

**ANALISIS *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)
TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI GOJEK PADA
MAHASISWA DI KOTA PALEMBANG**



TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Magister Ekonomi Syariah (M.E) Dalam
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh:
Nyayu Sakinatul Mardhiyah
NIM. 1806022015

**PROGRAM STUDI MAGISTER EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Nyayu Sakinatul Mardhiyah

NIM: 18060202015

Jenjang : S2 Ekonomi Syariah

menyatakan, bahwa Tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, 12 Agustus 2020
Saya yang menyatakan,

Nyayu Sakinatul Mardhiyah
1806022015



PROGRAM STUDI MAGISTER EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat: Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276 Palembang 30126

PENGESAHAN

Tesis berjudul : Analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap Penggunaan Aplikasi Gojek pada Mahasiswa di Kota Palembang

Ditulis oleh : Nyayu Sakinatul Mardhiyah

Nim : 1806022015

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ekonomi Syariah (M.E)

Palembang, 12 Agustus 2020

Dekan

Dr. Meri Junaidi, M.A
NIP. 196901241998031006

Motto:

*"Ridho orangtua adalah kunci keberhasilan dunia
akhirat"*

Nyayu Sakinatul Mardhiyah

Persembahan:

*Alhamdulillahirabbil 'alamin, dengan mengucapkan segala puji
bagi Allah SWT. kupersembahkan skripsi ini kepada:*

- ♥ *Kedua orangtuaku Buya Drs. Kgs. H. M. Hasyim Zamzam dan Umi Dra. Hj. Mahbubah yang selalu mendukung pengerjaan tesis ini baik secara moril maupun materil, selalu mendoakan dan meridhoi setiap langkahku.*
- ♥ *Adik-adik tersayang Nyayu Syadza Hanifah, Kiagus Muhammad Faqih Zamzami dan Kiagus Ahmad Faiz Ihsani.*
- ♥ *Almamaterku Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

E. Huruf Konsonan

Huruf Arab	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba>'	B	-
ت	Ta>'	T	-
ث	S a>'	S	s dengan titik di atasnya
ج	Ji>m	J	-
ح	H{a>'	H{	h dengan titik di bawahnya
خ	Kha>'	Kh	-
د	Da>l	D	-
ذ	Z a>l	Z	z dengan titik di atasnya
ر	Ra>'	R	-
ز	Za>'	Z	-
س	Si>n	S	-
ش	Syi>n	Sy	-
ص	S{a>d	S{	s dengan titik di bawahnya
ض	D{a>d	D{	d dengan titik dibawahnya
ط	T{a>'	T{	t dengan titik di bawahnya
ظ	Z{a>'	Z{	z dengan titik di bawahnya
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atasnya
غ	Gain	G	-
ف	Fa>'	F	-
ق	Qa>f	Q	-
ك	Ka>f	K	-
ل	La>m	L	-
م	Mi>m	M	-
ن	Nu>n	N	-
و	Wa>wu	W	-
ه	Ha>'	H	-
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya>'	Y	-

E. Ta` Marbûthah

1. Ta` marbûthah sukun ditulis h contoh بِعِبَادَةٍ ditulis *bi`ibâdah*.
2. Ta` marbûthah sambung ditulis t contoh بِعِبَادَةِ رَبِّهِ ditulis *bi`ibâdat rabbih*.

E. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal
 - a. Fathah(---) = a
 - b. Kasrah(---) = i
 - c. Dhammah(---) = u
2. Vokal Rangkap
 - a. (اِي) = ay
 - b. (ي --) = îy
 - c. (او) = aw
 - d. (و --) = ûw
3. Vokal Panjang
 - a. (ل---) = â
 - b. (ي---) = î
 - c. (و---) = û

E. Kata Sandang

Penulisan *al qamariyyah* dan *al syamsiyyah* menggunakan *al-*:

1. *Al qamarîyah* contohnya: ”الحمْد“ ditulis *al-ĥamd*.
2. *Al syamsîyah* contohnya: ”النمل“ ditulis *al-naml*.

E. Daftar Singkatan

- H = Hijriyah
M = Masehi
hlm. = Halaman
SWT.= *Subĥânahu wa ta`âlâ*
SAW.= *Shallallâhu `alaihi wa sallam*
Q. S. = Al-Qur`ân Surat

H. R. = Hadits Riwayat

terj. = Terjemah

F. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD.

G. Kata dalam Rangkaian Frase dan Kalimat:

1. Ditulis kata per kata, atau
2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut

شيخ الاسلام: ditulis *syaiikh al-Islam* atau *syaiikhul Islam*.

H. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata *ijmak*, *nas*, dll.), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT., karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nyalah tesis dengan judul “**Analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap Penggunaan Aplikasi Gojek pada Mahasiswa di Kota Palembang**” dapat terselesaikan. Shalawat beriring salam penulis haturkan kepada junjungan agung Baginda Muhammad SAW., beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Nyayu Khodijah selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.

3. Bapak Dr. Peny Cahaya Azwari, S.E.,M.M.,MBA.,Ak, atas nama Ketua Program Studi Ekonomi Islam
4. Bapak Dr. M. Rusydi, M.Ag selaku pembimbing pertama dan Bapak Dr. Peny Cahaya Azwari, S.E.,M.M.,MBA.,Ak selaku pembimbing kedua yang selalu memberikan arahan, motivasi dan kritik yang membangun.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama di bangku kuliah.
6. Pimpinan beserta Staf Perpustakaan Utama UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan fasilitas untuk pengadaan studi kepustakaan.
7. Sahabat seperjuangan Viggly Anggini yang selalu membantu berdiskusi dan memberikan ide kreatif demi rampungnya tesis ini.
8. Kakak tingkat di jurusan S2 Ekonomi Syariah Helisia Krisdayanti dan Nadira yang mengajarkan cara mengolah data sehingga tesis ini dapat segera diselesaikan dengan baik.

