

## ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PEMANFAATAN DAN PENGGUNAAN SISTEM *E-TICKET* (Studi Empiris pada Biro Perjalanan di Kota Semarang)

Nugroho Jatmiko Jati  
Herry Laksito<sup>1</sup>

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro

### ABSTRACT

*Appropriate use of information technology will enable the company to gain advantage and improve the performance of every employee. The purpose of this study was to examine the factors that influence interest in the utilization of information technology and its impact on the use of information technology to test the model proposed by Venkatesh, et al. (2003) is a model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).*

*This study used a sample of 15 travel agencies and travel agency listed on the city of Semarang in Central Java and apply ASITA e-ticket service in terms of travel ticket reservation. Determination of the sample made with convenience sampling method. Data were collected using a questionnaire that is sent directly to each company (primary data). A total of 134 questionnaires were returned from 150 sent and only 120 questionnaires that can be processed. Data analysis was done by using multiple regression with SPSS 17 software.*

*These results indicate that the performance expectations and business expectations of a positive effect on interest in the utilization of information technology. Conditions that facilitate the user's interest in the utilization of information technology and positive influence on the use of information technology. Only the social factors that not influence the use of information technology interests. This is due to environmental influence, prestige, and social status did not affect the use of information technology.*

*Keywords: UTAUT, performance expectancy, behavioral intention, use behavior.*

### PENDAHULUAN

Perkembangan jaman telah menjadikan kebutuhan semakin kompleks. Kebutuhan akan kemudahan dalam mengakses teknologi mengharuskan suatu perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya demi memenuhi faktor kepuasan pelanggan. Teknologi informasi (TI) merupakan teknologi yang digunakan dalam proses mengolah hingga menyampaikan informasi. Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk pengembangan teknologi informasi telah banyak mengubah pemrosesan data akuntansi secara manual menjadi otomatis. Teknologi informasi digunakan untuk meningkatkan kinerja para individu sebagai anggota organisasi bisnis yang secara agregat diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Model pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi telah banyak dikembangkan oleh para peneliti. Venkatesh, *et al.* (2003) melakukan penelitian mengenai *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian dilakukan untuk mereview dan menggabungkan beberapa model penerimaan teknologi informasi dan menghipotesiskan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial mempunyai pengaruh terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi sedangkan minat pemanfaatan teknologi informasi dan kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi.

Venkatesh, *et al.* (2003) menyatakan bahwa adanya hubungan positif signifikan antara ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi dan hubungan positif signifikan minat pemanfaatan teknologi informasi dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai terhadap penggunaan teknologi informasi.

---

<sup>1</sup> Penulis penanggung jawab

Penelitian empiris terhadap Model UTAUT yang dilakukan oleh Dasgupta, *et al.* (2007) menemukan bahwa *effort expectancy* tidak berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* dan *facilitating conditions* memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap *behavioral intention*. Studi lain yang dilakukan Isnain (2010) menunjukkan hasil bahwa *performance expectancy* dan *social influence* merupakan prediktor yang signifikan positif bagi *behavioral intention*, namun *effort expectancy* tidak signifikan positif terhadap *use behavioral*.

Penemuan model UTAUT dalam penelitian Venkatesh, *et al.* (2003) mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap *user acceptance* dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung kinerja seseorang. Penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh, *et al.* (2003) akan diteliti kembali oleh peneliti dengan perbedaan pada sampel penelitian. Venkatesh, *et al.* (2003) menggunakan objek berbagai departemen pada industri komunikasi, hiburan, perbankan, dan administrasi publik di Amerika Serikat, sedangkan penelitian ini menggunakan objek penelitian terhadap pemanfaatan dan penggunaan sistem *online* dalam hal reservasi tiket perjalanan (*e-ticket*) oleh karyawan biro perjalanan dan *travel agency*.

*E-Ticket* adalah sebuah tiket dalam bentuk digital ([id.wikipedia.org/tiket\\_elektronik](http://id.wikipedia.org/tiket_elektronik)). *E-Ticket* dapat digunakan untuk penerbangan, hotel, bioskop, dan juga suatu pertunjukan. Di Kota Semarang, dari 110 biro perjalanan dan *travel agency*, terdapat sekitar 40 nama yang resmi terdaftar di ASITA (*Association of The Indonesia Tour & Travel Agencies*) ([asitajawatengah.blogspot.com](http://asitajawatengah.blogspot.com)). Dengan banyaknya jumlah biro perjalanan dan *travel agency*, maka sudah seharusnya pemilik biro perjalanan beserta staff karyawannya untuk selalu melakukan peningkatan kualitas kinerja dan mutu pelayanan kepada pelanggan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara melakukan evaluasi terhadap pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi yang ada sekarang ini sehingga terjadi peningkatan kinerja biro perjalanan dan *travel agency* terhadap *customernya*.

## PERUMUSAN MASALAH

Permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) teknologi informasi?
2. Apakah ekspektasi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) teknologi informasi?
3. Apakah faktor sosial (*social influence*) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) teknologi informasi?
4. Apakah kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) teknologi informasi?
5. Apakah minat pemanfaatan (*behavioral intention*) berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) teknologi informasi?

## TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### *Theory of Reasoned Action (TRA)*

*Theory of Reasoned Action (TRA)* adalah dasar teori untuk memprediksi perilaku manusia. Diusulkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975), menganalisis hubungan antara berbagai kriteria kinerja dan sikap seseorang, niat, dan norma subyektif (Sheppard, *et al.*, 1988). TRA menunjukkan bahwa setiap individu mempertimbangkan konsekuensi dari tindakan mereka sebelum mereka melakukan perilaku tertentu. Menurut teori ini, niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh sikap seseorang terhadap perilaku dan norma subyektif (Ajzen dan Madden, 1986).

### *Theory of Planned Behavior (TPB)*

*Theory of Planned Behavior (TPB)* adalah sebuah model yang direvisi dan dirumuskan dari TRA. TPB diperkenalkan untuk memenuhi keadaan ketika perilaku seseorang tidak sukarela. Model ini adalah suplemen model TRA dengan memasukkan PBC sebagai prediktor niat dan perilaku. PBC mengacu pada keyakinan tentang adanya faktor yang dapat memfasilitasi atau menghalangi kinerja suatu perilaku tertentu. Dengan kata lain, itu adalah persepsi, kendala dan/atau kesempatan yang terkait dengan melakukan perilaku tertentu, misalnya: waktu, uang, dan keahlian.

**Technology Acceptance Model (TAM)**

Model TAM diadopsi dari model *The Theory of Reasoned Action (TRA)*, dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Teori ini membuat model perilaku seseorang sebagai suatu fungsi dari tujuan perilaku. Tujuan perilaku ditentukan oleh sikap atas perilaku tersebut. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa reaksi dan persepsi pengguna SI akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan penggunaan SI. Model TAM menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai instrumen untuk menjelaskan varians pada minat pengguna (*user's intention*).

**Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)**

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* merupakan teori yang berpengaruh dan banyak diadopsi untuk melakukan penelitian penerimaan pengguna (*user acceptance*) terhadap suatu teknologi informasi. UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh, *et al.* (2003) menggabungkan fitur-fitur yang berhasil dari delapan teori penerimaan teknologi terkemuka menjadi satu teori. Kedelapan teori terkemuka yang disatukan di dalam UTAUT adalah

1. *Theory of Reasoned Action (TRA)*
2. *Technology Acceptance Model (TAM)*
3. *Motivational Model (MM)*
4. *Theory of Planned Behavior (TPB)*
5. *Combined TAM and TPB (C-TAM-TPB)*
6. *Model of PC Utilization (MPCU)*
7. *Innovation Diffusion Theory (IDT)*, dan
8. *Social Cognitive Theory (SCT)*.

UTAUT terbukti lebih berhasil dibandingkan kedelapan teori yang lain dalam menjelaskan hingga 70 persen varian pengguna (Venkatesh, *et al.*, 2003).

**Tabel 2.1**

**Teori-teori konstruk yang mendasari Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology***

No.	Nama Teori	Peneliti (Tahun Penelitian)	Pengertian
1	<i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	Fishbein dan Azjen (1975)	Teori untuk memprediksi perilaku manusia yaitu dengan cara menganalisis hubungan antara berbagai kriteria kinerja dan sikap seseorang, niat, dan norma subyektif.
2	<i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	Ajzen (1988)	Teori yang digunakan untuk memenuhi keadaan ketika perilaku seseorang tidak sukarela dengan memasukkan prediktor niat dan perilaku yang mengacu pada keyakinan tentang adanya faktor yang dapat memfasilitasi atau menghalangi kinerja suatu perilaku tertentu.
3	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	Davis F.D (1989)	Mengidentifikasi reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu yang menentukan sikap dan perilaku orang tersebut dengan cara membuat model perilaku seseorang sebagai suatu fungsi dari tujuan perilaku dimana tujuan perilaku ditentukan oleh sikap atas perilaku tersebut.
4	<i>Motivational Model (MM)</i>	Davis, <i>et al.</i> (1992)	Teori motivasi yang dikembangkan untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan teknologi.
5	<i>Combined TAM and TPB (C-TAM-TPB)</i>	Taylor dan Todd (1995)	Model hibrida dari TPB dengan TAM yang memberikan penjelasan akurat mengenai penentu penerimaan dan perilaku penggunaan suatu teknologi tertentu.
6	<i>Model of PC Utilization (MPCU)</i>	Thompson, <i>et al.</i> (1991)	Menilai pengaruh dari kondisi-kondisi yang mempengaruhi dan memfasilitasi, faktor sosial, kompleksitas, kesesuaian tugas dan konsekuensi jangka panjang terhadap pemanfaatan PC.
7	<i>Innovation Diffusion Theory (IDT)</i>	Rogers (1962)	Diadopsi dari penerapan teknologi IDT dapat mengukur persepsi masyarakat dengan menggunakan tujuh atribut kunci.

