

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *USE BEHAVIOR* PADA  
PENGUNAAN *PLATFORM E-COMMERCE* DALAM PEMESANAN  
KAMAR MENGGUNAKAN *MODEL UTAUT*  
DI THE ZHM PREMIERE HOTEL PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata Sebagai  
Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



**DISUSUN OLEH :  
REZA AMELIA  
2019/19135256**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

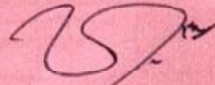
FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *USE BEHAVIOR* PADA  
PENGUNAAN *PLATFORM E-COMMERCE* DALAM PEMESANAN  
KAMAR MENGGUNAKAN *MODEL UTAUT*  
DI THE ZHM PREMIERE HOTEL PADANG

Nama : Reza Amelia  
NIM/BP : 19135256/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juni 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D. CHE.  
NIP. 199202262020121012

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc  
NIP. 19761223 199803 1001

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan  
Universitas Negeri Padang

Judul : Faktor yang Mempengaruhi *Use Behavior* Pada  
Penggunaan *Platform E-Commerce* dalam Pemesanan  
Kamar Menggunakan *Model UTAUT* di The ZHM  
Premiere Hotel Padang  
Nama : Reza Amelia  
NIM/BP : 19135256 / 2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juni 2023

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D. CHE.

1. 

2. Anggota : Arif Adrian, S.E, M.SM

2. 

3. Anggota : Yuke Permata Lisna, SST, M. Par

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
Jl Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp.(0751)7051186  
Email : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)  
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Reza Amelia  
NIM/TM : 19135256 / 2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Faktor yang Mempengaruhi *Use Behavior* pada Penggunaan *Platform E-Commerce* dalam Pemesanan Kamar Menggunakan *Model UTAUT* di The ZHM Premiere Hotel Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,  
Kepala Departemen Pariwisata

  
Trisna Putra, SS, M.Sc  
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,

  
  
Reza Amelia  
NIM. 19135256

## ABSTRAK

**Reza Amelia, 2023 : Faktor yang Mempengaruhi *Use Behavior* pada Penggunaan *Platform E-Commerce* dalam Pemesanan Kamar Menggunakan *Model UTAUT* di The ZHM Premiere Hotel Padang.**

Berdasarkan data pada platform e-commerce dalam pemesanan kamar di The ZHM Premiere Hotel Padang, ditemukannya ketidakstabilan tamu dalam pemesanan kamar melalui *platform e-commerce* dari Agustus 2022 – Januari 2023. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi *use behavior* pada penggunaan *platform e-commerce* dalam pemesanan kamar menggunakan model UTAUT di The ZHM Premiere Hotel Padang. Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah kuantitatif yang menggunakan pendekatan asosiatif kausal, hal ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari adalah *Performance Expectancy (X1)*, *Effort Expectancy (X2)*, *Social Influence(X3)*, dan *Facilitating Conditions (X4)* terhadap *Use Behavior (Y)*. Populasi dari penelitian ini adalah tamu yang melakukan pemesanan kamar menggunakan *platform e-commerce* di The ZHM Premiere Hotel Padang. Sampel pada penelitian ini berjumlah 273 responden yang menggunakan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* secara *simple random sampling*. Variabel independen yang diteliti pada penelitian ini adalah *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* terhadap *Use Behavior* dengan menggunakan teknik analisis PLS-SEM. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* berpengaruh positif terhadap *use behaviour*.

**Kata Kunci: Use Behavior, Platform E-Commerce, PLS-SEM, UTAUT**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat pertolongan dan izin-Nya dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir dengan Judul “Faktor yang Mempengaruhi *Use Behavior* pada Penggunaan *Platform E-Commerce* dalam Pemesanan Kamar Menggunakan Model UTAUT di The ZHM Premiere Hotel Padang”.