9. Teman-teman S2 Ekonomi Syariah angkatan 2018 dan semua pihak yang telah membantu memberikan masukan, nasihat serta motivasi dalam penyusunan tesis ini.

Penulis berharap tesis ini dapat menjadi referensi dan acuan yang relevan serta bermanfaat dalam program studi Ekonomi Islam dan bagi kita semua pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, 21 Juli 2020

Nyayu Sakinatul Mardhiyah
NIM. 1806022015

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana teknologi berupa gojek dapat diterima dengan baik pada kalangan mahasiswa di kota Palembang. Kerangka pemikiran telah dikembangkan berdasarkan *Technology Acceptance Model* dan *Theory of Reasoned Action* dengan metode penelitian kuantitatif berupa perangkat *Structural Equation Modeling* (SEM) Amos 21. Hasil penelitian menyatakan bahwa *usefulness* dan *ease of use* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *behavioural intention of use*, *usefulness*, *ease of use* dan *behavioural intention of use* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *actual system use*, yang terakhir *usefulness* dan *ease of use* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *actual system use* melalui *behavioural intention of use*. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa gojek telah diterima dengan baik di kalangan mahasiswa kota Palembang melalui TAM dan TRA sebagai *grand theorynya*.

Kata Kunci: Gojek, TAM, SEM Amos

Abstract

The purpose of this research is to find out how technology in the form of gojek can be well received by colleges in Palembang. The framework has been developed based on the *Technology Acceptance Model* and *Theory of Reasoned Action* with quantitative research methods in the form of *Structural Equation Modeling* (SEM) Amos 21. The results of the research are *usefulness* and *ease of use* have a positive and significant effect on *behavioral intention of use*, *usefulness*, *ease of use* and *behavioral intention of use* have a positive and significant effect on *actual system use*, the last *usefulness* and *ease of use* have a positive and significant effect on *actual system use* through *behavioral intention of use*. Based on these results it can be concluded that the subject has been well received by Palembang colleges through TAM and TRA as the grand theory.

Keyword: Gojek, TAM, SEM Amos

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan Penelitian	17
D. Kegunaan Penelitian	18
E. Orisinalitas Penelitian.....	19
F. Sistematika Penulisan	21

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS: *Konsepsi GOJEK, THEORY OF REASONED ACTION (TRA) DAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*

1. Konsepsi Gojek.....	23
2. Pengertian Gojek.....	23
3. Fitur-fitur Gojek.....	24
A. <i>Theory of Reasoned Action</i>	30
B. Teori <i>Technology Acceptance Model</i>	32
1. <i>Usefulness</i>	35
2. <i>Ease of Use</i>	37
3. <i>Behavioural Intention of Use</i>	38
4. <i>Actual System Use</i>	39
C. Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam	41
D. Penelitian Terdahulu	51
E. Pengembangan Hipotesis	52

1. Pengaruh <i>Usefulness</i> terhadap <i>Behavioural Intention of use</i>	52
2. Pengaruh <i>Ease of Use</i> terhadap <i>Behavioural Intention of Use</i>	56
3. Pengaruh <i>Usefulness</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	58
4. Pengaruh <i>Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	61
5. Pengaruh <i>Behavioural Intention of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	63
6. Pengaruh <i>usefulness</i> terhadap <i>actual system use</i> melalui <i>behavioural intention of use</i>	65
7. Pengaruh <i>ease of use</i> terhadap <i>actual system use</i> melalui <i>behavioural intention of use</i>	67
F. Kerangka Pemikiran	68

BAB III METODE PENELITIAN

A. <i>Setting</i> Penelitian	71
B. Desain Penelitian	71
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	73
1. Populasi.....	73
2. Sampel	73
D. Jenis dan Sumber Data.....	76
1. Jenis Data	76
2. Sumber Data.....	77
E. Teknik Pengumpulan Data.....	77
F. Variabel-Variabel Penelitian	79
G. Instrumen Penelitian	82
1. Uji Validitas.....	84
2. Uji Reliabilitas	85
H. Teknik Analisis Data	86

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	99
1. Gambaran Singkat PT. Gojek Indonesia.....	99
2. Lokasi Gojek Cabang Palembang.....	99
3. Syarat menjadi Pengguna Gojek.....	100
B. Karakteristik Responden	100

1. Klasifikasi berdasarkan Jenis kelamin	102
2. Klasifikasi berdasarkan Usia	103
3. Klasifikasi berdasarkan Lamanya menjadi Pengguna	104
4. Klasifikasi berdasarkan Pendidikan Saat Ini	105
5. Klasifikasi berdasarkan Universitas.....	106
C. Analisis Data	107
1. Analisis Data Deskriptif.....	107
2. Analisis Faktor Konfirmatori.....	119
3. Uji <i>Full Model</i> SEM	129
D. Uji Estimasi Parameter dan Pengujian Hipotesis ...	139
1. Uji Estimasi Parameter	139
2. Analisis <i>Direct, Indirect</i> dan <i>Total Effects</i>	142
E. Interpretasi dan Modifikasi.....	146
F. Hasil Pengujian Hipotesis.....	150
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	158
H. Analisis Penggunaan Aplikasi Gojek dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	186

