

Analisis Penerimaan Pengguna *Student Service Center* Menggunakan Metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) 3

Gustin Setyaningsih^{*1}, Laela Jati Satriani², Rio Fadly Ramadhan³, Ito Setiawan⁴

Program Studi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto, Jl. Let Jend Pol. Soemarto (depan SPN) Purwokerto

e-mail: ^{*1}gustin@amikompurwokerto.ac.id, ⁴itosetiawan@amikompurwokerto.ac.id

Submitted Date: September 17th, 2023

Reviewed Date: September 22th, 2023

Revised Date: October 15th, 2023

Accepted Date: October 18th, 2023

Abstract

Student service center is a centralized system that acts as services for students such as the teaching and learning process, campus news, lecture contracts, grade details, academic agendas, lecture materials, theses, study plan cards and payment history. The system is still not used optimally by students due to lack of socialization on the use of the system. The lack of detailed procedures for using the system has resulted in many students using the system experiencing difficulties in using the system, especially new students. This system is currently in the development process so it needs input from system users so that the results are in accordance with user needs. The aim of the research is to determine the level of user acceptance of the student service system. The method used is the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). with seven hypotheses. The research respondents were active students with an error limit of 0.1, resulting in a respondent figure of 97 students. Based on the hypothesis test carried out, it can be concluded that there are 5 variables that influence the intention of student service center users, namely the Performance Expectancy, Effort Expectancy, Hedonic Motivation habit and Behavioral Intention variables. From this conclusion, it can be interpreted that user expectations, feature display, motivation and habits influence the user's intention to access student service center, while the 2 variables that do not have a significant influence are the Social Influence and Facilitating Conditions variables, which means that the influence of friends and the facilities provided do not have influence on user intentions to access student service center.

Keywords: Student Service Center; User Acceptance; UTAUT 3

Abstrak

Student service center merupakan sistem terpusat yang berperan sebagai layanan-layanan untuk mahasiswa seperti proses belajar mengajar, berita kampus, kontrak perkuliahan, rincian nilai, agenda akademi, materi perkuliahan, Skripsi, kartu rencana studi dan histori pembayaran. Sistem masih belum optimal digunakan oleh mahasiswa akibat kurangnya sosialisasi penggunaan sistem. Belum detailnya tata cara penggunaan sistem mengakibatkan banyak mahasiswa pengguna sistem mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem khususnya mahasiswa baru. Sistem ini sedang dalam proses pengembangan sehingga perlu masukan dari pengguna sistem agar hasilnya sesuai dengan kebutuhan pengguna. Tujuan penelitian adalah mengetahui tingkat penerimaan pengguna sistem pelayanan mahasiswa. Metode yang digunakan adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). dengan tujuh hipotesis. Responden penelitian adalah mahasiswa aktif dengan batas kesalahan 0,1 sehingga diperoleh angka responden 97 mahasiswa. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan dapat disimpulkan terdapat 5 variabel yang berpengaruh terhadap niat pengguna *student service center* yaitu variabel *Performance Expectancy*, *Effort expectancy*, *Hedonic Motivation habit* dan, *Behavioural Intention*. Dari kesimpulan tersebut dapat diartikan bahwa harapan pengguna, tampilan fitur, motivasi dan kebiasaan p kebiasaan mempengaruhi niat pengguna untuk mengakses *student service center* sedangkan 2 variabel tidak berpengaruh secara signifikan adalah variabel *Social Influence* dan *Facilitating Conditions* yang artinya bahwa pengaruh teman dan



fasilitas yang disediakan tidak memiliki pengaruh terhadap niat pengguna untuk mengakses *student service center*.

Kata Kunci: *Student service center*; Penerimaan Pengguna; UTUAT 3

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi saat ini semakin meningkat (Kanthi et al., 2022) (Usman, 2022). semua bidang menggunakan kemajuan teknologi tidak terkecuali bidang Pendidikan (Ridwan Daud Mahande, 2020) (Yusuf et al., 2022). Contoh penggunaan teknologi dibidang Pendidikan adalah dibangunnya sistem informasi akademis atau *student service center* yang berguna untuk mempermudah layanan bagi mahasiswa (Handayani & Sudiana, 2017). *Student service center* adalah bagian dari pengelolaan secara otomatis perguruan tinggi di era saat ini. Demi meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa, mayoritas perguruan tinggi sudah menggunakan dan mengembangkan platform ini (Ismail Suardi Wekke, Muhammad Nuzul Qadri, Sudarmanto Saeka, 2005), salah satunya adalah Universitas Amikom Purwokerto.

