



Tersedia Online di www.ejournal.amik.ac.id
COMPUTECH
 Halaman jurnal di <http://ejournal.amik.ac.id/index.php/computech>



Analisis Kepuasan Aplikasi ULA (Untung Lancar Aman) Metode UTAUT Pada UMKM Jombang

Darojat Kaasto ^a, Mohamad Ali Murtadho ^b, Moh. Shohibul Wafa ^c.

^a Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang, Jombang, Indonesia

^b Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang, Jombang, Indonesia

^c Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang, Jombang, Indonesia
 email: ^ad.kaasto@unipdu.ac.id, ^balimurtadho@ft.unipdu.ac.id, ^cshohibulwafa@ft.unipdu.ac.id

INFO ARTIKEL

Sejarah artikel:

Menerima 28 Januari 2024

Revisi 21 Maret 2024

Diterima 27 Maret 2024

Online 27 November 2024

Kata kunci: Sistem Informasi, UMKM, Kepuasan Pengguna, Aplikasi ULA, UTAUT, PT Jembatan Akar Teknologi.

Keywords: Information Systems, MSMEs, User Satisfaction, ULA Application, UTAUT, PT Jembatan Akar Teknologi.

ABSTRAK

Sistem informasi telah menjadi kebutuhan yang mendesak bagi kalangan masyarakat termasuk pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang merupakan pedangang online atau *e-commerce*. Salah satu *e-commerce* yang memberikan kemudahan bagi UMKM adalah hadirnya aplikasi ULA (Untung Lancar Aman) yang dinaungi oleh PT Jembatan Akar Teknologi. aplikasi ULA merupakan *e-commerce marketplace B2B multi-kategori* yang menggabungkan teknologi, kemampuan, dan peralatan ritel modern untuk pelaku UMKM. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode UTAUT untuk mengetahui respon dan persepektif keberhasilan dan kepuasan pengguna terhadap suatu sistem jika diterapkan pada pengguna aplikasi ULA yang ditujukan kepada pelaku UMKM yang ada di Kota Jombang. Jenis pendekatan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan penyebaran kuesioner secara online dan offline sebanyak 80 responden yang diolah dengan *software SPSS16*. Berdasarkan pengolahan data didapatkan hasil didapati bahwa tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi ULA yang ada di Jombang telah tercapai hanya pada variabel *Facilitating Conditions*, namun masih belum tercapai pada variabel *Performance Expectancy*, *Performance Expectancy*, dan *Social Influence*. Tingkat kepuasan pengguna pada faktor *Facilitating Conditions* yang memenuhi indikator adanya kemudahan suatu kondisi yang mempermudah pengguna serta memiliki kesesuaian dengan kebutuhan pengguna aplikasi ULA yang ada di Jombang. Dalam pengujian hipotesis menunjukkan bahwa setiap variabel UTAUT dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi ULA.

ABSTRACT

Information systems have become an urgent need for society, including Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) who are online or *e-commerce* traders. One *e-commerce* that makes things easy for MSMEs is the presence of the ULA (Lucky Current and Safe) application which is managed by PT Jembatan Akar Teknologi. The ULA application is a multi-category B2B *e-commerce marketplace* that combines technology, capabilities and modern retail equipment for MSMEs. In this research, researchers used the UTAUT method to determine the response and perspective of user success and satisfaction with a system when applied to users of the ULA application which is aimed at MSMEs in Jombang City. The type of approach in this research is quantitative by distributing questionnaires online and offline to 80 respondents which are processed with SPSS16 software. Based on data processing, the results showed that the level of user satisfaction with the ULA application in Jombang had been achieved only on the *Facilitating Conditions* variable, but had not yet been achieved on the *Performance Expectancy*, *Performance Expectancy* and *Social Influence* variables. The level of user satisfaction in the *Facilitating Conditions* factor meets the indicators of the convenience of a condition that makes things easier for users and is in accordance with the needs of ULA application users in Jombang. Hypothesis testing shows that each UTAUT variable can influence user satisfaction with the ULA application.

1. PENDAHULUAN

PT Jembatan Akar Teknologi, sebuah startup Jakarta yang berdiri sejak 2020, berfokus pada dukungan terhadap UMKM melalui *distribusi, inventarisasi, dan penyediaan modal*. Dalam mengembangkan bisnisnya, perusahaan ini memanfaatkan Aplikasi ULA (Untung Lancar Aman), sebuah *platform e-commerce B2B multi-kategori* yang mengintegrasikan teknologi modern dengan biaya yang rendah untuk UMKM.