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	190
B. Saran	193

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: <i>Research Gap Usefulness</i> terhadap <i>Behavioural Intention of Use</i>
Tabel 1.2	: <i>Research Gap Ease of Use</i> terhadap <i>Behavioural Intention of Use</i>
Tabel 1.3	: <i>Research Gap Usefulness</i> terhadap <i>Actual System Use</i>
Tabel 1.4	: <i>Research Gap Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>
Tabel 1.5	: <i>Research Behavioural Intention of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>
Tabel 1.6	: <i>Research Gap Usefulness</i> terhadap <i>Actual system use</i> melalui <i>Behavioural Intention of Use</i>
Tabel 1.7	: <i>Research Gap Ease of Use</i> terhadap <i>Actual system use</i> melalui <i>Behavioural Intention of Use</i>
Tabel 2.1	: Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu
Tabel 3.1	: Skala Pengukuran Likert
Tabel 3.2	: Definisi Operasional Variabel, Dimensi dan Indikatornya
Tabel 3.3	: Tingkat Keandalan <i>Cronbach's Alpha</i>
Tabel 3.4	: <i>Godness of Fit Index</i>
Tabel 4.1	: <i>Descriptive Statistics</i>
Tabel 4.2	: <i>Statistics</i>
Tabel 4.3	: Jenis Kelamin
Tabel 4.4	: Usia
Tabel 4.5	: Lamanya menjadi Pengguna
Tabel 4.6	: Pendidikan Saat Ini
Tabel 4.7	: Universitas
Tabel 4.8	: Deskriptif <i>Usefulness</i>
Tabel 4.9	: Deskriptif <i>Ease of Use</i>
Tabel 4.10	: Deskriptif <i>Behavioural Intention of Use</i>
Tabel 4.11	: Deskriptif <i>Actual System Use</i>
Tabel 4.12	: Hasil Uji <i>Regression Weights</i> CFA Variabel <i>Usefulness</i>
Tabel 4.13	: Hasil uji <i>Standardized Regression Weights</i> CFA Variabel <i>Usefulness</i>

- Tabel 4.14 : Hasil Uji *Regression Weights* CFA Variabel *Ease of Use*
- Tabel 4.15 : Hasil uji *Standardized Regression Weights* CFA Variabel *Ease of Use*
- Tabel 4.16 : Hasil Uji *Regression Weights* CFA Variabel *Behavioural Intention of Use*
- Tabel 4.17 : Hasil Uji *Standardized Regression Weights* CFA Variabel *Behavioural Intention of Use*
- Tabel 4.18 : Hasil Uji *Regression Weights* CFA Variabel *Actual System Use*
- Tabel 4.19 : Hasil Uji *Standardized Regression Weights* CFA Variabel *Actual System Use*
- Tabel 4.20 : Hasil Uji Kelayakan Full Model SEM
- Tabel 4.21 : *Assesment of Normality*
- Tabel 4.22 : *Mahalanobis Distance*
- Tabel 4.23 : Hasil Uji Reliabilitas dan *Variance Extracted*
- Tabel 4.24 : *Regression Weight* pada Full Model SEM
- Tabel 4.25 : *Standarized Regression Weight*
- Tabel 4.26 : *Standarized Direct Effects*
- Tabel 4.27 : *Standarized Indirect Effects*
- Tabel 4.28 : *Standarized Total Effects*
- Tabel 4.29 : *Direct, Indirect* dan *Total Effects*
- Tabel 4.30 : Hasil Evaluasi Kriteria *Godness of Fit*
- Tabel 4.31 : Hasil Pengujian Hipotesis
- Tabel 4.32 : Hasil Pengujian *Ease of Use* terhadap *Behavioural Intention of Use*
- Tabel 4.33 : Hasil Pengujian *Usefulness* terhadap *Behavioural Intention of Use*
- Tabel 4.34 : Hasil Pengujian *Ease of Use* terhadap *Actual System Use*
- Tabel 4.35 : Hasil Pengujian *Usefulness* terhadap *Actual System Use*
- Tabel 4.36 : Hasil Pengujian *Behavioural Intention of Use* terhadap *Actual System Use*
- Tabel 4.37 : Rangkuman Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung Terhadap *Actual System Use* Melalui *Behavioural Intention of Use*
- Tabel 4.38 : Hasil Kesimpulan Hipotesis

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 : Data Bulanan Pengguna Aktif Gojek, 2019
Gambar 2.1 : Model TRA
Gambar 2.2 : Model Original TAM
Gambar 2.3 : Skema Pendekatan TAM
Gambar 2.4 : Skema Kerangka Pemikiran
Gambar 3.1 : Diagram Alur
Gambar 3.2 : Alur Analisis SEM
Gambar 4.1 : Jenis Kelamin Responden Pengguna Gojek
Gambar 4.2 : Usia Responden Pengguna Gojek
Gambar 4.3 : Lamanya Responden Menjadi Pengguna Gojek
Gambar 4.4 : Pendidikan Responden Pengguna Gojek
Gambar 4.5 : Universitas Responden Pengguna Gojek
Gambar 4.6 : Diagram Alur Model Pengukuran *Usefulness*
Gambar 4.7 : Diagram Alur Model Pengukuran *Ease of Use*
Gambar 4.8 : Diagram Alur Model Pengukuran *Behavioural Intention of Use*
Gambar 4.9 : Diagram Alur Model Pengukuran *Actual System Use*
Gambar 4.10 : Gambar Full Model SEM
Gambar 4.11 : Hasil dari Modification Indices