Universitas Amikom Purwokerto memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa berupa *student service center* yang digunakan untuk aktivitas perkuliahan. *Student service center* merupakan sistem terpusat yang berperan sebagai layanan-layanan untuk mahasiswa seperti proses belajar mengajar, berita kampus, kontrak perkuliahan, rincian nilai, agenda akademi, materi perkuliahan, Skripsi, kartu rencana studi dan *history* pembayaran. semua proses belajar mengajar diakses melalui *student service center*. Menu layanan dapat diakses melalui alamat situs kemudian masuk menggunakan nomor induk mahasiswa.

Pengguna utama dari sistem ini adalah mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto. Dimana mahasiswa disini berperan sebagai *end-user* yang mengakses menu-menu pada *student service center*. Dalam pelaksanaan, pemeliharaan dan pengembangan *student service center* sering tidak berjalan secara maksimal, terutama pada Kartu Rencana Studi karena aspek yang diperbaiki tidak sesuai dengan permasalahan yang sesungguhnya.

Contoh permasalahan yang terjadi pada *student service center* adalah masih belum optimal digunakan oleh mahasiswa akibat kurangnya

sosialisasi penggunaan sistem, banyak menu yang kurang dipahami oleh pengguna seperti submenu presensi kehadiran pada menu proses pembelajaran yang harus dilakukan validasi oleh mahasiswa namun banyak mahasiswa yang tidak melakukan validasi. namanya belum terinput di sistem e-presensi.

Sistem ini sedang dalam proses pengembangan sehingga perlu masukan dari pengguna sistem agar hasilnya sesuai dengan kebutuhan pengguna. Belum detailnya tata cara penggunaan sistem mengakibatkan banyak mahasiswa pengguna sistem mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem khususnya mahasiswa baru.

Dari permasalahan tersebut mengakibatkan pelayanan kepada mahasiswa menjadi tidak optimal, sehingga diperlukan evaluasi terhadap tingkat pemanfaatan keyakinan pengguna (Rohmatulloh & Nugraha, 2022). Adopsi sistem informasi diputuskan oleh pimpinan organisasi namun kesuksesan penerapan teknologi tersebut tergantung pada penerimaan dan penggunaan setiap individu pemakainya (Hartono, 2007). Dalam menghasilkan evaluasi yang maksimal, maka diperlukan analisis yang sudah terbukti untuk menganalisis sistem (Hidayat et al., 2020) (Diniyah, 2021). Salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi penerimaan pengguna adalah metode UTAUT (Nurhayati et al., 2019) (Nuari et al., 2019) (Prasetyo, 2017).

Model UTAUT merupakan model penerimaan teknologi dengan mengkombinasikan delapan model penerimaan teknologi lainnya yaitu TAM, TPB, TRA, kombinasi TAM dan TPB, SCT, DTPU dan MPCU (Narayana, 2019) (Faizatul Amalia, Adam Hendra Brata, Rizki Tri Sulistyio, 2018). Model ini menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan individu terhadap teknologi informasi. Pada model UTAUT terdapat empat konstruk/variabel yang menjadi faktor penentu langsung yang bersifat signifikan terhadap perilaku penerimaan maupun penggunaan teknologi (Tresnawan et al., 2020). Keempat variabel tersebut adalah Ekspektasi kinerja (*Performance expectancy*), Ekspektasi usaha (*Effort*