8	<i>Social Cognitive Theory (SCT)</i>	Bandura (1977)	Mengidentifikasi perilaku manusia sebagai interaksi dari faktor pribadi, perilaku, dan lingkungan yang bertujuan memberikan kerangka untuk memahami, memprediksi, dan mengubah perilaku manusia.
---	--------------------------------------	----------------	--

Sumber: data diolah (2012)

### Tiket Online

Sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai suatu komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (mendapatkan-kembali), memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi dan pengawasan dalam organisasi (Laudon dan Laudon, 2005). Reservasi tiket perjalanan melalui sistem *online* adalah sebuah layanan jasa yang dikeluarkan oleh suatu biro perjalanan atau *travel agency*. Tiket *online* merupakan contoh dari *e-commerce*. *E-Commerce* adalah perdagangan elektronik (penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa) melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi, *www*, atau jaringan komputer lainnya

Beberapa aplikasi umum yang berhubungan dengan *e-commerce* adalah: *Content Management Systems*, Informasi pengiriman dan pemesanan, Sistem pembayaran domestik dan internasional, *Online Shopping*, *Online Banking/Internet*, dan lainnya. Dan beberapa faktor kunci sukses dalam menjalankan *e-commerce* diantaranya adalah:

1. Menyediakan harga kompetitif.
2. Menyediakan jasa pembelian yang tanggap, cepat, dan ramah.
3. Menyediakan informasi barang dan jasa yang lengkap dan jelas.
4. Menyediakan banyak bonus seperti kupon, penawaran istimewa, dan diskon.
5. Mempermudah kegiatan perdagangan.

Sedangkan *e-ticket* berarti sebuah tiket dalam bentuk digital ([id.wikipedia.org/tiket\\_elektronik](http://id.wikipedia.org/tiket_elektronik)). Melalui *e-ticket* pelanggan dapat mendokumentasikan proses penjualan dari aktivitas perjalanan mereka tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik (Indarto, 2011). *E-Ticketing* adalah peluang untuk meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan *customer*. *E-Ticketing* mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan formulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas pelanggan dan agen perjalanan dalam membuat perubahan-perubahan dalam jadwal perjalanan.

### Pengembangan Hipotesis

#### Pengaruh Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) Terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*)

Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu meyakini bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya. Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan *perceived usefulness*, motivasi ekstrinsik, *job fit*, keuntungan relatif (*relative advantage*) (Venkatesh, *et al.*, 2003). Minat pemanfaatan teknologi informasi (*behavioral intention*) didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap informasi. Dengan melihat kegunaan, motivasi, dan keuntungan yang dihasilkan dari penggunaan teknologi informasi, maka timbul minat pemanfaatan akan teknologi informasi oleh pengguna untuk meningkatkan kinerja mereka.

Penelitian yang dilakukan Bandyopadhyay dan Fraccastoro (2007) maupun Rini Handayani (2007) menyatakan bahwa konstruk ekspektasi kinerja merupakan prediktor yang kuat dari minat pemanfaatan teknologi informasi dalam setting sukarela maupun wajib. Hal tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh, *et al.* (2003).

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>: Ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi.**

### **Pengaruh Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) Terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*)**

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya. Variabel tersebut diformulasikan berdasarkan 3 konstruk pada model atau teori sebelumnya yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use-PEOU*) dari model TAM, kompleksitas dari *model of PC utilization* (MPCU), dan kemudahan penggunaan dari teori difusi inovasi (IDT) (Venkatesh, *et al.*, 2003). Kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan minat dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman bila bekerja dengan menggunakannya (Venkatesh dan Davis 2000).

AlAwadhi dan Morris (2008) mengidentifikasi bahwa kemudahan pemakaian mempunyai pengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi. Bandyopadhyay dan Fraccastoro (2007) menyebutkan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh signifikan positif terhadap minat pemanfaatan meskipun dengan pengalaman yang terbatas. Hal ini konsisten dengan penelitian Venkatesh, *et al.* (2003), dimana ekspektasi usaha mempunyai hubungan yang signifikan dengan minat pemanfaatan teknologi informasi hanya selama periode pasca pelatihan tetapi kemudian menjadi tidak signifikan pada periode implementasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H<sub>2</sub>: Ekspektasi usaha mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi.**

### **Pengaruh Faktor Sosial (*Social Influence*) Terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*)**

Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru. Faktor sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan rekan kerja, atasan, dan organisasi. Menurut Triandis (1980) dalam Tjhai (2003) faktor sosial memiliki hubungan positif dengan pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa individu akan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi jika mendapat dukungan dari individu lainnya.

Thompson, *et al.* (1991) dan Diana (2001) menemukan hubungan yang positif dan signifikan antara faktor-faktor sosial pemakai sistem, dimana faktor-faktor sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan teman sekerja, manajer senior, pimpinan dan organisasi. Sedangkan Davis, *et al.* (1989) menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara norma-norma sosial terhadap pemanfaatan teknologi informasi.

