

ANALISIS FAKTOR PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE MENGGUNAKAN UNIFIED THEORY ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)

Muhammad Syarif Hartawan

*Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Krisnadwipayana
Jl. Raya Jatiwaringin, Pondokgede, Jakarta Timur 13077
E-mail : muhammadsyarif@unkris.ac.id*

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah bertujuan untuk menganalisa pengaruh penggunaan pengguna aplikasi mobile phone di masyarakat, hal ini di dorong oleh banyak nya aplikasi-aplikasi yang bermunculan di masyarakat. Analisa ini dilakukan melalui uji kajian mengenai hubungan antar faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi pengguna dalam menggunakan aplikasi mobile phone di masyarakat. Analisa penelitian ini menguji ada 4 variabel yang akan di ujikan dengan model UTAUT, yaitu Performance Expectancy (PX), Effort Expectancy (EX), Social Influence (SF) dan User Experience (UX) merupakan tambahan bagi kenyamanan pengguna aplikasi mobile phone. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda. Penelitian ini menghasilkan adanya faktor-faktor hubungan dari semua yang variabel diujikan yaitu Performance Expectancy (PX), Effort Expectancy (EX), Social Influence (SF) dan User Experience (UX) yang mempengaruhi terhadap faktor penggunaan dalam menggunakan aplikasi mobile phone.

Kata Kunci : Mobile Aplikasi, UTAUT, Social Influence, User Experience.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the influence of the use of mobile phone application users in the community, this is driven by the many applications that have sprung up in the community. This analysis is done through a study test on the relationship between what factors will influence users in using mobile phone applications in the community. The analysis of this study examines that there are 4 variables that will be tested with the UTAUT model, namely Performance Expectancy (PX), Effort Expectancy (EX), Social Influence (SF) and User Experience (UX) which are in addition to the convenience of users of mobile phone applications. Data analysis in this study was carried out using multiple linear regression analysis. This study resulted in the relationship factors of all the variables tested, namely Performance Expectancy (PX), Effort Expectancy (EX), Social Influence (SF) and User Experience (UX) that affect the use factor in using a mobile phone application.

Keywords: Application Mobile, UTAUT, Social Influence, User Experience.

1. PENDAHULUAN

Pengembangan aplikasi mobile beberapa tahun belakangan ini sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat dalam bersosialisasi terhadap mendapatkan informasi yang cepat. Dalam survey nya Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyatakan bahwa pengguna internet tahun 2018 di Indonesia telah mencapai 171.17 juta dari 264,16 juta orang penduduk Indonesia. (APJII, 2019).

Kenaikan penggunaan internet ini sangat berimbas dalam penggunaan aplikasi mobile phone di masyarakat. Perkembangan aplikasi-aplikasi mobile phone di Indonesia selalu mengalami peningkatan yang luar biasa dari tahun ke tahun. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyatakan bahwa konten yang sering dikunjungi pengguna internet di Indonesia yaitu sosial media sebesar

83,6% dibanding dengan konten yang lain (APJII, 2019).

Mobile phone aplikasi pada saat ini semakin banyak dan semakin dikembangkan dikalangan industri aplikasi di masyarakat karena berkembangnya jumlah perusahaan yang menggunakan media mobile phone untuk menyediakan pelayanan dalam berbisnis.

Mobile phone aplikasi merupakan faktor yang dinamis (selalu berkembang dan dikembangkan) dan kompleks serta keunggulan dalam bersaing (kompetitif) dimana sekarang banyak industri software house yang menyediakan berbagai produk dan layanan untuk user melalui aplikasi mobile phone nya.

Perkembangan internet yang sangat cepat membuat sejumlah perusahaan mengembangkan dan membuat aplikasi di mobile phone yang berpeluang besar guna meningkatkan interaksi mereka dengan user.

Walaupun aplikasi mobile phone yang dikembangkan oleh perusahaan banyak yang sama fungsinya, tetapi banyak user yang tetap menghabiskan lebih banyak waktu dan lebih sering mengkasas aplikasi mobile phone. Sehingga dengan demikian industri perusahaan aplikasi mobile phone mempertahankan pengguna tetap mengakses aplikasi mobile phone mereka menjadi perhatian utama bagi industri perusahaan pembuat aplikasi mobile phone yang ingin memperoleh keunggulan bersaing (kompetitif). Liu, Maggie, & Lee (2011) melalui penelitiannya menunjukkan bahwa peningkatan dalam mempertahankan pengguna menghasilkan keuntungan yang lebih besar untuk sebuah industri perusahaan.