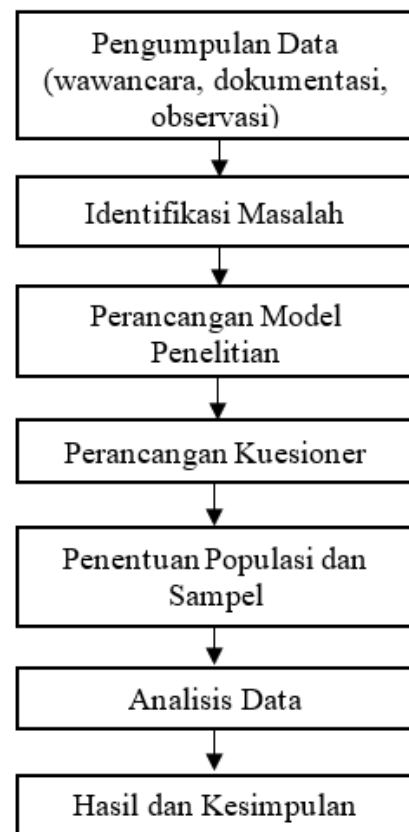
expectancy), pengaruh social (*social influence*), dan Kondisi fasilitas (*Facilitating condition*)(Indah & Agustin, 2019)(Anjani & Mukhlis, 2022). Secara teoritis dan praktis metode UTAUT dan TAM banyak digunakan oleh peneliti dalam mengukur kesuksesan penerapan sistem informasi berdasarkan keinginan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut(Nareswari & Budiarta, 2021)(Fatmasari, 2014). Metode ini menjadi model penerimaan teknologi yang terbukti dan relevan dalam menganalisis pada perguruan tinggi(Asanka Gunasinghe, Junainah Abd Hamid, Ali Khatibi, 2019).

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis penerimaan pengguna *student service center* yang telah digunakan oleh mahasiswa dalam aktivitas perkuliahan berdasarkan model UTAUT-3 dalam menginterpretasikan adopsi akademisi terhadap sistem *student service center* Universitas Amikom Purwokerto. Penelitian serupa dilakukan oleh (Yusuf et al., 2022)(Handayani & Sudiana, 2017)(Rohmatulloh & Nugraha, 2022) yang menganalisis tentang tingkat penerimaan pengguna sistem informasi akademik dan *learning management system* di perguruan tinggi. Metode yang digunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

2. Metodologi

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk memahami faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna pada pengguna *student service center* dengan menerapkan model UTAUT-3. Sesuai dengan pendekatan penelitian yang ditentukan, proses pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan survei dengan memanfaatkan kuesioner *google form*. Analisis data yang dilakukan dalam studi empiris ini menggunakan aplikasi SPSS. Alur penelitian diilustrasikan pada Gambar 1.

Berdasarkan gambar 1 menjelaskan bahwa konsep penelitian yang digunakan oleh penelitian ini yaitu meliputi pengumpulan data, indentifikasi masalah, perancangan model penelitian, perancangan kuesioner. Penentuan sampel dan populasi, analisis data, hasil dan kesimpulan. Berikut ini merupakan penjabaran dari konsep penelitian.



Gambar 1. Konsep Penelitian

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi langsung ketempat penelitian, selain itu peneliti melakukan wawancara terhadap pengguna aplikasi dan wawancara terhadap bagian IT Universitas Amikom Purwokerto. Ulasan melalui *playstore* juga dilakukan untuk melihat testimoni langsung pengguna aplikasi. Studi Pustaka dilakukan untuk memperkuat penelitian khususnya penggunaan metode UTAUT-3 dalam penelitian yang akan dilakukan.

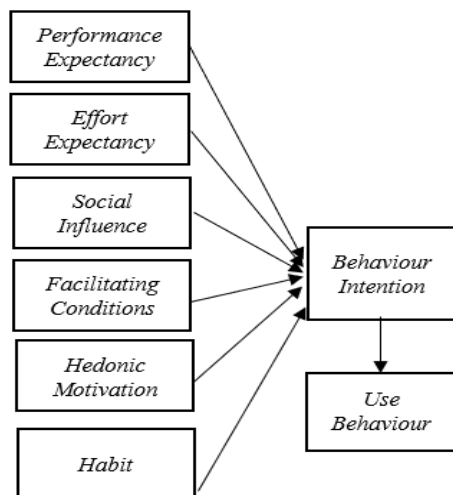
Identifikasi Masalah

Pada tahapan ini, peneliti mengidentifikasi masalah menggunakan cara melihat ulasan pengguna aplikasi di *PlayStore*. Peneliti menemukan banyak keluhan pengguna terhadap aplikasi tersebut pada ulasan *PlayStore*. Selain itu permasalahan diperoleh dengan cara wawancara langsung pengguna aplikasi tersebut, wawancara terhadap mahasiswa Amikom Purwokerto dan melakukan observasi secara langsung ketempat penelitian. Berawal dari permasalahan tersebut maka peneliti ingin menganalisis penerimaan

pengguna Student Service Center untuk kebutuhan perkembangan aplikasi dan perbaikan ke depan.