Aplikasi ULA bertujuan memberikan pilihan produk dan harga terjangkau, serta modal usaha kepada pemilik UMKM guna meningkatkan pendapatan mereka. Fokusnya adalah pemenuhan barang dagangan untuk warung dan toko kelontong.

Dalam mengevaluasi penerimaan teknologi, penelitian ini memilih model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). Model ini menyoroti empat variabel utama: *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions*. Terdapat juga empat mediator : jenis kelamin, umur, pengalaman, dan kesukarelaan. (Fachrul Bayhaqi¹, I Kadek Dwi Nuryana², 2022).

2. KAJIAN LITERATUR

2.1. Penelitian Terdahulu

Berisi terkait penelitian Penelitian terdahulu pertama menggabungkan model UTAUT dan *Delone & McLean* untuk menganalisis penerimaan dan kesuksesan aplikasi ULA pada pelaku UMKM di Surabaya. Melibatkan 110 responden dengan pendekatan kuantitatif dan pengolahan data menggunakan *SmartPLS*, penelitian ini menemukan beberapa variabel yang signifikan terkait *behavioral intention* dan *user satisfaction*.

Penelitian kedua berfokus pada analisis kepuasan pengguna aplikasi Bima+ dari Tri Indonesia dengan menggunakan pendekatan UTAUT. Hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi Bima+ memenuhi tingkat kepuasan pada variabel *Social Influence* dan *Facilitating Conditions*, namun belum pada *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy*.

Penelitian ketiga menganalisis *user experience* dan kepuasan pengguna aplikasi Spotify dengan metode UTAUT. Melibatkan 100 responden global, hasilnya menunjukkan pengaruh variabel *terhadap Behavioral Intention* sebesar 83,9% dan hubungan yang signifikan antar hipotesis.

Penelitian keempat mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan model UTAUT. Temuan menunjukkan bahwa aplikasi ini hanya memenuhi variabel *Social Influence*, sementara variabel lainnya tidak tercapai.

Penelitian kelima menganalisis penerimaan dan kepuasan pengguna aplikasi Peduli Lindungi dengan metode UTAUT 2 dan EUCS. Melalui analisis keluhan pengguna di *Google Play Store* dan *App Store*, riset ini menunjukkan tingkat penerimaan dan kepuasan yang tinggi, dengan variabel *Facilitating Conditions* menjadi prioritas perbaikan.

2.2. Kajian Pustaka

2.2.1. Analisis

Analisis, menurut Dwi Prastowo Darminto, adalah suatu proses penguraian suatu subjek atau masalah menjadi berbagai komponen atau bagian-bagian yang lebih kecil, dengan tujuan memahami secara mendalam hubungan antar bagian tersebut. Minto Rahayu juga mendefinisikan analisis sebagai cara membagi suatu subjek ke dalam komponen-komponen dengan melepaskan atau menguraikan bagian yang terikat terpadu.

Dari konsep ini, dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan proses penting dalam pemahaman lebih mendalam terhadap suatu masalah atau subjek. Dalam konteks penelitian, analisis dapat diterapkan untuk mengurai aplikasi ULA menjadi komponen-komponen, seperti antarmuka pengguna, fitur utama, kehandalan, dan kecepatan. Hasil analisis ini akan membantu memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi ULA.

2.2.2. Pengertian Aplikasi ULA

Sebelumnya, pemilik toko kelontong dan warung seringkali menghadapi kendala dalam pembelian barang dari *distributor*, termasuk harga yang mahal dan persyaratan kerjasama yang merugikan. Namun, perkembangan teknologi telah membawa solusi melalui aplikasi *marketplace* bernama Ula. Dalam waktu singkat sejak didirikan pada Januari 2020, Ula berhasil mendapatkan pendanaan tahap awal sebesar Rp 148 miliar (USD 10.5 M) dari *investor* seperti *Sequoia India* dan *Lightspeed India*, serta dukungan dari *SMDV, Quona Capital, Saison Capital, Alter Global*, dan sejumlah Angel

Investor terkemuka. (Dimas Ginanjar, 2020, Jawa Pos)

Ula, berbasis di Jakarta, merupakan *e-commerce marketplace B2B multi-kategori* yang menggunakan teknologi untuk menyederhanakan sistem *distribusi* dan memberikan solusi kredit bagi UMKM. Dengan struktur biaya yang rendah, aplikasi ini bertujuan memberikan pilihan produk dan harga yang lebih terjangkau, serta memberikan modal usaha kepada pemilik UMKM untuk meningkatkan pendapatan secara keseluruhan. Kontribusi UMKM dan ritel tradisional di Indonesia, yang mencapai hampir 80 persen dari total industri *ritel*, menjadi nilai utama bagi Ula. UMKM tidak hanya *efisien* secara *operasional*, tetapi juga memiliki pemahaman yang mendalam terhadap pelanggan, memberikan nilai tambah yang tidak dapat dipisahkan dari bisnis UMKM. (Dimas Ginanjar, 2020, Jawa Pos)