Dalam penyusunan Penelitian ini penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun demi kesempurnaan kertas karya ini. Dalam penulisan kertas karya ini, penulis mendapatkan dari berbagai pihak. Oleh Karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan tenaga dan pikiran sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
2. Kedua Orang tua yang sabar dan tulus telah banyak memberikan motivasi, dukungan, nasehat, dan do'a yang tak ternilai harganya.
3. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Dr. Yuliana, SP.M.Si., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc., selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

6. Bapak Feri Ferdian, S.ST.,M.M.Ph.D.,CHE sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir.

7. Seluruh Dosen, tenaga administrasi dan teknisi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan waktu serta pengalaman yang dimiliki. Dan berharap tugas akhir ini dapat menjadi bahan pengetahuan yang bermanfaat dan menambah wawasan untuk masa yang akan datang.

Padang, Juni 2023

Reza Amelia

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian .....	10
BAB II.....	12
KAJIAN TEORI.....	12
A. Aspek-Aspek Teoritis.....	12
B. Kerangka Konseptual .....	21
C. Hipotesis.....	22
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN .....	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	25



C. Variabel Penelitian.....	25
D. Defenisi Operasional Variabel.....	25
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
G. Instrumen Penelitian.....	32
H. Uji Instrumen.....	34
I. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV.....	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Hasil Penelitian.....	46
B. Pembahasan.....	80
BAB V.....	86
KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
A. KESIMPULAN.....	86
B. SARAN.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Gedung The ZHM Premiere Hotel Padang .....	3
Gambar 2. Kerangka Konseptual .....	22
Gambar 3. Histogram Kurva Normal Variabel <i>Performance Expectancy</i> .....	53
Gambar 4. Histogram Kurva Normal Variabel <i>Effort Expectancy</i> .....	56
Gambar 5. Histogram Kurva Normal Variabel <i>Social Influence</i> .....	60
Gambar 6. Histogram Kurva Normal Variabel <i>Facilitating Conditions</i> .....	64
Gambar 7. Histogram Kurva Normal Variabel <i>Use Behavior</i> .....	67
Gambar 8. Structural Model.....	75
Gambar 9. Structural Model 2.....	76

## DAFTAR TABEL

Table 1. Tingkat Pemesanan Kamar melalui <i>Platform E-Commerce</i> dari Bulan Agustus 2022 - Januari 2023.....	4
Table 2. Tingkat Pemesanan Kamar melalui platform e-commerce dari Bulan Agustus 2022 – Januari 2023. ....	29
Table 3. Pilihan Jawaban Skala Likert.....	33
Table 4. Kisi-kisi Penelitian.....	34
<b>Table 5. Uji Coba Validitas Variabel Model UTAUT (X).....</b>	<b>36</b>
Table 6. Uji Coba Validitas Variabel Use Behavior (Y) .....	37
Table 7. Hasil Coba Uji Reliabilitas Variabel Model UTAUT (X) .....	38
Table 8. Hasil Coba Uji Reliabilitas Variabel Use Behavior (Y) .....	38
Table 9. Tingkat Capaian Responden .....	41
Table 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Platform E-commerce yang dipilih	47
Table 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Table 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Table 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menginap .....	49
Table 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	50
Table 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap .....	51
Table 16. Deskripsi Data Performance Expectancy.....	52
Table 17. Tingkat Capaian Responden <i>Performance Expectancy</i> .....	54
Table 18. Deskripsi Variabel <i>Effort Expectancy</i> .....	55
Table 19. Tingkat Capaian Responden <i>Effort Expectancy</i> .....	57
Table 20. Deskripsi Variabel <i>Social Influence</i> .....	59
Table 21. Tingkat Capaian Responden Social Influence .....	61

Table 22. Deskripsi Variabel <i>Facilitating Conditions</i> .....	63
Table 23. Tingkat Capaian Responden <i>Facilitating Conditions</i> .....	65
Table 24. Deskripsi Variabel <i>Use Behavior</i> .....	66
Table 25. Tingkat Capaian Responden <i>Use Behavior</i> .....	68
Table 26. Hasil <i>Outer Loading</i> .....	71
Table 27. <i>Construct Reliability and Validity</i> .....	73
Table 28. Nilai <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker)</i> .....	74
Table 29. Nilai R-Square.....	77
Table 30. Hasil Tabel <i>Path Coefficient</i> .....	77