Perancangan Model Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penelitian ini adalah metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) 3* yang dimana metode tersebut akan dilakukan uji apakah memiliki pengaruh terhadap *behavioural Intention* atau tidak. Variabel yang digunakan dalam metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology UTAUT 3* terdiri dari 6 variabel yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation* dan *Habit*. Berikut hipotesis penelitian yang akan dilakukan.



Gambar 2. Hipotesis Penelitian

Penjelasan dari gambar 2 hipotesis penelitian yang akan dilakukan adalah:

Tabel 1. Hipotesis Penelitian

1	H1	Terdapat hubungan variabel <i>Performance Expectancy</i> (PE) terhadap variabel <i>Behavioural Intention</i>
	H1.0	Tidak terdapat hubungan variabel <i>performance Expectancy</i> (PE) terhadap variabel <i>Behavioural Intention</i>
2	H2	Terdapat hubungan variabel <i>Effort Expectancy</i> (EE) terhadap variabel <i>Behavioural Intention</i>
	H2.0	Tidak terdapat hubungan variabel <i>Effort Expectancy</i> (EE) terhadap variabel <i>Behavioural Intention</i>

3	H3	Terdapat hubungan variabel <i>Social Influence</i> (SI) terhadap variabel <i>Behavioural Intention</i>
	H3.0	Tidak terdapat hubungan variabel <i>Social Influence</i> (SI) terhadap variabel <i>Behavioural Intention</i>
4	H4	Terdapat hubungan variabel <i>Facilitating Conditions</i> (FC) terhadap variabel <i>Behavioural Intention</i>
	H4.0	Tidak terdapat hubungan variabel <i>Facilitating Conditions</i> (FC) terhadap variabel <i>Behavioural Intention</i>
5	H5	Terdapat hubungan variabel <i>Hedonic Motivation</i> (HM) terhadap variabel <i>Behavioural Intention</i>
	H5.0	Tidak terdapat hubungan variabel <i>Hedonic Motivation</i> (HM) terhadap variabel <i>Behavioural Intention</i>
6	H6	Terdapat hubungan variabel <i>Habit</i> (H) terhadap variabel <i>Behavioural Intention</i>
	H6.0	Tidak terdapat hubungan variabel <i>Habit</i> (H) terhadap variabel <i>Behavioural Intention</i>
7	H7	Terdapat hubungan variabel <i>Behavioural Intention</i> terhadap variabel <i>Use Behavioural</i>
	H7.0	Tidak terdapat hubungan pada variabel <i>Behavioural Intention</i> terhadap variabel <i>Use Behavioural</i>

Perancangan Kuesioner

Penyusunan kuesioner dibuat dengan bantuan Google Form yang berisi pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan penelitian. Kuesioner terdiri dari 2 pertanyaan mengenai profil responden dan 20 pernyataan pengujian yang disesuaikan dengan variabel yang ada pada metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*.

Penentuan Populasi dan Sampel

Jumlah populasi sebanyak 2926 mahasiswa aktif Universitas Amikom Purawokerto. Penentuan sampel penelitian menggunakan rumus slovin dengan tingkat *margin of error* sebesar 10% (Astuti & Waluyo, 2022). Dari perhitungan tersebut diperoleh sampel penelitian sejumlah 97 mahasiswa.

Analisis Data

Analisis data yang dilakukan berupa instrumen yang di dalamnya ada uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yang didalamnya

ada uji normalitas. Uji regresi linier sederhana yang di dalamnya ada uji uji T dan uji F. Pada analisis data akan terlihat hasil dari penelitian yang dilakukan.