Sesuai teori Venkatesh, *et al.* (2003) yang menyatakan hubungan signifikan positif faktor sosial terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi dan bukti empiris yang mendukung lainnya, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H<sub>3</sub>: Faktor sosial mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi.**

### **Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) Terhadap Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*)**

Kondisi yang memfasilitasi penggunaan teknologi informasi adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem. Triandis (1980) mendefinisikan kondisi yang memfasilitasi sebagai “faktor-faktor obyektif” yang dapat mempermudah melakukan suatu tindakan. Kemudahan akan melakukan tindakan apabila didukung oleh minat untuk memanfaatkan suatu teknologi informasi akan menghasilkan perilaku penggunaan yang dapat mendukung kinerja menjadi lebih baik.

Schultz dan Slevien (1975) menemukan bukti empiris bahwa kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi. AlAwadhi dan Morris (2008) mengemukakan bahwa *facilitating conditions* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *use behavior*, seperti halnya penelitian

Venkatesh, *et al.* (2003) yang menyatakan bahwa kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai mempunyai pengaruh pada perilaku penggunaan teknologi informasi pada karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H<sub>4</sub>: Kondisi yang memfasilitasi mempunyai pengaruh positif terhadap perilaku penggunaan teknologi informasi.**

### **Pengaruh Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*) Terhadap Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*)**

Perilaku penggunaan teknologi informasi (*use behavior*) didefinisikan sebagai intensitas dan atau frekuensi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi. Triandis (1980) mengemukakan bahwa perilaku seseorang merupakan ekspresi dari keinginan atau minat seseorang (*intention*), dimana keinginan tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, perasaan (*affect*), dan konsekuensi-konsekuensi yang dirasakan (*perceived consequences*). Perilaku penggunaan teknologi informasi sangat bergantung pada evaluasi pengguna dari sistem tersebut. Jadi, dengan kata lain, penggunaan sistem adalah indikator dari penilaian kinerja terhadap pemanfaatan dan penerimaan sebuah teknologi informasi. Sebuah teknologi informasi itu baik atau buruk sangat tergantung pada apa yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan teknologi informasi tersebut.

Thompson, *et al.* (1991) telah menguji dalam penelitiannya apakah terdapat hubungan positif antara minat pemanfaatan dengan penggunaan teknologi informasi. Hasil penelitian Thompson, *et al.* (1991) menemukan bukti bahwa terdapat hubungan positif antara minat pemanfaatan dengan penggunaan teknologi informasi, dimana keyakinan seseorang akan kegunaan teknologi informasi akan meningkatkan minat mereka dan pada akhirnya individu tersebut akan menggunakan teknologi informasi dalam pekerjaannya. Venkatesh, *et al.* (2003) menyatakan bahwa terdapat adanya hubungan langsung dan signifikan antara minat pemanfaatan teknologi informasi terhadap penggunaan teknologi informasi.

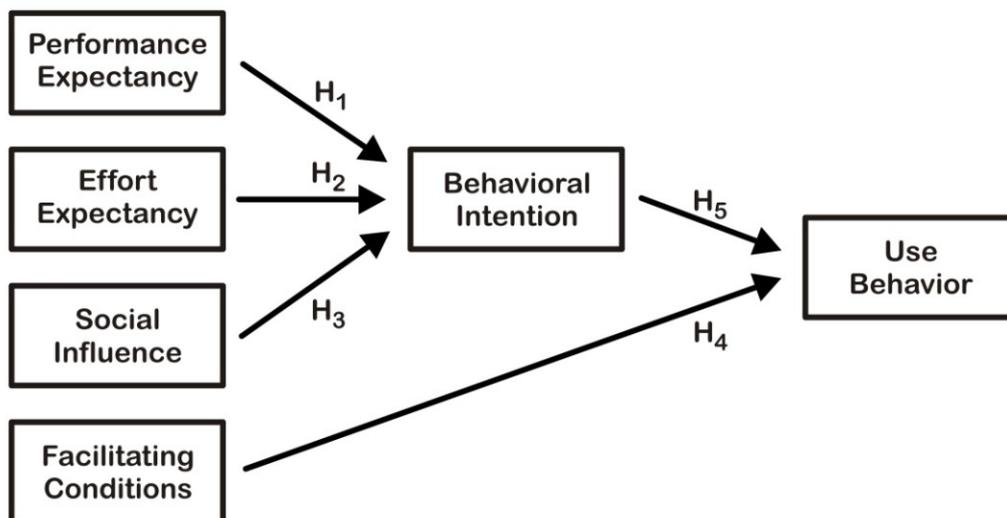
Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H<sub>5</sub>: Minat pemanfaatan teknologi informasi mempunyai pengaruh positif terhadap perilaku penggunaan teknologi informasi.**

### **Model Penelitian**

Berdasarkan uraian mengenai pengembangan hipotesis di atas maka dapat disajikan model penelitian sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Model Penelitian**



## METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel Penelitian

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Teknologi Informasi berbasis komputer di biro perjalanan dan *travel agency* di kota Semarang yang terdaftar sebagai anggota dari ASITA Jawa Tengah. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan bagian *ticketing* pada biro perjalanan dan *travel agency*, dimana karyawan tersebut menggunakan teknologi informasi berbasis komputer dalam mengerjakan tugasnya.