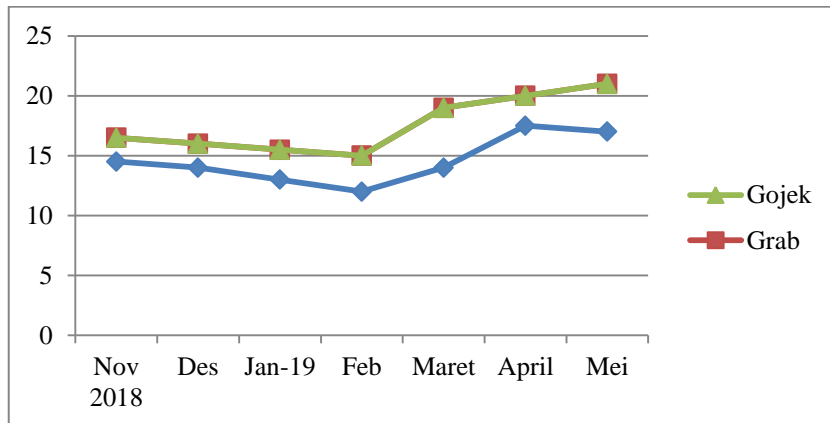
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Berdasarkan website gojek Indonesia, gojek memiliki lebih dari 1 juta *driver* yang tersebar di seluruh Indonesia¹. Tentunya hal ini berimplikasi terhadap jumlah pengguna gojek. Pada aplikasi *playstore* terlihat jumlah *pendownload* aplikasi gojek sudah lebih dari 50 juta², sedangkan data pengguna aktif gojek dapat dilihat dari bagan berikut:

Gambar 1.1
Data Bulanan Pengguna Aktif Gojek 2019



Sumber: APP AP

¹ Gojek, "The 3 Gojek Pillars", <https://www.gojek.com/about/>. (diakses, 20 Oktober 2019)

² Gojek, "Transportasi Ojek, Delivery, Pembayaran. Playstore" (diakses, 04 Desember 2019)

Secara khusus fenomena penerimaan gojek tersebut dapat dilihat dari Gambar 1.1. Pada bulan November 2018 hingga Februari 2019 pengguna gojek menurun sebanyak 2%, meskipun begitu gojek tetap mengungguli grab sebanyak 1,5%. Pengguna gojek mulai meningkat pesat sejak Februari hingga Mei sebanyak 5%. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat meskipun terjadi penurunan gojek tetap mengungguli grab dan kemudian terus mengalami peningkatan sejak Februari hingga Mei, padahal grab lebih dulu rilis di Indonesia³. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerimaan gojek tersebut terjadi secara massif. Untuk melihat lebih jauh fenomena tersebut, maka penelitian ini akan menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM).

TAM adalah disertasi dari Fred Davis yang diterbitkan pada tahun 1989. teori ini digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana penggunaan teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam kehidupan sehari-hari⁴.

³ APP Market Intelligence, <https://en.appa.pe/> (diakses 16 Oktober 2020)

⁴ Ketut Agustini, *et. al.*, "Penerapan Sistem Terintegrasi Panduan Pariwisata berbasis *Mobile* untuk Pelaku Pariwisata di Kabupaten Buleleng

Terdapat dua unsur yang berperan penting dalam integrasi teknologi sehingga masyarakat bersedia menerima teknologi tersebut yaitu persepsi manfaat (*usefulness*) dan persepsi kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) melalui minat guna (*behavioural intention of use*).

Menurut Adam, Nelson dan Told *usefulness* adalah tingkat kepercayaan seseorang terhadap penggunaan suatu subjek yang dapat memberikan manfaat bagi penggunanya⁵.

Menurut Davis *ease of use* adalah suatu keadaan di mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem atau teknologi tersebut tidak diperlukan usaha apapun (*free of effort*)⁶.

Behavioural intention of use adalah Niat perilaku penggunaan. Niat perilaku penggunaan adalah tingkatan seseorang mengenai rencana secara sadar untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku di waktu yang akan datang yang

dengan Model TAM”, *Jurnal Pendidikan Teknik Informatika*, Vol. 03, No. 01, April 2014

⁵ Irfan Muflihadi dan Nurafni Rubiyanti, “Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use* dan *Trust* terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Gojek Bandung)”, *E-proceeding of Management*, Vol. 03, No. 02, Agustus 2016

⁶ Irfan Muflihadi dan Nurafni Rubiyanti, “Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use* dan *Trust...*”, Vol. 03, No. 02, Agustus 2016

telah ditentukan sebelumnya⁷. Niat perilaku penggunaan adalah hal yang wajib ada dalam diri manusia berdasarkan potongan hadits *arba'in* nawawi yang pertama. Rosulullah SAW bersabda:

إِنَّمَا الْأَعْمَالُ بِالنِّيَّةِ⁸

Hadits ini menjelaskan bahwa segala sesuatu baik dan buruknya bergantung pada niat. Setiap manusia yang berakal akan melakukan amalan (pekerjaan) yang didahului dengan niat. Sesuatu yang tidak didahului dengan niat hanya dilakukan oleh orang yang sedang tidak sadar atau gila⁹. Berdasarkan rujukan hadits inilah *behavioural intention of use* dapat dikatakan memediasi hubungan antara *usefulness* dan *ease of use* terhadap *actual system use*.