Hasil dan Kesimpulan

Hasil akan diketahui bahwa variabel mana yang berpengaruh dan tidak berpengaruh terhadap niat perilaku pengguna sistem. Dari Hasil analisis data yang telah dilakukan selanjutnya peneliti menarik kesimpulan dari data yang telah diolah sehingga bisa memberikan rekomendasi yang tepat terhadap *student service center*.

3. Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur kesesuaian dari pertanyaan kuesioner yang telah dibuat. Nilai r tabel adalah 0.1680 berdasarkan jumlah responden dan prosentase kelonggaran. Dikatakan valid apabila r-hitung lebih dari r-tabel dan sebaliknya (Waluyo et al., 2021).

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	r-hitung	r-tabel	Hasil
<i>Performance Expectancy</i>	0.345	0.1680	Sesuai
	0.823	0.1680	Sesuai
	0.725	0.1680	Sesuai
	0.919	0.1680	Sesuai
<i>Effort Expectancy</i>	0.854	0.1680	Sesuai
	0.875	0.1680	Sesuai
	0.736	0.1680	Sesuai
<i>Social Influence</i>	0.884	0.1680	Sesuai
	0.877	0.1680	Sesuai
<i>Facilitating Conditions</i>	0.875	0.1680	Sesuai
	0.903	0.1680	Sesuai
	0.784	0.1680	Sesuai
<i>Hedonic Motivation</i>	0.891	0.1680	Sesuai
	0.918	0.1680	Sesuai
<i>Habit</i>	0.852	0.1680	Sesuai
	0.885	0.1680	Sesuai
<i>Behavioural Intention</i>	0.881	0.1680	Sesuai
	0.929	0.1680	Sesuai
<i>Use Behavioural</i>	0.919	0.1680	Sesuai
	0.943	0.1680	Sesuai

Berdasarkan tabel 1 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa semua pertanyaan dinyatakan sesuai atau valid karena nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel.

Uji Reliabilitas

Teknik Cronbach's alpha digunakan untuk melakukan uji reliabilitas. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner pertanyaan dapat digunakan dilain waktu dengan objek yang sama. Pengelompokan Nilai *Cronbach's alpha* 0,8 - 1,0 dinyatakan baik, nilai *Cronbach's alpha* 0,6 - 0,79 dinyatakan diterima, nilai *Cronbach's alpha* < 0,6 dinyatakan buruk (Herlina, 2019). Berikut hasil uji *Cronbach's alpha* dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.871	20

Berdasarkan tabel 2 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai *Cronbach's alpha* dinyatakan baik karena hasilnya diantara 0,8 - 1,0.

Uji Normalitas

Teknik *one sample Kolmogorov-Smirnov* digunakan untuk uji normalitas. Uji ini digunakan untuk menguji nilai apakah penyebaran kuesioner terdistribusi secara normal ataupun sebaliknya. Penyebaran kuesioner dinyatakan normal apabila nilai signifikansi > 0,05 dan sebaliknya.

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.76056366
Most Extreme Differences	Absolute	.116
	Positive	.116
	Negative	-.055
Test Statistic		.116
Asymp. Sig. (2-tailed)		.003 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.134 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound Upper Bound

Gambar 3. Uji Normalitas

Berdasarkan tabel 3 uji normalitas menggunakan Monte Carlo Sig. (2-tailed) didapat nilai 0.134 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai signifikansi dinyatakan terdistribusi dengan normal karena nilai nya lebih dari 0.05.

Uji T

Penelitian ini terdapat 7 hipotesis yaitu H1 sampai H7. Tingkat signifikansi pada uji ini sebesar 10% sehingga diperoleh angkat t tabel sebesar 1.29092. jika -t hitung kurang dari -t tabel maka Ho ditolak sedangkan jika-t hitung lebih dari -t tabel

maka H_0 diterima. Berikut hasil uji -t dapat dilihat pada tabel 4.

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-2.686	.896		-2.997	.004
	TotalPE	.602	.085	.825	7.073	.000
	TotalIEE	.099	.057	.087	1.732	.087
	TotalSI	-.034	.246	-.022	-.138	.891
	TotalHM	-.438	.133	-.381	-3.288	.001
	TotalH	.469	.076	.462	6.201	.000
	TotalFC	.005	.171	.005	.030	.976

Gambar 4. Uji T

Berdasarkan tabel 4 uji T maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Hipotesis 1 = Varabel *Performance Expectancy* mempengaruhi kepada *Behavioural Intention student service center*.