Sangatlah penting dalam mengidentifikasi faktor-faktor pengguna yang mempengaruhi penggunaan aplikasi mobile phone. Venkatesh (2003) dalam teori Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT) mengidentifikasi adanya empat faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi mobile, atau keinginan pengguna untuk menentukan perilakunya dalam penggunaan aplikasi mobile phone terhadap pengguna.

Model UTAUT menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi mobile phone untuk penggunaan teknologi tertentu (*aplikasi mobile phone*) dipengaruhi oleh adanya :

- 1.) *Performance Expectancy*, yaitu pemahaman pengguna dalam memahami tentang kinerja serta kemampuan teknologi aplikasi mobile phone. Dalam hal itu pengguna dimudahkan untuk melakukan interaksi dan pengguna aplikasi dalam mobile phone.
- 2.) *Effort Expectancy*, merupakan kemudahan penggunaan untuk mendapatkan ketika mengakses aplikasi mobile phone, sehingga penggunaan dapat menggunakan aplikasi mobile phone secara meningkat dikarenakan kemudahannya dalam pengoperasiannya.
- 3.) *Social Influence (SI)*, adalah kepercayaan pengguna bahwa pengaruh sosial dari pengguna yang mempunyai pengalaman berinteraksi dengan aplikasi mobile phone tertentu dapat mempengaruhi pengguna lain untuk menggunakan aplikasi mobile phone tersebut.
- 4.) *User Experience (UX)*, adalah pengalaman pengguna dalam pengoperasian terhadap aplikasi mobile phone sehingga pengguna merasakan kenyamanan dan mahir dalam pengoperasian mobile phone, yaitu kemahiran user dalam interaksi dengan aplikasi mobile phone.

Penulis tertarik pada penelitian ini untuk melakukan penelitian dari faktor – faktor yang mempengaruhi pengguna terhadap penggunaan aplikasi mobile phone di masyarakat dengan

model UTAUT. Variabel yang diujikan pada penelitian ini meliputi *performance expectancy (PX)*, *effort expectancy (EX)*, *social influence (SF)* dan penambahan terhadap *user experience (UX)* pada aplikasi mobile phone.

Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan pengujian model UTAUT yang telah dibuat serta akan menganalisis dari faktor-faktor apa saja yang berkaitan dengan penggunaan *aplikasi mobile phone*. Analisis regresi linier berganda yang akan digunakan dalam metode analisa data pada penelitian ini.

2. LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 Penelitian Sebelumnya

Madigan (2016) melakukan penelitian dengan judul *Acceptance of Automated Road Transport System (ARTS): an adaptation of the UTAUT model*. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang akan mempengaruhi penerapan sistem ARTS. Dalam penelitian ini menggunakan model UTAUT (*Theory of Acceptance and Use of Technology*) untuk menyelidiki faktor – faktor yang mungkin mempengaruhi penggunaan ARTS yang beroperasi di dua lokasi di Eropa (La Rochelle di Prancis, dan Lausanne di Swiss). Sebanyak 349 tanggapan valid telah dikumpulkan, semua responden adalah penduduk setempat atau para pengunjung. Penelitian ini berfokus pada harapan pengguna yang dapat mempengaruhi niat perilaku mengenai penggunaan ARTS, ditujukan di dua lokasi - La Rochelle di Prancis, dan Lausanne di Swiss. Hasil dari studi ini menunjukkan bahwa konstruksi UTAUT yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*) dan pengaruh sosial (*social influence*) merupakan prediktor yang mempengaruhi niat menggunakan ARTS, harapan kinerja (*performance expectancy*) memiliki pengaruh yang paling kuat.

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

Dalam Model UTAUT memiliki empat konstruk yang memainkan peran penting sebagai determinan langsung dari behavioral intention dan use behavior yaitu : *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*, definisinya dapat dilihat dibawah ini :

- 1.) *Performance Expectancy*, adalah tingkat kepercayaan user terhadap sejauh mana penggunaan sistem dapat menolong pengguna dalam mendapatkan meningkatkan kinerja pada pekerjaannya.
- 2.) *Effort Expectancy*, adalah tingkat kepercayaan user terhadap kemudahan-

kemudahan ketika mengakses aplikasi mobile phone, sehingga user dapat menggunakan aplikasi mobile phone dengan mudah untuk pengoperasiannya.

- 3.) *Social Influence*, adalah tingkat kepengaruhannya terhadap pengguna, pengguna percaya bahwa pengguna lain yang mempunyai pengalaman berinteraksi dengan aplikasi mobile phone dapat mempengaruhi user lain untuk menggunakan aplikasi mobile phone tersebut.
- 4.) *Fasilitating condition*, adalah tingkat kepercayaan pengguna terhadap tersedianya sarana penunjang dalam infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia sudah tersedia dalam mendukung operasional sistem.