Beberapa penelitian yang menggunakan Teori TAM adalah Pertiwi Aisyah Dilarbo (2017) yang menjelaskan bahwa

⁷ Putu Adiguna Permana, “Analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) pada Sistem Informasi KIPEM (Studi Kasus : Banjar Delodpasar, Desa Blahkiuh Bali)”, *Journal Speed*, Vol. 10, No. 04, November 2018

⁸ Imam Annawawi, *Riyadhussolihin*, HR. Bukhori dan Muslim, no. 1. Artinya: *Sesungguhnya amal perbuatan itu tergantung pada niat...*, (Yogyakarta: Diva Press, 2018), hlm.32

⁹ Wahbah Zuhaili, *Fiqh Islam wa Adillatuhu*, (Jakarta: Gema Insani, 2010), hlm. 131

kegunaan dan faktor kemudahan penggunaan adalah faktor yang penting dan sangat berpengaruh terhadap sikap penggunaan gojek. Kemudahan dan kegunaan sangat berpengaruh positif terhadap penggunaan gojek¹⁰.

Selain Pertiwi Aisyah Dilarbo teori TAM juga digunakan dalam penelitian Tio Kharisma Yunanto (2016). Hasil penelitian Tio Kharisma Yunanto menyatakan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh sangat signifikan terhadap penggunaan gojek dengan tingkat signifikansi sebesar 0,038. menurutnya hadirnya gojek di kota Tangerang Selatan (2016) memudahkan pengguna layanan jasa transportasi umum untuk mengakses dan melakukan aktivitas sehari-hari dengan lebih efektif¹¹.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu dapat diidentifikasi adanya *research gap* pada analisis *technology acceptance model* (TAM) adalah sebagai berikut:

¹⁰ Pertiwi Aisyah Dilarbo, "Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Sikap Perilaku Penggunaan Gojek di Kota Malang", *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol. 3, No.1, 2017

¹¹ Tio Kharisma Yunanto, "*Pengaruh Perceived Ease of Use, Word of Mouth dan brand image terhadap Keputusan Layanan Penggunaan Jasa Transportasi Gojek di Kota Tangerang Selatan*", *Skripsi*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah), 2016

Tabel 1.1
Research Gap Usefulness terhadap Behavioural Intention of Use

	Peneliti	Hasil Penelitian
Pengaruh <i>Usefulness</i> terhadap <i>Behavioural Intention of Use</i>	1. Endang Fatmawati (2015) 2. Saleh Al Harbi (2014)	<i>Usefulness</i> berpengaruh terhadap <i>behavioural intention of use</i> .
	<i>Feronica Mayasari, et. al. (2011)</i>	<i>Usefulness</i> tidak berpengaruh secara terhadap <i>behavioural intention of use</i> .

Sumber: Diolah dari berbagai sumber, 2020

Penelitian Endang Fatmawati¹² dan Saleh Al- Harbi¹³ menyatakan bahwa *usefulness* berpengaruh terhadap *behavioural intention of use*, bertentangan dengan penelitian *Feronica Mayasari, Elisabeth Penti Kurniawati, Paskah Ika Nugroho*¹⁴ yang menyatakan bahwa *usefulness* tidak berpengaruh terhadap *behavioural intention of use*.

¹² Endang Fatmawati, “*Technology Acceptance Model* untuk Menganalisis Penerimaan terhadap Sistem Persepsi Kebermanfaatan”, *Jurnal Iqra*, Vol. 09, No.01 , Mei 2015

¹³ Saleh Al Harbi, “*Using the Technology Acceptance Model in Understanding Academics’ Behavioural Intention to Use Learning Management Systems* membahas tentang *e-learning*”, *IJACSA*, Vol. 05, No. 01, 2014

¹⁴ **Feronica Mayasari, et. al.**, “Anteseden dan Konsekuen Sikap Nasabah dalam Menggunakan *Internet Banking* dengan Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*”, *Semantik*, Vol. 01, No. 01, 2011

Tabel 1.2
Research Gap Ease of Use terhadap Behavioural Intention of Use

	Peneliti	Hasil Penelitian
Pengaruh <i>Ease of Use</i> terhadap <i>Behavioural Intention of Use</i>	1. Rila Anggraeni (2016) 2. Ricky Aditya, <i>et. al.</i> (2016)	<i>Ease of use</i> berpengaruh terhadap <i>behavioural intention of use.</i>
	1. <i>Kurniatul Juhri, Citra Kusuma Dewi</i> 2. Eki Saputra, Misfariyan (2013)	<i>Ease of use</i> tidak berpengaruh terhadap <i>behavioural intention of use.</i>

Sumber: Diolah dari berbagai sumber, 2020

Penelitian Rila Anggraeni¹⁵, Ricky Aditya dan Aditya Wardhana¹⁶ menyatakan *ease of use* berpengaruh terhadap *behavioural intention of use*, bertentangan dengan penelitian

¹⁵ Rila Anggraini, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan terhadap Niat untuk Menggunakan dan Penggunaan Aktual Layanan Jejaring Sosial Berbasis Lokasi (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya)”, *Ekonomi Bisnis*, Vol. 20, No. 01, Maret 2016

¹⁶ Ricky Aditya dan Aditya Wardhana, “Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease Of Use* terhadap *Behavioural Intention* dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* pada Pengguna *Instant Messaging LINE* Di Indonesia”, *Jurnal Siasat Bisnis*. Vol. 20, No. 01. 2016

Kurniatul Juhri, Citra Kusuma Dewi¹⁷, Eki Saputra dan Misfariyan¹⁸ yang menyatakan *ease of use* tidak berpengaruh terhadap *behavioural intention of use*.