H_0 = tidak terdapat hubungan positif pada variabel *Performance Expectancy* terhadap variabel *Behavioural Intention*

H_1 = Terdapat hubungan positif pada variabel *Performance Expectancy* terhadap variabel *Behavioural Intention*

Dari tabel 4. Dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *Performance Expectancy* berpengaruh terhadap variabel *Behavioural Intention* secara signifikan karena memperoleh nilai hasil t-hitung > t-tabel yaitu 7,073 > 1.29092. Hal tersebut disebabkan kelebihan dari *student service center* yang bisa diakses dimana dan kapan saja sehingga mempermudah mahasiswa dalam mendukung proses perkuliahan.

Hipotesis 2 = Varabel *Effort expectancy* mempengaruhi kepada *Behavioural Intention student service center*.

H_0 = tidak terdapat hubungan positif pada variabel *Effort expectancy* terhadap variabel *Behavioural Intention*

H_1 = Terdapat hubungan positif pada variabel *Effort expectancy* terhadap variabel *Behavioural Intention*

Dari tabel 4. Dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *Effort expectancy* berpengaruh terhadap variabel *Behavioural Intention* secara signifikan karena memperoleh nilai hasil t-hitung > t-tabel yaitu 1,732 > 1.29092. Hal tersebut berkaitan dengan tingkat kemudahan dalam menggunakan *student service center* oleh mahasiswa karena sudah ada panduan dalam menggunakan sistem tersebut.

Hipotesis 3 = Varabel *Social Influence* mempengaruhi kepada *Behavioural Intention student service center*.

H_0 = tidak terdapat hubungan positif pada variabel *Social Influence* terhadap variabel *Behavioural Intention*

H_1 = Terdapat hubungan positif pada variabel *Social Influence* terhadap variabel *Behavioural Intention*

Dari tabel 4. Dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *Social Influence* tidak berpengaruh terhadap variabel *Behavioural Intention* secara signifikan karena memperoleh nilai hasil t-hitung < t-tabel yaitu 0,138 < 1.29092. Hal ini menunjukkan bahwa niat pengguna untuk menggunakan *student service center* tidak dipengaruhi oleh pengaruh sosial seperti lingkungan, mahasiswa lainya karena mahasiswa diwajibkan menggunakan sistem ini dalam proses perkuliahan.

Hipotesis 4 = Varabel *Facilitating Conditions* mempengaruhi kepada *Behavioural Intention student service center*.

H_0 = tidak terdapat hubungan positif pada variabel *Facilitating Conditions* terhadap variabel *Behavioural Intention*

H_1 = Terdapat hubungan positif pada variabel *Facilitating Conditions* terhadap variabel *Behavioural Intention*

Dari tabel 4. Dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *Facilitating Conditions* tidak berpengaruh terhadap variabel *Behavioural Intention* secara signifikan karena memperoleh nilai hasil t-hitung < t-tabel yaitu 0,030 < 1.29092. Hal ini menunjukkan bahwa niat pengguna untuk menggunakan *student service center* tidak dipengaruhi oleh kondisi fasilitas pada sistem seperti akses internet, komputer dan lainnya

Hipotesis 5 = Varabel *Hedonic Motivation* mempengaruhi kepada *Behavioural Intention student service center*.

H_0 = tidak terdapat hubungan positif pada variabel *Hedonic Motivation* terhadap variabel *Behavioural Intention*

H_1 = Terdapat hubungan positif pada variabel *Hedonic Motivation* terhadap variabel *Behavioural Intention*

Dari tabel 4. Dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *Hedonic Motivation* berpengaruh terhadap variabel *Behavioural Intention* secara signifikan karena memperoleh nilai hasil t-hitung > t-tabel yaitu 3,288 > 1.29092. Hal ini menunjukkan bahwa

niat pengguna untuk menggunakan *student service center* dipengaruhi oleh gaya atau kesenangan mahasiswa dalam menggunakan *student service center*.

Hipotesis 6 = Varabel *Habit* berpengaruh kepada *Behavioural Intention student service center*.