Metode pengumpulan sampel (*sampling method*) yang digunakan adalah *convenience sampling*. Metode *convenience sampling* adalah metode pengumpulan sampel *nonprobability sampling*. Metode ini dipilih karena data diambil dari populasi yang secara nyaman memberikan informasi sehingga peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan murah, dalam hal ini mengisi kuesioner.

### Instrumen Penelitian

Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi pengguna merupakan variabel independen diukur berdasarkan instrumen Davis, *et al.* (1989), Moore dan Benbasat (1991), Thompson, *et al.* (1991), dan Compeau, *et al.* (1999). Instrumen tersebut dinilai dengan menggunakan skala likert 5 poin. Dalam penelitian ini, minat pemanfaatan teknologi informasi dan perilaku penggunaan teknologi informasi sebagai variabel dependen diukur dengan menggunakan instrumen Davis, *et al.* (1989) dan Thompson, *et al.* (1991).

Instrumen yang digunakan untuk mengukur semua variabel yang diteliti sebanyak 29 item pertanyaan. Kuesioner akan dikirimkan kepada responden dengan cara mendistribusikannya secara langsung.

### Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Sebelum dianalisis data diuji validitas dan reliabilitasnya. Dalam uji reliabilitas, pengukuran hanya dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60 (Nunnally, 1967 dalam Ghozali, 2005). Sedangkan pengukuran validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *coefficient corelation pearson* yaitu dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor (Ghozali, 2005). Ini menggambarkan instrumen penelitian yang dipakai semua valid.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Model regresi yang digunakan dapat dirumuskan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y_1 = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon \dots\dots\dots \text{Model 1}$$

$$Y_2 = \beta_4 Y_1 + \beta_5 X_4 + \varepsilon \dots\dots\dots \text{Model 2}$$

Keterangan:

- $X_1$  : Ekspektasi Kinerja
- $X_2$  : Ekspektasi Usaha
- $X_3$  : Faktor Sosial
- $X_4$  : Kondisi yang Memfasilitasi
- $Y_1$  : Minat Pemanfaatan
- $Y_2$  : Perilaku Penggunaan
- $\beta$  : Koefisien Regresi
- $\varepsilon$  : error

### Uji Hipotesis

Uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara parsial digunakan uji signifikansi parameter individual (uji-t), dan uji regresi simultan digunakan uji signifikansi simultan (uji-F). Sedangkan untuk uji variasi variabel menggunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dikirimkan langsung ke masing-masing perusahaan. Kuesioner ditujukan kepada responden untuk jabatan karyawan bagian *ticketing* pada biro perjalanan dan *travel agency* yang mengoperasikan perangkat komputer berbasis teknologi informasi dalam melakukan reservasi tiket. Berdasarkan hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa kuesioner yang dikirim 150 eksemplar. Kuesioner yang kembali 134 eksemplar sedangkan yang layak untuk dianalisis sebanyak 120 kuesioner sehingga tingkat *respon rate* adalah 80%.

### Deskripsi Penelitian

Profil responden terbentuk dari hasil tabulasi data yang dikumpulkan dan disusun menjadi data yang lebih terstruktur. Dari 120 responden yang berpartisipasi sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 101 orang (84,17%), sebagian besar berusia antara 21-25 tahun sebanyak 62 orang (51,67%), mayoritas tingkat pendidikan responden adalah lain-lain (SMA) yaitu sebanyak 83 orang (69,17%). Ditinjau dari masa kerjanya, responden yang berpartisipasi sebagian besar memiliki masa kerja 1-2 tahun sebanyak 60 orang (50,00%) dan sebagian besar dari responden memiliki pengalaman menggunakan teknologi informasi antara 1-3 tahun yaitu sebanyak 47 orang (39,17%).

### Pengujian Data

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa korelasi antara masing-masing skor butir pertanyaan terhadap total skor variabel menunjukkan hasil yang signifikan (nilai sig. diatas  $\alpha=0,01$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pertanyaan pada variabel konstruk penelitian adalah valid.

Pengukuran dengan *one shot* atau pengukuran sekali saja digunakan dalam penelitian ini. Nilai *cronbach alpha* masing-masing instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan nilai  $> 0,60$  yang mengisyaratkan bahwa data yang dikumpulkan dengan menggunakan instrumen tersebut reliabel.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan melakukan uji *kolmogorov-smirnov* (Uji K-S) atas residual dalam model regresi. Pada uji K-S besarnya nilai signifikansi K-S untuk masing-masing variabel dependen lebih dari  $\alpha= 0,05$ . Ini berarti data residual berdistribusi normal. Oleh karena data residual berdistribusikan normal, maka uji statistik (Uji F) menjadi valid.

#### Multikolinearitas

Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Menurut Ghozali (2001) apabila nilai VIF kurang dari 10 atau nilai *tolerance* lebih dari 0,1 maka tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan tidak ada satupun variabel bebas yang memiliki nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1 sehingga disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi ini.

#### Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui adanya kondisi heteroskedastisitas pada data penelitian ini, maka digunakan grafik scatterplot. Berdasarkan data primer yang diolah diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa grafik scatterplot untuk regresi I dan regresi II menyebar secara acak sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

## Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*) dengan program SPSS 17. *Adjusted R<sup>2</sup>* hasil penelitian pada variabel minat pemanfaatan teknologi informasi adalah 0,492, artinya 49,2% variasi minat pemanfaatan teknologi informasi dapat dijelaskan dari tiga variabel independen yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial. *Adjusted R<sup>2</sup>* pada variabel perilaku penggunaan teknologi informasi adalah 0,543 artinya 54,3% variasi perilaku penggunaan teknologi informasi dapat dijelaskan dari dua variabel independen yaitu minat pemanfaatan teknologi informasi dan kondisi yang memfasilitasi. Sedangkan sisanya 50,8% untuk minat pemanfaatan teknologi informasi dan 45,7% untuk perilaku penggunaan teknologi informasi dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model.

Hasil uji F menunjukkan angka 37,424 dengan probabilitas signifikansi 0,000 pada dependen minat pemanfaatan teknologi informasi dan 71,679 dengan probabilitas signifikansi 0,000 pada dependen perilaku penggunaan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independen dalam penelitian ini dapat digunakan memprediksi variabel dependennya.

### Hasil Pengujian Hipotesis 1

Hipotesis 1 menyatakan bahwa ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi. Hasil penelitian menunjukkan ekspektasi kinerja mempunyai nilai  $\rho = 0,002$  dengan koefisien regresi sebesar 0,353, sehingga hipotesis 1 diterima, artinya bahwa faktor ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi.

### Hasil Pengujian Hipotesis 2

Hipotesis 2 menyatakan bahwa ekspektasi usaha mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi. Hasil penelitian menunjukkan ekspektasi usaha mempunyai nilai  $\rho = 0,030$  dengan koefisien regresi sebesar 0,244, sehingga hipotesis 2 diterima, artinya bahwa faktor ekspektasi usaha mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi.

### Hasil Pengujian Hipotesis 3

Hipotesis 3 menyatakan bahwa faktor sosial mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi. Hasil penelitian menunjukkan faktor sosial mempunyai nilai  $\rho = 0,134$  dengan koefisien regresi sebesar 0,167, sehingga hipotesis 3 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa faktor sosial tidak mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi.

### Hasil Pengujian Hipotesis 4

Hipotesis 4 menyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi mempunyai pengaruh positif terhadap perilaku penggunaan teknologi informasi. Hasil penelitian menunjukkan kondisi yang memfasilitasi mempunyai nilai  $\rho = 0,000$  dengan koefisien regresi sebesar 0,37, sehingga hipotesis 4 diterima, artinya bahwa variabel kondisi yang memfasilitasi mempunyai pengaruh positif terhadap perilaku penggunaan teknologi informasi.

### Hasil Pengujian Hipotesis 5

Hipotesis 5 menyatakan bahwa minat pemanfaatan teknologi informasi mempunyai pengaruh positif terhadap perilaku penggunaan teknologi informasi. Hasil penelitian menunjukkan minat pemanfaatan teknologi informasi mempunyai nilai  $\rho = 0,000$  dengan koefisien regresi sebesar 0,420, sehingga hipotesis 5 diterima karena faktor minat pemanfaatan teknologi informasi mempunyai pengaruh positif terhadap perilaku penggunaan teknologi informasi.

## KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan bukti-bukti empiris yang diperoleh maka disimpulkan bahwa:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan dan penggunaan layanan *e-ticket* oleh karyawan biro perjalanan dan *travel agency* di kota Semarang adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kondisi yang memfasilitasi.
2. Faktor sosial bukan merupakan faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan dan penggunaan layanan *e-ticket* karena karyawan biro perjalanan dan *travel agency* di kota Semarang cenderung tidak melihat kondisi lingkungan, *prestige*, dan status sosial sebagai pengaruh penggunaan teknologi informasi.

### Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa kekurangan dan keterbatasan sebagai berikut:

1. Karena penggunaan teknologi informasi adalah wajib bagi karyawan biro perjalanan, maka penelitian ini kurang dapat menggambarkan persepsi sesungguhnya dari pengguna teknologi informasi.
2. Responden tidak didampingi pada saat pengisian kuesioner. Sehingga ada kemungkinan responden yang kurang memahami maksud dari pertanyaan-pertanyaan yang ada di dalam kuesioner akan memberikan jawaban yang kurang sesuai dengan maksud pertanyaan kuesioner.
3. Pengukuran seluruh variabel dalam penelitian ini bersifat subyektif atau berdasarkan persepsi responden sehingga dapat menimbulkan masalah apabila persepsi dari responden berbeda dengan keadaan sesungguhnya.
4. Keterbatasan waktu tidak memungkinkan peneliti untuk menguji faktor intrinsik pengguna teknologi informasi sebagai variabel yang mungkin memoderasi hubungan antara variabel independen dan dependen.

### Riset Kedepan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengembangkan teknologi informasi. Para peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menggunakan variabel penelitian yang berasal dari faktor intrinsik pengguna teknologi informasi. Hal ini perlu dilakukan karena sebagai pengguna teknologi informasi justru mereka yang menentukan apakah suatu teknologi informasi dapat beroperasi dengan baik sehingga menghasilkan manfaat bagi pengguna dan institusi yang menyediakannya.