Tabel 1.3
Research Gap Usefulness terhadap Actual System Use

	Peneliti	Hasil Penelitian
Pengaruh <i>Usefulness</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	1. Putu Ayu Mira Witriyani Wida, <i>et. al.</i> (2015) 2. Mega Purwitasari, Dudi Pratomo (2016)	<i>Usefulness</i> berpengaruh terhadap <i>actual system use</i> .
	Subhan, <i>et. al.</i> (2007)	<i>Usefulness</i> tidak berpengaruh terhadap <i>actual system use</i> .

Sumber: Diolah dari berbagai sumber, 2020

Penelitian Putu Ayu Mira Witriyani Wida, Ni Nyoman Kerti Yasa, I Putu Gede Sukaatmadja¹⁹ Dudi

¹⁷ Kurniatul Juhri dan Citra Kusuma Dewi, “Kepercayaan Dan Penerimaan Layanan Mobile Money T-Cash Di Bandung Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)”, *Pro Bisnis*, Vol. 10, No. 1

¹⁸ Eki Saputra dan Misfariyan, “Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM)”, *Sitekin*, Vol. 10, No. 02, 2013

¹⁹ Putu Ayu Mira Witriyani Wida, *et. al.*, “Aplikasi Model TAM (*Technology Acceptance Model*) pada Perilaku Pengguna Instagram”, *JUIMA*, Vol. 06, No. 02, 2015

Pratomo dan Mega Purwitasari²⁰ menyatakan bahwa *usefulness* berpengaruh terhadap *actual system use*, bertentangan dengan penelitian Subhan, Muhammad, Drs. Haryono²¹ yang menyatakan bahwa *usefulness* tidak berpengaruh terhadap *actual system use*.

Tabel 1.4
Research Gap Ease of Use terhadap Actual System Use

	Peneliti	Hasil Penelitian
Pengaruh <i>Ease of use</i> terhadap <i>actual system use</i>	1. Laihada (2013) 2. Istiarni, et. al. (2014)	<i>Ease of use</i> berpengaruh terhadap <i>actual system use</i> .
	Siti Tutik Muntiana, et. al. (2012)	<i>Ease of use</i> tidak berpengaruh terhadap <i>actual system use</i> .

Sumber: Diolah dari berbagai sumber, 2020

Penelitian Laihada²², Istiarni, Panggih Rizki Dwi, Hadiprajitno dan P Basuki²³ menyatakan *ease of use* berpengaruh

²⁰ Mega Purwitasari dan Dudi Pratomo, "Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease Of Use terhadap Actual System Usage (efisiensi Pengisian Spt) Menurut Persepsi Wajib Pajak (survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak Pada Kpp Pratama Bandung Cibeunying)", *Eproceeding of Management*, Vol. 02, No. 03, 2015

²¹ Subhan, et. al., "Pengaruh Variabel Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use dan Psychological Attachment terhadap pemanfaatan teknologi informasi, Tesis, (Universitas Gajah Mada, 2007)

²² Laihada, "Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado", *Jurnal Emba*, Vol. 01, No. 03, 2013

terhadap *actual system use*, bertentangan dengan penelitian Siti Tutik Muntiana, Endang Siti Astuti dan Devi Farah Azizah²⁴ yang menyatakan bahwa *ease of use* tidak berpengaruh terhadap *actual system use*.

Tabel 1.5
Research Behavioural Intention of Use Actual System Use

	Peneliti	Hasil Penelitian
<i>Pengaruh Behavioural Intention of Use terhadap Actual System Use</i>	1. Aditya Arie Hanggono (2015)	<i>Behavioural intention of use</i> berpengaruh terhadap <i>actual system use</i> .
	2. Joni Hendra, Ahmad Iskandar R (2016)	
	3. Charles Makanyeza	
	1. Irfan Mahendra (2015)	<i>Behavioural intention of use</i> tidak berpengaruh terhadap <i>actual system use</i> .
2. Charles Makanyeza (2017)		

Sumber: Diolah dari berbagai sumber, 2020

²³ Istiarni, "Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris: Nasabah Layanan Internet Banking Di Indonesia)", *Undergraduate Thesis Fakultas Ekonomika dan Bisnis*, (Semarang: Universitas Diponegoro), 2014

²⁴ Siti Tutik Muntiana, *et. al.*, "Pengaruh Minat Perilaku terhadap Actual Use Teknologi Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 06, No. 01, 2012

Penelitian Aditya Arie Hanggono, Joni Hendra Ahmad Iskandar R²⁵ dan Charles Makanyeza²⁶ menyatakan *behavioural intention of use* berpengaruh terhadap *actual system use*, bertentangan dengan penelitian Irfan Mahendra²⁷ dan yang menyatakan bahwa *behavioural Intention of use* tidak berpengaruh terhadap *actual system use*.