2.2.3. Pengertian UTAUT

Model UTAUT, yang dikembangkan oleh Vankatesh et al. (2003), merupakan *sintesis* dari delapan model penerimaan teknologi lainnya, termasuk *TRA*, *TAM*, *TPB*, *SCT*, *DTPU*, dan *MPCU* (Jogiyanto, 2008, dikutip oleh Helyawati, 2013). Model ini menyoroti faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan individu terhadap teknologi informasi.

UTAUT memiliki empat variabel utama yang signifikan terhadap perilaku penerimaan dan penggunaan teknologi, yaitu Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Fasilitas. Selain itu, terdapat empat mediator, yaitu jenis kelamin, umur, pengalaman, dan kesukarelaan, yang memperkuat pengaruh variabel utama terhadap penerimaan dan penggunaan teknologi. Vankatesh (2003) menjelaskan lima konstruk utama UTAUT:

- A. *Performance Expectancy*, yang mencerminkan keyakinan seseorang bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.
- B. *Effort Expectancy*, yang mencerminkan tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem.
- C. *Social Influence*, yang mencerminkan sejauh mana individu dipengaruhi oleh keyakinan orang lain terhadap pengguna sistem baru.

- D. *Facilitating Conditions*, Yang mencerminkan keyakinan seseorang terhadap kesediaan *infrastruktur organisasional* dan teknis yang mendukung sistem.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan pendekatan *kuantitatif*, di mana data *statistika* diperoleh melalui pengukuran ilmiah berdasarkan jawaban responden terkait. Metode penelitian melibatkan pengumpulan data melalui survei dengan pemberian kuesioner kepada responden. Setelah proses survei, data diolah secara *sistematis* untuk mengukur variabel-variabel yang kemudian digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Tujuan penelitian adalah mengevaluasi sejauh mana tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi ULA (Untung Lancar Aman). (Fachrul Bayhaqi1, I Kadek Dwi Nuryana2, 2022).

3.2. Populasi Dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggunaan aplikasi ULA yang merupakan pelaku UMKM di Kota Jombang yang memenuhi kriteria sampel. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana sampel yang dipilih melalui proses yang cermat dan sesuai dengan kriteria tertentu hingga relevan dengan desain penelitian.

Dalam penelitian ini, ukuran sampel yang digunakan merupakan jenis *multivariate* yang mengacu pada pedoman pengukuran sampel yaitu menggunakan 5 – 10 kali indikator variabel (A. Ferdinand, 2002). Karena penelitian ini menggunakan 14 indikator pertanyaan maka dihitung menggunakan persamaan.

Rumus Multivariate :

$$\begin{aligned} n &= 5 \times \text{indikator} \\ &= 5 \times 14 \\ &= 70 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Dari perhitungan jumlah sampel didapatkan ketentuan sebanyak 70 sampel minimal. Pada penelitian ini didapatkan sampel sebanyak 80 responden dan dianggap cukup karena telah memenuhi batas minimal sampel yang ditentukan. Dengan kriteria sampel yang diambil adalah pengguna layanan aplikasi ULA yang memiliki harapan dan *persepsi* yang pengguna dapatkan setelah memakai layanan aplikasi ULA di Jombang.

3.3. Penyusunan Kuisioner

Pada tahapan ini peneliti membuat pernyataan sesuai variabel dan indikator. Pada tabel 3.1 melihat hasil penyusunan kuisioner menggunakan 14 pernyataan.

Dari perhitungan jumlah sampel didapatkan ketentuan sebanyak 70 sampel minimal. Pada penelitian ini didapatkan sampel sebanyak 80 responden dan dianggap cukup karena telah memenuhi batas minimal sampel yang ditentukan. Dengan kriteria sampel yang diambil adalah pengguna layanan aplikasi ULA yang memiliki harapan dan *persepsi* yang pengguna dapatkan setelah memakai layanan aplikasi ULA di Jombang.