H0 = tidak terdapat hubungan positif pada variabel *Habit* terhadap variabel *Behavioural Intention*

H1 = Terdapat hubungan positif pada variabel *Habit* terhadap variabel *Behavioural Intention*

Dari tabel 4. Dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *Habit* berpengaruh terhadap variabel *Behavioural Intention* secara signifikan karena memperoleh nilai hasil t-hitung > t-tabel yaitu $6,201 > 1,29092$. Hal ini menunjukkan bahwa niat pengguna untuk menggunakan *student service center* dipengaruhi oleh kebiasaan mahasiswa dalam menggunakan *student service center*.

Hipotesis 7 = Varabel *Behavioural Intention* berpengaruh kepada *Use Behavioural student service center*.

H0 = tidak terdapat hubungan positif pada variabel *Behavioural Intention* terhadap variabel *Use Behavioural*

H1 = Terdapat hubungan positif pada variabel *Behavioural Intention* terhadap variabel *Use Behavioural*

Dari tabel 4. Dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *Behavioural Intention* berpengaruh terhadap variabel *Use Behavioural* secara signifikan karena memperoleh nilai hasil t-hitung > t-tabel yaitu $6,201 > 1,29092$. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku pengguna *student service center* dipengaruhi oleh niat dalam menggunakan menggunakan *student service center*.

4. Kesimpulan

Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat 5 variabel yang berpengaruh terhadap niat pengguna *student service center* yaitu variabel *Performance Expectancy*, *Effort expectancy*, *Hedonic Motivation habit* dan *Behavioural Intention*. Dari kesimpulan tersebut dapat diartikan bahwa harapan pengguna, tampilan fitur, motivasi dan kebiasaan p kebiasaan mempengaruhi niat pengguna untuk mengakses *student service center* sedangkan 2 variabel tidak berpengaruh secara signifikan adalah variabel *Social Influence* dan *Facilitating Conditions* yang artinya bahwa pengaruh teman dan fasilitas yang disediakan tidak memiliki

pengaruh terhadap niat pengguna untuk mengakses *student service center*. Pada penelitian selanjutnya sebaiknya dapat menambahkan variabel lain seperti variabel *Personal Innovativeness in IT* dan variabel lainnya yang berkaitan dengan *student service center*. Menambah hipotesis penelitian agar hasil analisis lebih lengkap. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengambil sampel lebih besar, agar dapat diperoleh hasil penelitian yang lebih baik.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberi dukungan finansial terhadap penelitian ini.

References

- Anjani, W., & Mukhlis, I. (2022). Penerapan Model UTAUT (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 21(1), 1. <https://doi.org/10.19184/jeam.v21i1.30570>
- Asanka Gunasinghe, Junainah Abd Hamid, Ali Khatibi, S. F. A. (2019). The Viability of UTAUT-3 in Understanding the Lecturers Acceptance and Use of Virtual Learning Environments. *International Journal of Technology Enhanced Learning*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.1504/ijtel.2019.10023751>
- Astuti, W., & Waluyo, R. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aplikasi Pedulilindungi Menggunakan Metode Eucs. *Jurnal Rekayasa Informasi*, 11(1), 9–16.
- Diniyah, F. (2021). Faktor yang Mempengaruhi Niat Perilaku Muslim Menggunakan Platform Crowdfunding Waqf: Teori UTAUT Model. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 544–552. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.1841>
- Faizatul Amalia, Adam Hendra Brata, Rizki Tri Sulisty, A. D. (2018). Analisis Tingkat Penerimaan Sistem E-Learning menggunakan Blog Gratis sebagai Alternatif Media Pembelajaran pada Guru. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(3), 335. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201853640>
- Fatmasari, M. A. (2014). Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan PKM Sains, Teknologi dan Kesehatan. *Studi Komparatif Metode UTAUT Dan TAM Terhadap Penerapan Sistem Informasi Akademik (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Universitas Bina Darma Palembang)*, 329–334.
- Handayani, T., & Sudiana, S. (2017). Analisis Penerapan Model Utaut (Unified Theory of



