yaitu hipotesis yang menunjukkan tidak adanya perbedaan, hubungan, atau pengaruh antara variabel yang satu dengan variabel yang lain.

## 2.6 SMART PLS

SmartPLS atau *Smart Partial Least Square* adalah salah satu *tools* untuk mengolah data statistik. Salah satu kegunaan SmartPLS adalah untuk menguji

hubungan antar variabel, yaitu antar variabel laten, variabel laten dengan indikator, atau variabel laten dengan manifes. Software ini dianjurkan untuk jumlah sampel terbatas[28].

PLS juga salah satu metode alternatif SEM (*structural equation modeling*) yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan dalam hubungan. Data dianalisis dengan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dan menggunakan tools SmartPLS. Jumlah sampel yang kecil dan penggunaan indikator reflektive membuat PLS lebih sesuai untuk dipilih dibandingkan dengan alat analisis lain[29].

## 2.7 PENELITIAN SEJENIS

Berdasarkan dari penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan sebagai pembandingan antara penelitian dengan penelitian sejenis yang membahas atau menggunakan metode *Theory of Planned Behavior*. Adapun kesimpulan yang dapat diambil yaitu sebagai berikut :

**Tabel 2.1 Penelitian Sejenis**

| NO | JUDUL                                                                                                                  | MASALAH                                                                                                           | METODE                            | HASIL                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Analisis perilaku mahasiswa dalam melakukan belanja <i>online</i> melalui aplikasi tiktok menggunakan <i>theory of</i> | Terdapat asumsi mengatakan bahwa TikTok Shop menjadi saingan baru bagi <i>marketplace</i> terdahulu di Indonesia. | <i>Theory of Planned Behavior</i> | Sikap terhadap perilaku ( $X_1$ ) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat mahasiswa dalam berbelanja <i>online</i> . Melainkan niat ( $Y_1$ ) meningkat apabila mereka mendapatkan dukungan dari orang lain yang juga ikut berbelanja <i>online</i> . |

|    |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <i>planned behavior</i> [30]                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2. | Analisis Penerimaan Penggunaan E-Learning dengan Pendekatan Theory of Planned Behavior (TPB) pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Jember [22] | Dalam kondisi tertentu pengguna tidak memiliki kontrol penuh untuk memutuskan memakai atau tidak memakai fasilitas tersebut. Kondisi yang mungkin terjadi memaksa pengguna tidak bisa memakai fasilitas tersebut karena ada faktor penghambat seperti kurangnya sumber daya pendukung. | <i>Theory of Planned Behavior</i> | Variabel sikap terhadap perilaku( $X_1$ ), norma subyektif( $X_2$ ), dan kontrol perilaku persepsian ( $X_3$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel minat perilaku ( $Y_1$ ). Variabel minat perilaku ( $Y_1$ ) sebagai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel perilaku ( $Y_2$ ) dalam penerimaan penggunaan e-learning Universitas Jember. Variabel kontrol perilaku ( $X_3$ ) walaupun berpengaruh secara positif terhadap variabel perilaku ( $Y_2$ ) namun tidak berpengaruh secara signifikan. |
| 3. | Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Bina Skripsi Dengan Metode TPB                                                | Beberapa mahasiswa merasa sistem informasi bina skripsi memberatkan. Serta pihak pengelola belum pernah menganalisis                                                                                                                                                                   | <i>Theory of Planned Behavior</i> | Perilaku konsumen terhadap penggunaan sistem informasi bina skripsi didasari oleh tingkah laku/niat berperilaku ( $Y_1$ ). Konsumen menggunakannya jika memiliki perasaan positif dan ketertarikan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|    |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | ( <i>Theory Of Planned Behavior</i> )[31]                                                                                                                     | perilaku konsumen sehingga belum mengetahui kelayakan sistem tersebut.                                                                                                                                                                                     |                                   | serta dukungan dari lingkungan.                                                                                                                                                                                                                       |
| 4. | Analisis Perilaku Penerimaan Website Sistem Informasi Uang Kuliah Tunggal Pada Universitas Mulawarman Menggunakan Metode Theory Of Planned Behavior (TPB)[32] | Sistem informasi seringkali gagal karena pengguna tidak menerimanya. Agar sistem informasi dapat diterima oleh pengguna, perilaku yang menyebabkan penolakan perlu diubah atau sistem perlu disiapkan agar perilaku penerima mau menerima sistem tersebut. | <i>Theory of Planned Behavior</i> | kontrol perilaku persepsian ( $X_3$ ) dan sikap ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku ( $Y_2$ ). Sedangkan Norma subjektif ( $X_2$ ) dan rasa ingin tahu tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku ( $Y_2$ ).             |
| 5. | Analisis Minat Penggunaan Aplikasi M-Tix Terhadap Pembelian E-Ticket Bioskop (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Universitas Brawijaya Malang)[33]                 | Sikap, minat, kontrol perilaku, dan kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan dalam menggunakan aplikasi m-tix untuk pembelian e-tiket.                                                                                                                  | <i>Theory of Planned Behavior</i> | Sikap penggunaan ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap minat penggunaan ( $Y_2$ ). kontrol perilaku ( $X_3$ ) berpengaruh negative terhadap minat penggunaan ( $Y_1$ ). Sedangkan minat dan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan. |