A. *Performance Expetancy*,

Performance Expetancy, adalah sejauh mana kepercayaan individu bahwa dengan menggunakan sebuah sistem akan dapat membantunya untuk mencapai keuntungan dalam konteks suatu pekerjaan. Indikator pada variabel *Performance Expetance* yaitu sebagai berikut :

- 1) *Perceived Usefulness* (Kegunaan yang Dirasakan)
- 2) *Job-Fit* (Kesesuaian Pekerjaan)
- 3) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)
- 4) *Outcome Expectations* (Ekspetasi Hasil)

B. *Effort Expectancy*

Effort Expectancy merupakan tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem (Venkatesh, M.G. Moris, G.B. Davis & F.D. Davis 2003). Indikator pada variabel *Effort Expectancy* adalah sebagai berikut:

- 1) *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan)
- 2) *Complexity* (Kompleksitas)

C. *Social Influence*

Social Influence merupakan sejauh mana individu merasakan bahwa orang lain yang penting percaya bahwa dia harus menggunakan sistem baru (Venkatesh, M.G. Moris, G.B. Davis & F.D. Davis 2003). Indikator pada variabel *Social Influence* adalah sebagai berikut:

- 1) *Subjective Norm* (Norma Subjektif)

2) *Social Factors* (Faktor Sosial)

3) *Image* (Kesan)

D. *Facilitating Conditions*

Facilitating Conditions merupakan suatu tingkatan di mana seorang individu percaya bahwa dengan adanya suatu *infrastruktur* organisasi dan teknis dapat mendukung penggunaan sistem (Venkatesh, M.G. Moris, G.B. Davis & F.D. Davis 2003). Indikator pada variabel *Facilitating Conditions* adalah sebagai berikut:

- 1) *Perceived Behavioral Control* (Kontrol Peril yang Dirasakan)
- 2) *Facilitating Conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi)
- 3) *Compatibility* (Kesesuaian)

Berdasarkan variabel dan indikator pernyataan yang telah ditentukan, responden sebagai pengguna Aplikasi ULA diminta untuk menyatakan tingkat kepuasan yang dicari (*Gratification Sought*) dan tingkat kepuasan yang diperoleh (*Gratification Obtained*) yang dinyatakan dalam skala likert 1-5, dengan keterangan skor 5 sangat setuju, 4 setuju, 3 netral, 2 tidak setuju dan 1 sangat tidak setuju. (Atika Shima Firdausi, I Kadek Dwi Nuryana, 2023).

Tabel 3.1 Kuisioner Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan
<i>Performance Expetancy</i> (Ekspetasi Kinerja)	PE1	Apakah aplikasi Ula meningkatkan efektifitas proses belanja
	PE2	Apakah aplikasi Ula memudahkan pengguna saat belanja
	PE3	Apakah aplikasi Ula meningkatkan minat saat belanja
	PE4	Apakah aplikasi Ula memberikan keuntungan tertentu seperti harga yang relatif

		murah maupun diskon
<i>Effort Expectancy</i> (Ekspektasi Usaha)	EE1	Apakah aplikasi Ula pelayanan yang diberikan tidak sulit
	EE2	Apakah proses pengadaan barang pada usaha pengguna lebih mudah saat menggunakan aplikasi Ula
	EE3	Apakah aplikasi Ula mudah digunakan/dioperasikan pengguna
<i>Social Influence</i> (Pengaruh Sosial)	SI1	Apakah pengguna termotivasi menggunakan aplikasi Ula karena memiliki ulasan yang baik
	SI2	Apakah pengguna terpengaruh teman keluarga juga menggunakan aplikasi Ula
<i>Facilitating Conditions</i> (Kondisi-kondisi Pemfasilitasi)	FC1	Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi ULA karena memudahkan penggunaannya
	FC2	Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi ULA karena sesuai dalam memenuhi kebutuhan layanan digital
	FC3	Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi ULA karena nyaman digunakan
<i>Behavioral Intention</i>	BI1	Pengguna merasakan manfaat positif saat

(Niat Perilaku)		menggunakan aplikasi ULA
	BI2	Pengguna menggunakan Aplikasi ULA untuk memenuhi kebutuhan tokonya

3.4. Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan dua survei untuk mengumpulkan data: penyebaran kuesioner melalui *Google Form* di Group Chat pengguna ULA dan melalui survei langsung dengan menyebarkan tautan *Google Form* kepada pengguna. Responden diminta mengisi kuesioner terdiri dari tiga bagian, yang mencakup karakteristik responden (nama, jender, usia, nomor telepon), kepuasan yang dicari (*Gratification Sought*), dan kepuasan yang diperoleh (*Gratification Obtained*). Sebanyak 80 responden berpartisipasi dalam penelitian ini sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