Gambar 1.6
Research Gap Usefulness terhadap Actual system use melalui Behavioural Intention of Use

	Peneliti	Hasil Penelitian
Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Actual System Use</i> melalui <i>Behavioural Intention of Use</i>	Endang Fatmawati, Mega Purwitasari, Aditya Arie Hanggono	<i>Usefulness</i> berpengaruh terhadap <i>actual system use</i> melalui <i>behavioural Intention of Use</i>
	<u>Charles Makanyeza</u> , <u>Subhan, et. al</u> dan Irfan Mahendra	<i>Usefulness</i> tidak berpengaruh terhadap <i>actual system use</i> melalui <i>behavioural intention of use</i>

²⁵ Joni Hendra dan Ahmad Iskandar R, “Aplikasi Model TAM terhadap Pengguna Layanan Internet Banking di Kantor Bank Jatim Cabang Situbondo”, *ECOBUSS*, Vol. 04, No. 01, Maret 2016

²⁶ Charles Makanyeza, “*Determinants of Consumers’ Intention to Adopt Mobile Banking Services in Zimbabwe*”, *International Journal of Bank Marketing*, 2017

²⁷ Irfan Mahendra, “Analisa Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Koperasi Pada Koperasi Karyawan Budi Setia Jakarta dengan *Technology Acceptance Model*”, *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, Vol. 11, No. 01, 2015

Sumber: Diolah dari berbagai sumber, 2020

Penelitian Endang Fatmawati, Mega Purwitasari, Aditya Arie Hanggono menyatakan *usefulness* berpengaruh terhadap *actual system use* melalui *behavioural Intention of use*, bertentangan dengan penelitian Charles Makanyeza, Subhan, Muhammad, Drs. Haryono, dan Irfan Mahendra yang menyatakan bahwa *usefulness* tidak berpengaruh terhadap *actual system use* melalui *behavioural intention of use*.

Tabel 1.7
Research Gap Ease of Use terhadap Actual system use melalui Behavioural Intention of Use

	Penelitian	Hasil Penelitian
Pengaruh <i>Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i> melalui <i>Behavioural Intention of Use</i>	Rila Anggraeni, Laihad, Aditya Arie Hanggono	<i>Ease of Use</i> berpengaruh terhadap <i>actual system use</i> melalui <i>behavioural intention of use</i> .
	Kurniatul Juhri, et. al, Siti Tutik Muntiana dkk dan Irfan Mahendra	<i>Ease of use</i> tidak berpengaruh terhadap <i>actual system use</i> melalui <i>behavioural intention of use</i> .

Sumber: Diolah dari berbagai sumber, 2020

Penelitian Rila Anggraeni, Laihad, Aditya Arie Hanggono menyatakan *ease of use* berpengaruh terhadap *actual*

system use melalui *behavioural intention of use*, bertentangan dengan penelitian *Kurniatul Juhri, et. al*, Siti Tutik Muntiana dkk dan Irfan Mahendra yang menyatakan bahwa *ease of use* tidak berpengaruh terhadap *actual system use* melalui *behavioural intention of use*.

Gojek menggunakan kedua unsur manfaat dan kemudahan penggunaan dalam konsep TAM salah satunya dengan membuka layanan chat online, telepon, chat otomatis yang berisi informasi tentang driver dan lain sebagainya. Gojek mengklaim memiliki 3 pilar yang kokoh yang pertama yaitu kecepatan yang dimaknai dengan sigap dan tanggap dalam melayani customer, yang kedua inovasi dalam peningkatan layanan sehingga mampu memberikan kemudahan bagi pengguna, yang ketiga adalah dampak sosial²⁸.

Namun pada proses penggunaan sistem aplikasinya klaim gojek tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan fakta yang ada, contohnya aplikasi gojek sering error kemudian akun ter *log out*

²⁸ Gojek, "The 3 Gojek Pilars", (diakses, 20 Oktober 2019)

dengan sendirinya lalu diperintahkan untuk *sign in* kembali dan sering diminta untuk *upgrading*²⁹.

Peta pada aplikasi pun sering error contohnya peta menunjukkan bahwa driver masih di Ampera padahal driver sudah sampai ke lokasi penjemputan sehingga menimbulkan miss komunikasi antara pengguna dan *driver*³⁰.

Pada layanan gofood, tentunya kita memerlukan lokasi agar memudahkan *driver* dalam mengantar makanan, pada bagian ini seringkali sistem tidak mampu membaca lokasi padahal pengguna telah mengaktifkan lokasi pada sistem android³¹.

Selain itu, membeli akun juga menjadi masalah yang sangat lumrah dalam aplikasi gojek. Sehingga menyulitkan pengguna dalam menemukan *driver* karena, baik nama, merk kendaraan, plat dan kontak *driver* yang tertera di aplikasi akan berbeda.³²

Berdasarkan beberapa penelitian yang menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai teori, terdapat

²⁹ Hasil wawancara dengan Siti Komisah, (30 November 2019)

³⁰ Observasi (01 Desember 2019)

³¹ Hasil wawancara dengan Indah, (30 November 2019)

³² Hasil wawancara dengan Hanna Noviyandini (01 Desember 2019)

inkonsistensi hasil antara penelitian satu dengan penelitian lainnya, selain itu terdapat beberapa permasalahan dalam pengaplikasian gojek. Oleh karena itu harus ada penelitian lebih lanjut mengenai TAM dalam penggunaan gojek. Sehingga judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah “**Analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap Penggunaan Aplikasi Gojek pada Mahasiswa di Kota Palembang**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh manfaat (*usefulness*) terhadap niat perilaku penggunaan gojek (*behavioural intention of use*)?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap niat perilaku penggunaan gojek (*behavioural intention of use*)?
3. Bagaimana pengaruh manfaat (*usefulness*) terhadap penggunaan aktual gojek (*actual system use*)?
4. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap penggunaan aktual gojek (*actual system use*) ?