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Uji Coba Penelitian.....	92
Lampiran 2. Tabulasi Responden Uji Coba .....	97
Lampiran 3. Validitas dan Realibitas .....	98
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian .....	102
Lampiran 5. Tabulasi Data Responden .....	108
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian.....	116
Lampiran 7. Surat Balasan Penelitian .....	117

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata adalah proses perjalanan tempat tinggal sementara dan keluar dari satu tempat ke tempat lain, baik secara individu maupun kelompok. Perjalanan untuk berbagai kepentingan, seperti budaya, sosial, agama atau kepentingan lainnya, untuk tujuan bersenang-senang, serta memuaskan keinginan akan sesuatu. Menurut Suardana dan Nawing (2022) menyatakan bahwa : “Pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang (wisatawan) untuk mengunjungi tempat wisata di daerah objek wisata yang dikunjungi dengan maksud dan tujuan untuk mendapatkan kepuasan dan kesenangan yang bersifat sementara”. Namun, dengan berkembangnya Ilmu Pariwisata, Pariwisata bisa memiliki beberapa banyak pengertian dalam pemikiran manusia. Bukan hanya sebagai suatu perjalanan melainkan pariwisata bisa dikatakan sebuah bisnis yang bisa dikelola oleh industri pariwisata.

Perkembangan pariwisata tidak terlepas dari hotel, kata hotel secara harfiah berarti hospitium (Latin), artinya kamar tamu di biara, kemudian hospitium dalam bahasa Perancis digabung dengan *hospes* menjadi *hospice*. Istilah rumah sakit tidak berubah selama beberapa waktu. Menurut Noviasuti dan Cahyadi (2022) menjelaskan dalam perkembangan selanjutnya, setelah melalui proses pemahaman dan analogi yang panjang, perbedaan antara *guest house* dan *mansion house* (rumah besar), maka rumah besar tersebut disebut hostel. Sesuai dengan

perkembangan zaman dan tuntutan permintaan orang-orang yang ingin mendapatkan kepuasan, tidak suka dengan aturan atau peraturan yang terlalu banyak sebagaimana dalam hostel, dan kata hostel mengalami perubahan. Huruf “s” pada kata hostel tersebut menghilang atau dihilangkan orang, sehingga kemudian kata hostel berubah menjadi hotel.

Hotel merupakan sarana akomodasi yang lengkap sebagai penunjang kepariwisataan. Dikatakan penyedia akomodasi terlengkap karena hotel memiliki banyak fasilitas penunjang seperti ketersediaan kamar sebagai tempat istirahat, restoran, ruang pertemuan, hingga fasilitas hiburan seperti kolam renang, pusat kebugaran, spa, dan sebagainya. Adapun departemen yang ada di hotel yaitu *front office, sales and marketing, food and beverage, engineering, housekeeping, and accounting department*. Salah satu hotel yang dibahas penulis adalah The ZHM Premiere Hotel Padang.

Kota Padang adalah ibu kota dari Provinsi Sumatera Barat, salah satu hotel yang berdiri di Kota Padang adalah The ZHM Premiere Hotel Padang merupakan salah satu dari 17 hotel yang didirikan dan dikelola oleh Zuri Hotel Management. Zuri Hotel Management sendiri didirikan oleh Nicodemus Kasan Kurniawan pada tahun 1997 di Pekanbaru. The ZHM Premiere Hotel Padang didirikan pada tahun 2012 dengan *rating* awal bintang 4 (\*\*\*\*) dan dikenal dengan Hotel Grand Zuri Padang. Di tahun awal berdirinya, hotel ini hanya memiliki 130 kamar, 2 *meeting room*, 1 *restaurant*, dan 1 *lounge area*. Pada awal tahun 2019 hotel ini melakukan ekspansi dan penambahan gedung baru. *Project* tersebut memakan waktu lebih

kurang 1 tahun dan akhirnya The ZHM Premiere Hotel Padang memiliki 2 gedung yang di beri nama Zuri Wing untuk gedung yang lama dan Premiere Wing untuk gedung yang baru.