3.5. *Gratification Sought* dan *Gratification Obtained*

Gratification Sought (GS), juga dikenal sebagai harapan, merujuk pada kepuasan yang diinginkan sebelum menggunakan suatu media, seperti Aplikasi ULA (A. Y. Zainal, 2015). Di sisi lain, *Gratification Obtained* (GO), atau persepsi, adalah hasil kepuasan yang diperoleh setelah menggunakan media tersebut (A. Y. Zainal, 2015). Harapan (GS) dan Kenyataan (GO) ini memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Aplikasi ULA. Dalam model UTAUT (C. Lovelock, P. Patterson, dan R. Walker, 2001), pengguna membandingkan harapan (GS) dengan persepsi (GO) terkait layanan Aplikasi ULA. Analisis gap dalam tingkat kepuasan diukur melalui model analisis gap, seperti yang terlihat pada Gambar 3.2 (Dwi Patmalasari¹, Aries Dwi Indriyanti², 2021).

3.6. Uji Instrumen

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner akan mengalami pengujian instrumen, termasuk uji validitas dan uji reliabilitas. Proses uji instrumen menggunakan data kuesioner bertujuan menghasilkan data yang *valid* dan *reliable*. Uji validitas digunakan untuk menilai apakah pernyataan dalam kuesioner dapat dianggap valid dalam menggambarkan suatu variabel (Ghazali, 2018). Uji *reliabilitas* bertujuan untuk menentukan apakah data yang diperoleh dapat

diandalkan sesuai kriteria yang ditetapkan (Ghazali, 2018). Jika ada item pernyataan yang dianggap tidak valid atau tidak *reliabel*, *item/variabel* tersebut akan dihapus. Perhitungan uji *instrumen*, baik uji *validitas* maupun uji *reliabilitas*, dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS 16 (Fachrul Bayhaqi1, I Kadek Dwi Nuryana2, 2022).

3.7. Uji T

Pengujian hipotesis menggunakan uji T melibatkan dua cara. Pertama, jika nilai T-hitung lebih kecil dari nilai T tabel atau nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan antara item pengujian. Sebaliknya, jika nilai T-hitung lebih besar dari nilai T tabel atau nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara item pengujian (S. Santoso, 2014). Pengujian *T-Paired Test* dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS 16 (Fachrul Bayhaqi1, I Kadek Dwi Nuryana2, 2022).

3.8. Hipotesis Penelitian

1. *Performance Expectancy*

- a) H0 : Tidak terdapat perbedaan signifikan terhadap rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja dari aplikasi ULA.
- b) H1 : Didapati perbedaan signifikan terhadap rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja dari aplikasi ULA.

2. *Effort Expectacy*

- a) H0 : Tidak terdapat perbedaan signifikan terhadap rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel ekspektasi usaha dari aplikasi ULA.
- b) H1 : Didapati perbedaan signifikan terhadap rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel ekspektasi usaha dari aplikasi ULA.

3. *Social Influence*

- a) H0 : Tidak terdapat perbedaan signifikan terhadap rata-rata tingkat kepuasan pengguna

terhadap pengaruh sosial dari aplikasi ULA.

- b) H1 : Didapati perbedaan yang signifikan terhadap rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap pengaruh sosial dari aplikasi ULA.

4. *Facilitating Conditions*

- a) H0 : Tidak terdapat perbedaan signifikan terhadap rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap kondisi fasilitas dari aplikasi ULA.
- b) H1 : Didapati perbedaan signifikan terhadap rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap kondisi fasilitas dari aplikasi ULA. (Dwi Patmalasari1, Aries Dwi Indriyanti2, 2021).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian pembahasan penelitian ini, akan difokuskan pada pengolahan data yang dikumpulkan melalui kuisisioner. Ini mencakup pengujian instrumen melalui *validasi* dan *reliabilitas* menggunakan *software* SPSS 16. Hasil pengujian tersebut akan digunakan untuk menganalisis data berdasarkan model UTAUT dan menguji hipotesis penelitian. Langkah terakhir melibatkan perbandingan antara kepuasan yang dicari (*Gratification Sought* - GS) dan kepuasan yang diperoleh (*Gratification Obtained* - GO) untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna Aplikasi ULA.

4.1. Uji Validasi

Uji *validitas* dalam penelitian ini bertujuan untuk menentukan apakah kuisisioner yang digunakan dapat dianggap valid untuk penelitian. Kuisisioner disebar kepada 80 pengguna Aplikasi ULA di Jombang. Terdapat dua bagian dalam kuisisioner, yaitu *Gratification Sought* (GS) dan *Gratification Obtained* (GO), keduanya menggunakan butir pernyataan yang sama. *Validitas* data dievaluasi dengan membandingkan nilai r-hitung dengan nilai r-tabel, dengan formula $df = n - 2$, dimana n adalah total sampel (80). Dengan menggunakan nilai signifikansi r-tabel $\alpha = 0,05$ atau 5%, dengan total sampel 80, didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,219. Jika data dianggap *valid*, maka dilanjutkan dengan uji *reliabilitas*.