### REFERENSI

- Adams, D.A., Nelson, R.R., dan Todd, P.A. 1992. *Perceived Usefulness, Ease of Use, and Usage of Information Technology: A Replication*. *MIS Quarterly*. June, pp. 227-47.
- Ajzen, Icek. 1988. *Attitudes, Personality, and Behaviour*. Buckingham: *Open University Press*.
- , dan Madden, T.J. 1986. *Prediction of Goal-Directed Behavior: Attitudes, Intentions, and Perceived Behavioral Control*. *Journal of Experimental Social Psychology*, Vol. 22, 453 – 474.
- AlAwadhi, S. dan Morris, A. 2008. *The Use of the UTAUT Model in the Adoption of E-government Services in Kuwait*. 41<sup>st</sup> *Hawaii International Conference on System Science*.

[www.asitajawatengah.blogspot.com](http://www.asitajawatengah.blogspot.com)

- Bandyopadhyay, K. dan Fraccastoro, K.A. 2007. *The Effect of Culture on User Acceptance of Information Technology*. *Communications of the Association for Information Systems*, Vol.19, No.1, Article 23.
-

- Chin, W.C. dan Todd, P.A. 1995. *On the Use, Usefulness and Ease of Use of Structural Equation Modelling in MIS Research: A Note of Caution*. *MIS Quarterly*, Vol. 19 No. 2, pp. 237-46.
- Compeau, D.R., dan Higgins, C.A. 1995a. *Application of Social Cognitive Theory to Training for Computer Skills*. *Information Systems Research* (6:2), pp. 118-143.
- , dan Higgins, C.A. 1995b. *Computer Self-Efficacy: Development of a Measure and Initial Test*. *MIS Quarterly* (19:2), pp. 189-211.
- , Higgins, C.A., dan Huff, S. 1999. *Social Cognitive Theory and Individual Reactions to Computing Technology: A Longitudinal Study*. *MIS Quarterly* (23:2), pp. 145-158.
- Dasgupta, S., Haddad, M., Weiss P., dan Bermudez, E. 2007. *User Acceptance of Case Tools in System Analysis and Design: an Empirical Study*. *Journal of Informatics Education Research*, 9(1), 51-78.
- Davis, F.D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology*. *MIS Quarterly*. Vol.13, No. 3, pp. 319-339.
- , Bagozzi, R.P., dan Warsaw, P.R. 1989. *User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models*. *Management Science*, Vo1.39, No.8, pp. 983-1003.
- , dan Warshaw, P.R. 1992. *Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace*. *Journal of Applied Social Psychology* (22:14), pp. 1111-1132.
- Ferdinand, Augusty Tae. 2000. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fikriansyah, I. dan Albarda. 2010. *Pengembangan Model User Acceptance Aplikasi KPPN Percontohan (Studi Kasus KPPN di Wilayah DKI Jakarta)*. Bandung: e-Indonesia Initiative 2010.
- Fishbein, M. dan Azjen, I. 1975. *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Addison – Wesely, Boston MA.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, Rini. 2007. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta)*. Simposium Nasional Akuntansi X, Unhas Makassar, 26-28 Juli 2007.
- Karjaluwoto, H., Mattila, M., dan Pentto, T. 2002. *Electronic Banking in Finland – Consumer Beliefs and Reactions to A New Delivery Channel*. *Journal of Financial Services Marketing*. Vol. 6, No. 4, pp. 346-61.
- Laudon, K.C., dan Laudon, J.P. 2000. *Organization and Technology in The Networked Enterprise. Management Information System, 6<sup>th</sup> Edition, International Edition*, www.prenhall.com/laudon.
- Lederer, A.L., Maupin, D.J., Sena, M.P., dan Zhuang, Y. 1998. *The Role of Ease of Use, Usefulness and Attitude in the Prediction of World Wide Web Usage*. *Association for Computing Machinery Special Interest Group on Computer Personnel Research Conference*, pp. 195-204.
-