**Gambar 1. Gedung The ZHM Premiere Hotel Padang**

Sumber: *Website The ZHM Hotel Padang (2021)*

Pada tahun 2020 The ZHM Premiere Padang sudah memiliki 200 kamar, 10 *meeting room*, 2 *grand ballroom*, 1 *restaurant*, 1 *lounge area*, 1 *gym facility*, 1 *spa facility*, dan 1 *skypool*. Dengan penambahan fasilitas ini The ZHM Premiere Padang d/h Grand Zuri melakukan *re-branding* menjadi nama yang sekarang. Walaupun sudah mencukupi fasilitas untuk menjadi hotel bintang 5, The ZHM Premiere Padang masih berstatus bintang 4 dan akan masih dipertahankan demikian. Hal ini dilakukan karena pasar utama dari hotel ini adalah instansi pemerintahan atau bisnis yang biasanya memiliki *budget* dibatasi hanya pada hotel bintang 4 saja.

Untuk meningkatkan pasar utama dan pendapatan hotel di era revolusi 5.0 adalah dengan meningkatkan pelayanan melalui *e-commerce*. Menurut Sarwono



(2012:1) menyatakan bahwa : “*E-Commerce* adalah proses membeli dan menjual atau tukar menukar produk, jasa dan informasi melalui komputer. Dalam *E-Commerce* terjadi proses pembelian dan penjualan jasa atau produk antara dua belah pihak melalui Internet atau pertukaran dan distribusi informasi antara dua pihak didalam satu perusahaan dengan menggunakan Internet”. Contoh *e-commerce* dalam penjualan kamar hotel seperti Traveloka, Tiket.com, Pegipegi.com, Booking.com, dan masih banyak lagi *platform e-commerce* yang digunakan hotel untuk menjual kamar hotel secara online.

Berikut terdapat data pemesanan kamar melalui *platform e-commerce* dari Bulan Agustus 2022 – Januari 2023 :

**Table 1. Tingkat Pemesanan Kamar melalui Platform E-Commerce dari Bulan Agustus 2022 - Januari 2023**

	Traveloka Tera	Tiket .com	MG Holiday	Klinkbook international	Pegipegi .com	Total
<b>Target / bulan</b>	<b>480</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>1.200</b>
<b>Agus 2022</b>	524	228	237	31	19	1.039
<b>Sep 2022</b>	452	175	165	45	35	872
<b>Okt 2022</b>	383	159	93	36	26	697
<b>Nov 2022</b>	347	199	123	21	17	707
<b>Des 2022</b>	806	229	192	39	31	1.297
<b>Jan 2023</b>	331	109	51	14	3	508
<b>Total</b>	<b>2.843</b>	<b>1.099</b>	<b>861</b>	<b>186</b>	<b>219</b>	<b>5.120</b>

*Sumber : Sales Marketing The ZHM Premiere Hotel Padang 2023*

Dari data pemesanan kamar melalui *platform e-commerce* diatas dapat ditemukan bahwa tingkat pembelian kamar di The ZHM Premiere Hotel Padang paling banyak diminati oleh tamu adalah Traveloka. Terjadinya penurunan pada bulan Agustus 2022 – November 2022, kemudian pada bulan November 2022 – Desember 2022 terjadinya kenaikan tingkat pembelian kamar, dan pada bulan Desember 2022 – Januari 2023 terjadinya penurunan kembali. Kondisi pembelian kamar yang tidak stabil ini diduga karena adanya promosi *online* yang dijalankan tidak dilakukan dengan optimal seperti kurangnya informasi mengenai The ZHM Premiere Hotel Padang.