- Acceptance and Use of Technology) Terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Pada Sttnas Yogyakarta). *Angkasa: Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi*, 7(2), 165. <https://doi.org/10.28989/angkasa.v7i2.159>
- Hartono, J. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman Pengalaman*. BPFE-Yogyakarta.
- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Elex Media Komputindo.
- Hidayat, M. T., Aini, Q., & Fetrina, E. (2020). Penerimaan Pengguna E-Wallet Menggunakan UTAUT 2 (Studi Kasus) (User Acceptance of E-Wallet Using UTAUT 2 - A Case Study). *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi*, 9(3), 239–247.
- Indah, M., & Agustin, H. (2019). Penerapan Model Utaut (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Untuk Memahami Niat Dan Perilaku Aktual Pengguna Go-Pay Di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(4), 1949–1967. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i4.188>
- Ismail Suardi Wekke, Muhammad Nuzul Qadri, Sudarmanto Saeka, I. I. (2005). Kualitas Sistem Informasi Akademik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Perguruan Tinggi. *Makara, Sosial Humaniora*, 9(2), 66–71.
- Kanthi, Y. A., Tirtana, A., & Sulistiyo, M. A. (2022). Analysis Of The Application Of The UTAUT Model In Understanding The Acceptance And Use Of OVO Applications In Malang City. *Procedia of Social Sciences and Humanities*, 3(c), 334–342. <https://doi.org/10.21070/pssh.v3i.186>
- Narayana, I. W. G. (2019). Analisis Penerapan Model UTAUT Terhadap Perilaku Pengguna E-Learning (Studi Kasus : STMIK STIKOM Bali). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 5(1), 158–164. <https://doi.org/10.36002/jutik.v5i1.705>
- Nareswari, A. A. S. I., & Budiarta, I. K. (2021). Penerapan Model UTAUT 2 untuk Menjelaskan Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(10), 2621. <https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i10.p17>
- Nuari, E. S., Nurkhin, A., & Kardoyo, K. (2019). Analisis Determinan Pemanfaatan Edmodo Dengan Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 17(1), 57–73. <https://doi.org/10.21831/jpai.v17i1.26337>
- Nurhayati, S., Anandari, D., & Ekowati, W. (2019). Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology (UTAUT) Model to Predict Health Information System Adoption. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(1), 89–97. <https://doi.org/10.15294/kemas.v15i1.12376>
- Prasetyo, D. Y. (2017). Penerapan Metode UTAUT dalam Memahami Penerimaan dan Penggunaan website KKN LPPM Unisi. *Jurnal SISTEMASI*, 6, 26–34.
- Ridwan Daud Mahande, J. (2020). UTAUT Model: Suatu Pendekatan Evaluasi Penerimaan E-Learning pada Program Pascasarjana. *UTAUT Model: Suatu Pendekatan Evaluasi Penerimaan E-Learning Pada Program Pascasarjana*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.24252/iqtisaduna.v1i1.15807>
- Rohmatulloh, I. H., & Nugraha, J. (2022). Penggunaan Learning Management System di Pendidikan Tinggi Pada Masa Pandemi Covid-19: Model UTAUT. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(1), 48–66. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n1.p48-66>
- Tresnawan, I. G. P. Y., Pradnyana, I. M. A., & Wirawan, I. M. A. (2020). Analisa Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Desa (SID) Dengan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut). *INSERT : Information System and Emerging Technology Journal*, 1(1), 51. <https://doi.org/10.23887/insert.v1i1.25876>
- Usman, T. A. (2022). Analisa model utaut (unified theory of acceptance and use of technology) dalam peningkatan penggunaan layanan transaksi digital Bank Mandiri pada masa pandemi covid-19. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(9), 4186–4192. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i9.1617>
- Waluyo, R., Latifah, A. U., & Setiawan, I. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keuangan Desa Menggunakan Metode EUCS Di Kabupaten Purbalingga. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(3), 1638–1650. <http://jurnal.mdp.ac.id/jatsi@mdp.ac.id/received>
- Yusuf, S., Abas, M. I., Syahrial, S., & Lamusu, R. (2022). Penerapan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut) Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Gorontalo. *Jurnal Ilmu Komputer (JUIC)*, 2(2), 31. <https://doi.org/10.31314/juic.v2i2.1714>