A. Uji Validasi (*Gratification Sought*) Kepuasan Yang Dicari

Tabel 4.1 Uji Validasi (Kepuasan Yang Di Cari)

Variabel	Indikator	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Keterangan
Ekspetasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)	PE1	0,858	0,219	Valid
	PE2	0,866	0,219	Valid
	PE3	0,818	0,219	Valid
	PE4	0,861	0,219	Valid
Ekspetasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)	EE1	0,872	0,219	Valid
	EE2	0,907	0,219	Valid
	EE3	0,916	0,219	Valid
Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>)	SI1	0,875	0,219	Valid
	SI2	0,872	0,219	Valid
Kondisi-kondisi pemfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>)	FC1	0,923	0,219	Valid
	FC2	0,902	0,219	Valid
	FC3	0,877	0,219	Valid

Berdasarkan hasil penghitungan uji validitas pada Tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan pada masing-masing variabel, yaitu Ekspetasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspetasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), dan Kondisi-kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*), semuanya dinyatakan *valid*. Hal ini diperoleh karena nilai r-hitung lebih besar daripada nilai r-tabel untuk setiap variabel.

B. Uji Validitas (*Gratification Obtained*) Kepuasan Yang Di Peroleh

Tabel 4.2 Uji Validasi (Kepuasan Yang Di Peroleh)

Variabel	Indikator	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Keterangan
Ekspetasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)	PE1	0,979	0,219	Valid
	PE2	0,979	0,219	Valid
	PE3	0,980	0,219	Valid
	PE4	0,979	0,219	Valid
Ekspetasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)	EE1	0,979	0,219	Valid
	EE2	0,979	0,219	Valid
	EE3	0,978	0,219	Valid
Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>)	SI1	0,979	0,219	Valid
	SI2	0,979	0,219	Valid
Kondisi-kondisi pemfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>)	FC1	0,978	0,219	Valid
	FC2	0,979	0,219	Valid
	FC3	0,979	0,219	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 5 di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan pada variabel Ekspetasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspetasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), dan Kondisi-kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) dinyatakan valid. Hal ini dapat dinyatakan karena nilai r-hitung pada masing-masing variabel lebih besar daripada nilai r-tabel.

4.2. Uji Reliabilitas

Uji *reliabilitas* bertujuan untuk menentukan apakah data yang dikumpulkan dapat dianggap *reliabel* sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Penghitungan uji reliabilitas dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS 16. Proses uji *reliabilitas* dapat dilakukan setelah indikator atau item dianggap *valid*. Indikator atau item dikatakan *reliabel* jika hasil perhitungan menunjukkan nilai alpha Cronbach yang melebihi nilai r-tabel yang telah ditetapkan, yaitu 0,219.

Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Variabel Keseluruhan

Cronbach's Alpha	N of Items
0,980	14

Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan, pada Tabel 6 sebanyak 14 item pernyataan yang *valid* mendapatkan hasil nilai pengujian sebesar 0,980. Hasil pengujian menunjukkan nilai 0,980 yang melebihi baik r-tabel yang ditentukan yaitu 0,219, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa item pernyataan yang digunakan yaitu *reliabel*.

Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Tiap-tiap Variabel

	Cronbach's Alpha	N of Items
Ekspetasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)	0,925	4
Ekspetasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)	0,929	3
Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>)	0,919	2
Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>)	0,956	3

Facilitating Conditions)		
---------------------------	--	--

Berdasarkan hasil uji reliabilitas untuk variabel Ekspetasi Kinerja (*Performance Expectancy*), 4 item pernyataan valid mendapatkan nilai uji *reliabilitas* sebesar 0,925. Nilai ini melebihi r-tabel yang ditetapkan, yaitu 0,219, menunjukkan bahwa item pernyataan yang digunakan reliabel. Pada variabel Ekspetasi Usaha (*Effort Expectancy*), dari 3 item pernyataan valid, nilai uji *reliabilitas* mencapai 0,929. Nilai tersebut melebihi r-tabel (0,219), menunjukkan *reliabilitas* item pernyataan yang digunakan. Untuk variabel Pengaruh Sosial (*Social Influence*), dari 2 item pernyataan *valid*, nilai uji *reliabilitas* sebesar 0,919. Nilai ini melebihi r-tabel (0,219), menegaskan *reliabilitas* item pernyataan yang digunakan. Sementara itu, pada variabel Kondisi-kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) dari 3 item pernyataan valid, hasil uji *reliabilitas* mencapai 0,956. Nilai tersebut juga melebihi r-tabel (0,219), menandakan *reliabilitas* item pernyataan yang digunakan.