3. METODOLOGY

Pada penelitian ini merupakan jenis penelitian survey dengan cara mengumpulkan informasi dari responden melalui kuesioner.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna mobile phone. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik ini merupakan pengambilan anggota sampel dari populasi yang sudah ada dan dipilih secara acak tanpa melihat strata atau kedudukan didalam populasi tersebut. (Sugiyono, 2016).

Kuisisioner yang disebar secara online guna memperoleh data lebih efektif dan cepat. Josep F. Hair (2010) menyebutkan bahwa untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi yang tidak bisa dihitung maka dianjurkan diatas 30 sampel.

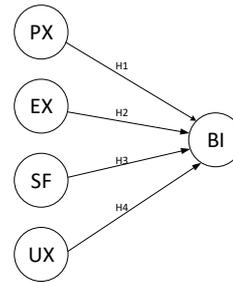
Mengingat jumlah responden ini tidak dapat diketahui dan selalu bertambah setiap waktunya. Peneliti menggunakan rumus dari Hair (2010) yaitu variabel independen x 20. Jumlah variabel independen dipenelitian ini sebanyak 4 diantaranya variabel *Performance Expectancy (PX)*, *Effort Expectancy (EX)*, *Social Influence (SF)* dan *User Experience (UX)*. Sehingga didapat sampel $4 \times 20 = 80$ sampel yang dirasakan sudah cukup untuk mewakili populasi masyarakat.

4. PEMBAHASAN DAN HASIL

4. 1. Model Penelitian

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model UTAUT dengan hipotesis analisis yang dilakukan menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda.

Gambar 4.1 Model Penelitian.



4. 2. Hipotesis

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dalam penelitian ini terdapat beberapa hipotesis yang akan diuji oleh penguji, hipotesis-hipotesis tersebut diantaranya, *model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* berfokus pada *performance expectancy (tingkat kemampuan kinerja)*, *effort expectancy (tingkat kemudahan penggunaan)* dan *social influence (tingkat pengaruh sosial)* dan *User Experience (tingkat pengalaman pengguna)*.

Pengujian penelitian ini menyatakan bahwa *performance expectancy (tingkat kinerja)* adalah predikat terkuat dari tingkat kinerja pengguna (behavioral intention). Dalam *performance expectancy (tingkat kinerja)* memberikan informasi kepada pengguna untuk mengetahui kinerja. Dari pernyataan ini maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

H1: *Tingkat kinerja (PX)* mempengaruhi secara positif terhadap pengguna untuk menggunakan aplikasi mobile phone.

Perkiraan dari tingkat kemudahan pengguna (*EX*) terhadap aplikasi mobile phone merupakan tingkat kepercayaan pengguna dalam kemudahan penggunaan aplikasi mobile phone yang dapat dengan mudah dalam aplikasi mobile phone dalam melakukan pekerjaannya (Venkatesh, 2003).

Penelitian dari Nasir (2015) menunjukkan bahwa bahwa *effort expectancy (harapan usaha)* memiliki hubungan positif terhadap penerimaan teknologi informasi (behavioral intention).

Selain itu menurut hasil penelitian dari Madigan et al. (2016) menunjukkan bahwa *effort expectancy (harapan usaha)* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat berperilaku (behavioral intention). Dari pernyataan ini maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

H2: *Tingkat Kemudahan (EX)* berpengaruh secara positif terhadap pengguna untuk menggunakan aplikasi mobile phone.

Venkatesh. (2003) mengatakan bahwa *social influence (pengaruh sosial)* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang merasa bahwa orang lain yang penting percaya, dia harus menggunakan sistem yang baru.

Social influence (pengaruh sosial) memiliki pengaruh langsung terhadap perilaku pengguna. Penelitian dari Madigan (2016) membuktikan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara *social influence* (pengaruh sosial) dengan pengaruh perilaku (berperilaku). Berdasarkan pernyataan ini maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

H3: *Tingkat Pengaruh Sosial (SF)* berpengaruh secara positif terhadap perilaku pengguna seseorang untuk menggunakan aplikasi mobile phone.

4. 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Tujuan dari analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh dua variabel independen atau lebih terhadap variabel dependen.

1. Uji Determinasi (R^2)

Bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen.

Tabel 4.1. Hasil Uji R_2

| Variabel Independen | Variabel Dependen | Nilai R | Nilai R Square |
|---------------------|-------------------|---------|----------------|
| PX | BI | 0,612 | 0.298 |
| EX | | | |
| SF | | | |
| UX | | | |

Sumber : Hasil olahan statistik.