Untuk dapat bersaing dan meningkatkan pembelian kamar, hotel harus mampu memperhatikan berbagai pengertian dan faktor-faktor yang dapat memicu *Use Behavior*. Menurut Venkatesh et al., (2012) menyatakan bahwa : “*Use Behavior* atau perilaku penggunaan dapat didefinisikan sebagai seberapa sering pengguna menggunakan teknologi informasi. Suatu teknologi informasi akan digunakan apabila pengguna memiliki minat menggunakan sistem informasi tersebut, dikarenakan keyakinan seseorang menggunakan suatu sistem dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya”.

Dalam mengukur faktor-faktor yang memengaruhi *use behavior* (perilaku penggunaan) suatu sistem teknologi, banyak bentuk metode dan model yang digunakan. Penulis memfokuskan kepada metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang merupakan pengembangan model dari yang menggambarkan bagaimana konsumen beradaptasi terhadap sebuah

teknologi baru dengan fokus sebagai alat untuk mengukur penerimaan dan penggunaan teknologi informasi terutama pada *use behavior* dari *platform e-commerce* pembelian *e-commerce* di The ZHM Premiere Hotel Padang. Menurut Venkatesh et al. (2003) dalam teori Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT) mengidentifikasi adanya empat faktor yang mempengaruhi *use behavior* (perilaku pengguna) sebagai perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi internet untuk berbelanja secara online pada *platform e-commerce*.

Menurut Venkatesh et al., (2003) menyatakan bahwa : “UTAUT disusun atas empat faktor penentu langsung yang bersifat signifikan terhadap minat pemanfaatan dan penggunaan sistem informasi, yaitu: ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial serta kondisi yang memfasilitasi”. Faktor yang pertama yaitu *performance expectancy*, dikutip oleh Jogiyanto (2007) menyatakan bahwa : “Ekspektasi kinerja adalah seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu dia untuk mendapatkan keuntungan-keuntungan kinerja di pekerjaannya”. Berdasarkan komentar tamu yang ditemukan penulis pada Trip Advisor The ZHM Premiere Hotel Padang tanggal 02 November 2022 yang mengatakan bahwa tamu memesan *no smoking room* melalui salah satu aplikasi OTA, sampainya dihotel tamu tersebut mendapatkan *smoking room*. Permasalahan yang ditemukan penulis dalam pemesanan kamar dengan *platform e-commerce* yaitu adanya ketidaksesuaian reservasi kamar melalui *platform e-commerce* dengan kamar yang tersedia di hotel.

Faktor yang kedua yaitu *effort expectancy*, berdasarkan pendapat Mufti dan Akhirina (2014) menyatakan bahwa : “Ekspektasi usaha diartikan sebagai kemudahan penggunaan sistem yang dirasakan pengguna”. Masalah yang ditemukan penulis saat magang pada tanggal 28 Oktober 2022, penulis setiap pagi melakukan *duty breakfast* yang mana penulis menanyakan keluhan tamu yang bertujuan untuk mengetahui dari kekurangan fasilitas hotel, pelayanan, dan makanan di The ZHM Premiere Hotel Padang. Masalah yang ditemukan penulis yaitu proses pemesanan kamar pada *platform e-commerce* sedikit sulit karena banyak *form* yang harus di isi diawal pemesanan.

Faktor yang ketiga yaitu *social influence* atau pengaruh sosial. Menurut Wang dan Chou dalam Haryono & Brahmana (2015) menyatakan bahwa : “Pengaruh sosial *atau social influence* adalah tentang strategi seseorang membujuk orang lain dalam mempengaruhi keputusan untuk berperilaku”. Masalah yang ditemukan penulis berdasarkan *duty breakfast* dengan tamu tanggal 02 Desember 2022 yaitu tamu lebih memilih melakukan pemesanan kamar secara langsung (*Walk in guest*) dari pada melakukan pemesanan kamar melalui *platform e-commerce* dikarenakan dari pengaruh teman terdekat dengan memesan kamar secara langsung lebih cepat dan memungkinkan tamu melihat terlebih dahulu kondisi hotel baik secara eksterior dan interior.