4.3. Perbandingan Nilai Gratification Sought (GS) dan Nilai Gratification Obtained (GO)

Berdasarkan hasil uji instrumen yang menunjukkan *validitas* dan *reliabilitas* data penelitian, dilakukan perbandingan antara *Gratification Sought* (GS) dan *Gratification Obtained* (GO). Perhitungan dilakukan dengan rumus: total nilai *Gratification Sought* (GS) dibagi dengan jumlah responden, sementara nilai rata-rata *Gratification Obtained* (GO) dibagi dengan jumlah responden. Selanjutnya, perbandingan dilakukan dengan mengurangkan nilai total dari GO dengan GS. Jika hasilnya positif, kepuasan dianggap tercapai; sebaliknya, jika hasilnya negatif, kepuasan dianggap belum tercapai.

Tabel 4.5 Perbandingan Nilai GS, Nilai GO Dan Nilai GAP

Variabel	Nilai GS	Nilai GO	Σ Gap
Ekspetasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)	4,23	3,84	-0,39
Ekspetasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)	4,29	3,95	-0,34

Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>)	4,27	3,92	-0,35
Kondisi-kondisi Memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>)	4,36	4,39	0,03
Mean (rata-rata)	4,28	4,02	-0,26

Berdasarkan hasil perhitungan, variabel *Performance Expectancy* menunjukkan nilai *Gratification Sought* (GS) sebesar 4,23 dan *Gratification Obtained* (GO) sebesar 3,84, dengan selisih (Gap) sebesar -0,39. Artinya, kepuasan pengguna pada variabel *Performance Expectancy* belum tercapai. Variabel *Effort Expectancy* menunjukkan nilai GS sebesar 4,29 dan GO sebesar 3,95, dengan Gap sebesar -0,34, yang menandakan kepuasan pengguna pada *Effort Expectancy* juga belum tercapai. Pada variabel *Social Influence*, nilai GS adalah 4,27 dan GO adalah 3,92, dengan Gap -0,35, menunjukkan bahwa kepuasan pengguna pada *Social Influence* belum tercapai. Terakhir, pada variabel *Facilitating Conditions*, GS sebesar 4,36 dan GO sebesar 4,39, dengan Gap sebesar 0,03, yang menandakan kepuasan pengguna telah tercapai pada variabel *Facilitating Conditions*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi ULA hanya tercapai pada variabel *Facilitating Conditions*, sementara belum tercapai pada variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence*.

4.4. Uji T

Uji T dilakukan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis dan menyimpulkan hasilnya. Tujuan uji ini adalah untuk menentukan nilai T dan memberikan kesimpulan terhadap hipotesis penelitian yang telah diajukan. Hasil uji T-Hitung yang melebihi nilai T-Tabel menunjukkan adanya perbedaan antara kepuasan yang dicari dan kepuasan yang diperoleh, sehingga H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya, variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi ULA. Sebaliknya, jika nilai T-Hitung kurang dari T-Tabel, tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan yang dicari dan kepuasan yang diperoleh, sehingga H0 diterima dan H1 ditolak. Uji T ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS 16.

Tabel 4.6 Hasil Dari Perbandingan T-Hitung Dan T-Tabel Pada Pengujian Uji T

Variabel	T Hitung	T Tabel	Keterangan
Ekspetasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)	3,182	0,219	Terdapat Pengaruh
Ekspetasi Usaha (<i>Effort Expetancy</i>)	2,452	0,219	Terdapat Pengaruh
Pengaruh Sosial (<i>Effort Ekpentacy</i>)	4,528	0,219	Terdapat Pengaruh
Kondisi-kondisi Memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>)	2,703	0,219	Terdapat Pengaruh

Berdasarkan hasil penghitungan uji T, variabel Ekspetasi Kinerja (*Performance Expectancy*) menunjukkan nilai T-Hitung sebesar 3,182, melebihi nilai 0,219. Dengan demikian, pada variabel Ekspetasi Kinerja, terdapat perbedaan signifikan antara nilai rata-rata GS dan GO. Hal ini menolak H₀ dan menerima H₁, menyatakan bahwa variabel Ekspetasi Kinerja memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi ULA.