Hasil dari regresi nilai R memiliki arti bahwa terdapat *hubungan* atau *korelasi* yang sedang antara variabel independen *PX*, *EX*, *SF* dan *UE* dengan variabel dependen (Behavioral Intention) yaitu sebesar 0.612 dan termasuk hubungan yang sedang. Kemudian pada kolom yang lain diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) yaitu sebesar 0.298, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel *PX*, *EX*, *SF* dan *UX* terhadap variabel Behavioral Intention adalah sebesar 29.8%.

2. Uji Pengaruh Simultan (Uji - F)

Bertujuan untuk mengetahui secara simultan atau bersama-sama dalam mempengaruhi variabel dependen.

Tabel 4.2. Hasil Uji F

| Variabel Independen | variabel dependen | nilai F_{hitung} | nilai F_{tabel} | nilai signifikan |
|---------------------|-------------------|--------------------|-------------------|------------------|
| PX | BI | 15.111 | 2.01 | 0.000 |
| EX | | | | |
| SF | | | | |
| UX | | | | |

Sumber : Hasil olahan statistik.

Berdasarkan syarat dari adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai signifikan < 0.05 . Maka hasil tersebut dapat diartikan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel *PX*, *EX*, *SF*, dan *UX* memiliki pengaruh terhadap variabel Behavioral Intention (BI).

3. Uji Pengaruh Parsial (Uji - T)

Tujuan dari mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Tabel 4.3. Hasil Uji T

| Variabel Independen | Variabel Dependen | Koefisien Regresi | nilai F_{hitung} | nilai signifikan |
|---------------------|-------------------|-------------------|--------------------|------------------|
| PX | BI | 0.182 | 1.512 | 0.303 |
| EX | | 0.057 | 0.323 | 0.701 |
| SF | | 0.623 | 5.422 | 0.003 |
| UX | | 0.587 | 4.346 | 0.002 |

Sumber : Hasil olahan statistik.

Berdasarkan syarat dari adanya *pengaruh* variabel independen terhadap variabel dependen secara individual, yaitu jika nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau *nilai signifikan* < 0.05 . Maka hasil yang didapat adalah variabel *PX* dan *EX* secara individu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel BI. Sementara variabel *SF* dan *UX* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel BI.

4.4 Hasil Penelitian

Diketahui bahwa hipotesis ditolak jika nilai signifikan > 0.05 dan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$. Dan sebaliknya hipotesis akan diterima jika nilai signifikan < 0.05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hubungan yang menghasilkan nilai berlawanan dengan hipotesis juga akan ditolak.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis

| Hipotesis | | Hasil |
|-----------|--|-----------|
| H1 | <i>Harapan kinerja (PX)</i> berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi mobile phone. | Diterima. |
| H2 | <i>Harapan Usaha (EX)</i> berpengaruh positif terhadap pengguna menggunakan aplikasi mobile phone. | Diterima. |
| H3 | <i>Pengaruh Sosial (SF)</i> berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi mobile phone. | Diterima. |
| H4 | <i>User Experience (UX)</i> berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi mobile phone. | Diterima. |

5. KESIMPULAN

Dari data yang diperoleh pembagian 80 kuisioner secara online kepada user responden masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi mobile phone. Data tersebut dianalisis dan membuktikan telah lolos uji asumsi klasik.

Berdasarkan hasil analisa data dengan metode regresi linear memberikan hasil dan kesimpulan bahwa dari 4 faktor yang diujikan membuktikan diterima nya ke 4 faktor tersebut dalam uji penggunaan aplikasi mobile phone.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Altıntaş, M. H., Kılıç, S., Senol, G., & Isin, F. B., 2010. *Strategic objectives and competitive advantages of private label products: Manufacturers' perspective*. International Journal of Retail & Distribution Management, 38(10), 773 - 788
- [2] APJII., 2019. PENETRASI & PERILAKU PENGGUNA INTERNET INDONESIA. Jakarta.
- [3] Arikunto, Suharsimi., 1998. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- [4] Chandio, F.H., 2011. Studying acceptance of online banking information system: A structural equation model, (June), 253.
- [5] Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E., 2010. *Multivariate Data Analysis, Seventh Edition*. Pearson Prentice Hall
- [6] Keeny, D. A., ed., 2005. *Principles and Practice of Structural Equation Modelling*. New York: The Guilford Press
- [7] Nasir, M., 2013. *Evaluasi Penerimaan Teknologi Informasi Mahasiswa di Palembang Menggunakan Model UTAUT*. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi, (12), 36–40.
- [8] Riduwan & Akdon., 2010. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Cetakan ke-4. Bandung : Alfabeta.
- [9] Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.