Berdasarkan kelima tabel penelitian sejenis diatas terdapat sebuah persamaan dan perbedaan yang dilakukan oleh penulis yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian dengan judul Analisis Perilaku Mahasiswa Dalam Melakukan Belanja *Online* Melalui Aplikasi Tiktok Menggunakan *Theory of Planned Behavior*. Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan metode *Theory of Planned Behavior* (TPB), variabel yang menjadi tolak ukur penelitian didalam metode TPB yang digunakan, objek penelitian berupa aplikasi, jenis penelitian kuantitatif, dan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Adapun perbedaannya yaitu objek yang diteliti, populasi, teknik pengambilan sampel, dan jumlah sampel.
2. Penelitian dengan judul Penggunaan *Theory Of Planned Behavior* Untuk Menganalisis Niat Penerimaan Penggunaan E-Learning pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Jember. Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan metode *Theory of Planned Behavior* (TPB), variabel yang menjadi tolak ukur penelitian didalam metode TPB yang digunakan, objek penelitian berupa Sistem Informasi, jenis penelitian kuantitatif, dan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Adapun perbedaannya yaitu objek yang diteliti, populasi, teknik pengambilan sampel, dan jumlah sampel.
3. Penelitian dengan judul Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Bina Skripsi Dengan Metode TPB (*Theory of Planned Behavior*). Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan metode *Theory of Planned Behavior* (TPB), variabel yang

menjadi tolak ukur penelitian didalam metode TPB yang digunakan, objek penelitian berupa sistem informasi, jenis penelitian kuantitatif, dan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Adapun perbedaannya yaitu objek yang diteliti, populasi, teknik pengambilan sampel, dan jumlah sampel.

4. Penelitian dengan judul Analisis Perilaku Penerimaan Website Sistem Informasi Uang Kuliah Tunggal Pada Universitas Mulawarman Dengan Pendekatan *Theory of Planned Behavior (TPB)*. Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan metode *Theory of Planned Behavior (TPB)*, objek penelitian berupa sistem informasi, jenis penelitian kuantitatif, dan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Adapun perbedaannya yaitu variabel yang menjadi tolak ukur penelitian didalam metode TPB yang digunakan, objek yang diteliti, populasi, teknik pengambilan sampel, dan jumlah sampel.
5. Penelitian dengan judul Analisis Minat Penggunaan Aplikasi M-Tix Terhadap Pembelian E-Ticket Bioskop (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Universitas Brawijaya Malang). Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan metode *Theory of Planned Behavior (TPB)*, objek penelitian berupa sistem informasi baik itu dalam bentuk aplikasi ataupun sistem terbaru, teknik pengambilan sampel, dan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Adapun perbedaannya yaitu variabel yang menjadi tolak ukur penelitian didalam metode TPB yang digunakan, objek yang diteliti, jumlah sampel, dan populasi.