Uji T pada variabel Ekspetasi Usaha (*Effort Expectancy*) menghasilkan nilai T-Hitung sebesar 2,452, lebih tinggi dari 0,219. Oleh karena itu, terdapat perbedaan signifikan antara nilai rata-rata GS dan GO pada variabel Ekspetasi Usaha. Hasil ini menolak H₀ dan mendukung H₁, menyatakan bahwa variabel Ekspetasi Usaha mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi ULA.

Variabel Pengaruh Sosial (*Social Influence*) menunjukkan nilai T-Hitung sebesar 4,528, melebihi 0,219. Dengan demikian, terdapat perbedaan signifikan antara nilai rata-rata GS dan GO pada variabel Pengaruh Sosial. Hal ini menolak H₀ dan mendukung H₁, menyatakan bahwa variabel Pengaruh Sosial memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi ULA.

Pengujian uji T pada variabel Kondisi-kondisi Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) menghasilkan nilai T-Hitung sebesar 2,703, melebihi nilai 0,219. Oleh karena itu, terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai rata-rata GS dan GO pada variabel Kondisi-kondisi Memfasilitasi. Hal ini menolak H₀ dan mendukung H₁, menyatakan bahwa variabel Kondisi-kondisi Memfasilitasi memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi ULA.

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai kepuasan pengguna di Jombang terhadap aplikasi ULA menggunakan model UTAUT menyimpulkan hal-hal berikut:

- 1) Berdasarkan validasi dan reliabilitas kuisioner pengguna aplikasi ULA di Jombang, variabel Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), dan Kondisi-kondisi Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) dianggap valid dan reliabel. Semua variabel dinyatakan valid karena nilai r-hitung melebihi nilai r-tabel, dan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* melebihi nilai r-tabel.
- 2) Hasil perbandingan antara *Gratification Sought* dan *Gratification Obtained* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi ULA di Jombang hanya tercapai pada variabel Kondisi-kondisi Memfasilitasi. Variabel Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, dan Pengaruh Sosial masih belum mencapai tingkat kepuasan yang diinginkan. Tingkat kepuasan pengguna terhadap Kondisi-kondisi Memfasilitasi dipengaruhi oleh kemudahan dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna.
- 3) Uji hipotesis menunjukkan adanya perbedaan signifikan pada setiap variabel, mendukung H₁ bahwa Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi-kondisi Memfasilitasi mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi ULA di Jombang.

6. REFERENSI

- Atika, S. F., & I Kadek, D. N. (2023). Analisis Penerimaan Teknologi dan Kesuksesan Aplikasi ULA Pada Pelaku UMKM di Surabaya Menggunakan Metode UTAUT dan Delone & Mclean. *JEISBI Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 04(01), 91-99..
- A. Y. Zainal, Metode Penelitian Komunikasi Kuantitatif, Bandung: Pusaka Setia, 2015.
- C. Lovelock, P. Patterson and R. Walker, *Services Marketing: An Asia Pacific Perspective*, Sydney: Pearson Education, 2001.
- Dwi, P., & Aries, D. I. (2021). Analisis kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Model UTAUT.

- JEISBI Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence, 02(02), 37- 45.
- Ega, F. A., Nurul, M., & Fredy, F. (2023). Analisis Penerimaan dan Kepuasan User Aplikasi Peduli Lindungi Mempergunakan Metode UTAUT 2 dan EUCS. JSil Jurnal Sistem Informasi, 10(1), 12-19.
- Fachrul, B., & I Kadek, D. N. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Bima+ dengan Metode UTAUT. JEISBI Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence, 03(03), 84-93.
- I. Ghazali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25, Semarang: Universitas Diponegoro, 2018.
- Ridwan Daud Mahande, 2 Jasruddin "UTAUT Model: Suatu Pendekatan Evaluasi Penerimaan E-Learning pada Program Pascasarjana.
- Rohmat, U. F., Afif, G. Z., & Safitri, P. S. (2023). Aplikasi User Experience Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Spotify Dengan Metode UTAUT. Djtechno Jurnal Teknologi Informasi, 4(1), 154-169.
- S. Santoso, Statistik NonParametrik, Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2014.
- Taiwo, A.A. and Downe A.G. (2013). The theory of user acceptance and use of technology (UTAUT): a meta-analytic review of empirical findings. Journal of Theoretical and Applied Information Technology. 49(1): 48-58.
- Venkatesh, M.G. Moris, G.B. Davis & F.D. Davis, User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. MIS Quarterly, Vol.27, No.3. 2003.
- Kusuma, A. P., & Darmanto. (2016). Pengenalan angka pada sistem operasi android dengan menggunakan metode template matching. Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi, 2(2), 68-78.