- Maedah, Diana P. 2001. *Studi Empiris Tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Personal Computing Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Akuntansi*. Semarang: Tesis Program Pasca Sajana UNDIP.
- Marchewka, J.T., Liu, C., dan Kostiwa, K. 2007. *An Application of the UTAUT Model for Understanding Student Perceptions Using Course Management Software*. *Communications of the IIMA*, 7(2), 93-104.
- Moore, G. C., dan Benbasat, I. 1991. *Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation*. *Information Systems Research* (2:3), pp. 192-222.
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H., dan Pahnla, S. 2004. *Consumer Acceptance of Online Banking: an Extension of the Technology Acceptance Model*. *Internet Research*. Vol. 14, No. 3, pp. 224-235.
- Rogers, E.M. 1962. *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.
- , dan Shoemaker, F.F. 1971. *Communications of Innovations: A Cross-Cultural Approach*. New York: Free Press.
- Schultz, E.M., dan Slevien D.P. 1975. *Implementation and Organizational Validity: An Empirical Investigation*. In *Implementing Operation Research/Management Science*. New York, pp. 163-182.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sheppard, B.H., Hartwick, J., dan Warshaw, P.R. 1988. *The Theory of Reasoned Action: A Meta-Analysis of Past Research with Recommendations for Modifications and Future Research*. *The Journal of Consumer Research*, Vol.15, No.3, Desember, pp.325-343.
- Succi, M.J. dan Walter, Z.D. 1999. *Theory of User Acceptance of Information Technologies: an Examination of Health Care Professionals*. *Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)*, pp. 1-7.
- Taylor, S., dan Todd, P.A. 1995. *Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models*. *Information Systems Research*. No.6, pp. 144-176.
- Thompson, R.L., Haggings, C.A., dan Howell, J.M. 1991. *Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization*. *MIS Quarterly*, pp.125-143.
- Triandis, H.C. 1980. *Value Attitude and Interpersonal Behavior, Nebraska Symposium on Motivation, 1979: Belief, Attitude and Value*. University of Nebraska Press, Lincoln, NE.
- Venkatesh, V., dan Davis, F.D. 2000. *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*. *Management Science*, Vol.46, No.2, Februari, pp.186-204.
- , Moris, M.G., Davis, G.B., dan Davis F.D. 2003. *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. *MIS Quarterly*, Vol.27, No.3, September, pp.425-475.
- Waite, K. dan Harrison, T. 2002. *Consumer Expectations of Online Information Provided by Bank Websites*. *Journal of Financial Services Marketing*, Vol. 6 No. 4, pp. 309-22.
-

Wang, YS., Wang, YM., Lin, HH., dan Tang, TI. 2003. *Determinants of User Acceptance of Internet Banking: an Empirical Study. International Journal of Service Industry Management*. Vol. 14, No. 5, pp. 501-519.

**LAMPIRAN**

Tabel 1: Jumlah kuesioner kembali dan terpakai

Kuesioner yang dikirim	150
Kuesioner kembali	134
Kuesioner yang tidak kembali/tidak lengkap	14
Kuesioner digunakan untuk analisa	<b>120</b>
Respon rate (%)	<b>80</b>

Tabel 2: Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Item	Pearson Correlation	Status
Ekspektasi Kinerja	x1.1	0,718	Valid
	x1.2	0,764	Valid
	x1.3	0,756	Valid
	x1.4	0,807	Valid
	x1.5	0,784	Valid
	x1.6	0,768	Valid
Ekspektasi Usaha	x2.1	0,817	Valid
	x2.2	0,812	Valid
	x2.3	0,742	Valid
	x2.4	0,793	Valid
	x2.5	0,828	Valid
	x2.6	0,730	Valid
Faktor Sosial	x3.1	0,723	Valid
	x3.2	0,756	Valid
	x3.3	0,806	Valid
	x3.4	0,674	Valid
	x3.5	0,723	Valid
	x3.6	0,704	Valid
Kondisi Yang Memfasilitasi	x4.1	0,657	Valid
	x4.2	0,784	Valid
	x4.3	0,778	Valid
	x4.4	0,692	Valid
	x4.5	0,778	Valid
Minat Pemanfaatan	y1.1	0,770	Valid
	y1.2	0,728	Valid
	y1.3	0,814	Valid
Perilaku Penggunaan	y2.1	0,827	Valid
	y2.2	0,844	Valid
	y2.3	0,797	Valid

Tabel 3: Hasil Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha
1. Ekspektasi Kinerja	6	0,859
2. Ekspektasi Usaha	6	0,876
3. Faktor Sosial	6	0,825
4. Kondisi Yang Memfasilitasi	5	0,783
5. Minat Pemanfaatan	3	0,660
6. Perilaku Penggunaan	3	0,761

Tabel 4: Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Tolerance
1. Ekspektasi Kinerja	2,908	0,344
2. Ekspektasi Usaha	2,803	0,357
3. Faktor Sosial	2,783	0,359
4. Kondisi Yang Memfasilitasi	2,503	0,399
5. Minat Pemanfaatan	2,503	0,399

Tabel 5: Hasil Analisis Regresi Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi

Model	Variabel	Standardized Coefficients	t	Sig.
		Beta		
1	Ekspektasi Kinerja	0,353	3,126	0,002
	Ekspektasi Usaha	0,244	2,203	0,030
	Faktor Sosial	0,167	1,509	0,134
F : 37,424		Sig : 0,000		
R : 0,701				
R <sup>2</sup> : 0,492				
Adj. R <sup>2</sup> : 0,479				

Tabel 6: Hasil Analisis Regresi Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi

Model	Variabel	Standardized Coefficients	t	Sig.
		Beta		
1	Kondisi Yang Memfasilitasi	0,420	4,284	0,000
	Minat Pemanfaatan	0,367	3,747	0,000
F : 71,679		Sig : 0,000		
R : 0,742				
R <sup>2</sup> : 0,551				
Adj. R <sup>2</sup> : 0,543				

Lampiran 7: Rumus Persamaan Regresi

- $$Y_1 = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

$$BI = 0,353PE + 0,244EE + 0,167SI + \varepsilon$$
- $$Y_2 = \beta_4 Y_1 + \beta_5 X_4 + \varepsilon$$

$$USE = 0,367BI + 0,420FC + \varepsilon$$