5. Bagaimana pengaruh niat perilaku penggunaan (*behavioural intention of use*) terhadap penggunaan aktual gojek (*actual system use*)?
6. Bagaimana pengaruh manfaat (*perceived usefulness*) terhadap penggunaan aktual (*actual system use*) melalui niat perilaku penggunaan gojek (*behavioural intention of use*)?
7. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap sistem aktual penggunaan (*actual system use*) melalui niat perilaku penggunaan gojek (*behavioural intention of use*)?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis manfaat (*usefulness*) terhadap niat perilaku penggunaan gojek (*behavioural intention of use*)
2. Menganalisis kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap niat perilaku penggunaan gojek (*behavioural intention of use*)
3. Menganalisis manfaat (*usefulness*) terhadap Penggunaan aktual gojek (*actual system use*)

4. Menganalisis kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap penggunaan aktual gojek (*actual system use*)
5. Menganalisis niat perilaku penggunaan (*behavioural intention of use*) terhadap penggunaan aktual gojek (*actual system use*)
6. Menganalisis manfaat (*perceived usefulness*) terhadap penggunaan aktual (*actual system use*) melalui niat perilaku penggunaan gojek (*behavioural intention of use*)
7. Menganalisis kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap penggunaan aktual (*actual system use*) melalui niat perilaku penggunaan gojek (*behavioural intention of use*).

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini mampu memberikan sumbangan pemikiran terhadap ilmu pengetahuan terutama menyangkut

Model penerimaan teknologi terhadap penggunaan aktual aplikasi gojek.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan pada gojek maupun aplikasi transportasi online lainnya dalam meningkatkan pelayanan sesuai dengan *technology acceptance model* sehingga mampu diterima dalam berbagai lapisan masyarakat terutama mahasiswa-mahasiswa Palembang.

E. Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas adalah hal yang penting dalam membuat sebuah karya, terutama pada karya akademik. Penelitian ini didasari oleh penelitian dari Rena Eka Setyawati yang membahas tentang pengaruh *usefulness* dan *ease of use* terhadap behavioural intention of use melalui attitude towards using sebagai variabel intervening dan penelitian Widyananda, *et. al* yang membahas tentang analisis faktor-faktor minat

menggunakan situs berita suara.com dengan sikap penggunaan sebagai variabel intervening³³.

Selain itu ada juga penelitian Istiarni yang membahas tentang analisis pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan kredibilitas terhadap minat penggunaan berulang *internet banking* dengan sikap penggunaan sebagai variabel intervening. Respondennya adalah pengguna *internet banking* di Indonesia³⁴. Penelitian lainnya adalah penelitian dari Karmila yang membahas tentang pengaruh TAM terhadap kepatuhan wajib pajak dengan penggunaan *E-filling* sebagai variabel intervening³⁵. Penelitian Aulina dan Refina membahas tentang pengaruh *technology acceptance model* (TAM) pada *intention to*

³³ Widyandana, *et. al*, Analisis Faktor-Faktor Minat Menggunakan Situs Berita Suara.Com dengan Sikap Penggunaan sebagai Variabel Intervening, *Diponegoro Journal of Management*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2018)

³⁴ Istiarni, Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang *Internet Banking*..., 2014

³⁵ Karmila, Pengaruh TAM terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Penggunaan *E-filling* sebagai Variabel Intervening Pada KPP Pratama Sukaharjo, pengaruh TAM terhadap kepatuhan wajib pajak dengan penggunaan *E-filling* sebagai variabel intervening, *tesis*, (Surakarta: Universitas Muhammadiyah, 2016)

use internet banking syariah dengan attitude towards using sebagai variabel intervening³⁶.

Namun, terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan beberapa penelitian tersebut, yakni pada variabel interveningnya. Penelitian tersebut meneliti *technology acceptance model* dengan sikap perilaku penggunaan (*attitude toward using*) dan *e-filling* sebagai variabel intervening, sedangkan penelitian ini menjadikan niat perilaku penggunaan sebagai variabel intervening.

Selain itu, penelitian ini menganalisis tentang teori *technology acceptance model* terhadap penggunaan gojek berdasarkan prinsip-prinsip dasar ekonomi Islam.

E. Sistematika Penulisan

Penulisan ini menggunakan sistematika yang dituangkan dalam bentuk per bab dan sub-sub bab.

Bab I Pendahuluan, berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, kegunaan, dan sistematika penulisan.

³⁶ Aulina, Refina, Pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) pada *Intention to Use Internet Banking Syariah dengan Attitude Towards Using* sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mahasiswa Pelaku Usaha di Kota Malang), *Electronic Theses*, (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2018)

Bab II Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis, berisikan konsep gojek, teori yang digunakan, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan kerangka pemikiran.

Bab III Metode Penelitian, berisikan tentang setting penelitian, desain penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, variabel-variabel penelitian, instrumen penelitian,

Bab IV Analisis, berisikan tentang bagaimana analisis persepsi manfaat gojek (*usefulness*) terhadap penerimaan masyarakat, bagaimana analisis persepsi kemudahan penggunaan gojek (*ease of use*) terhadap penerimaan masyarakat, dan bagaimana analisis persepsi manfaat (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*) melalui niat perilaku penggunaan (*behavioural intention of use*) terhadap penerimaan gojek.

Bab V Penutup, berisikan simpulan keterbatasan penelitian dan saran.