Faktor yang keempat yaitu *facilitating condition* atau Kondisi yang memfasilitasi. Menurut Al-Qeisi et al., (2014) menyatakan bahwa : “*Facilitating Condition* merupakan tingkat kenyamanan individu untuk menggunakan sistem

yang didukung oleh infrastruktur teknis dan organisasi”. Masalah yang ditemukan penulis pada *duty breakfast* tanggal 13 November 2022 mendapatkan komentar tamu yang merasa kesulitan dalam mengakses bantuan pada *platform e-commerce*.

Berdasarkan uraian latar belakang yang masih ditemukannya pemesanan kamar melalui *platform e-commerce* yang tidak mencapai target per bulannya di The ZHM Premiere Hotel Padang, maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Faktor yang Mempengaruhi *Use Behavior* pada Penggunaan *Platform E-Commerce* dalam Pemesanan Kamar Menggunakan Model UTAUT di The ZHM Premiere Hotel Padang”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan dapat diperoleh identifikasi masalah, sebagai berikut :

1. Masih ditemukannya pembelian kamar pada *platform e-commerce* di The ZHM Premiere Hotel Padang tidak mencapai target pada bulan Agustus 2022 – Januari 2023.
2. Ditemukannya ketidaksesuaian reservasi kamar melalui *platform e-commerce* dengan kamar yang tersedia di hotel.
3. Ditemukannya kesulitan dalam proses pemesanan kamar pada *platform e-commerce*.
4. Adanya pengaruh sosial untuk tidak melakukan pemesanan kamar melalui *platform e-commerce*.

5. Ditemukannya komentar tamu yang merasa kesulitan dalam mengakses bantuan pada *platform e-commerce*.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penulis membatasi masalah pada model UTAUT, sebagai berikut :

1. Model UTAUT
2. *Use Behavior*
3. Pengaruh model UTAUT terhadap *use behavior* pada penggunaan *platform e-commerce* dalam pemesanan kamar di The ZHM Premiere Hotel Padang.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana deskripsi tentang model UTAUT pada penggunaan *platform e-commerce* dalam pemesanan kamar di The ZHM Premiere Hotel Padang?
2. Bagaimana deskripsi *use behavior* pada penggunaan *platform e-commerce* dalam pemesanan kamar di The ZHM Premiere Hotel Padang?
3. Bagaimana pengaruh Model UTAUT terhadap *use behavior* pada penggunaan *platform e-commerce* dalam pemesanan kamar di The ZHM Premiere Hotel Padang?

## **E. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi *use behavior* pada penggunaan *platform e-commerce* dalam pemesanan kamar menggunakan model UTAUT di The ZHM Premiere Hotel Padang.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mendeskripsikan model UTAUT pada penggunaan *platform e-commerce* dalam pemesanan kamar di The ZHM Premiere Hotel Padang.
- b. Untuk mendeskripsikan *use behavior* pada penggunaan *platform e-commerce* dalam pemesanan kamar di The ZHM Premiere Hotel Padang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh Model UTAUT terhadap *Use Behavior* pada penggunaan *platform e-commerce* dalam pemesanan kamar di The ZHM Premiere Hotel Padang.

## **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Bagi The ZHM Premiere Hotel Padang**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi pihak manajemen hotel tentang faktor yang mempengaruhi *use behavior* pada penggunaan *platform e-commerce* dalam pemesanan kamar di The ZHM

Premiere Hotel Padang dan untuk memudahkan pihak hotel dalam mencapai tujuan agar mendapatkan keuntungan untuk hotel.

2. Bagi Departemen Pariwisata

Dijadikan referensi sebagai bahan pembelajaran jurusan Pariwisata terutama Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

3. Bagi Peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman untuk penelitian berikutnya dan menambah ilmu tentang faktor yang mempengaruhi *use behavior* pada penggunaan *platform e-commerce* dalam pemesanan kamar.

4. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat memperluas pengetahuan penulis dan salah satu syarat dalam memenuhi tugas akhir.