



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

Menerima 15 Agustus 2023

Revisi 12 September 2023

Diterima 15 September 2023

Online 1 Oktober 2023

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 sudah jadi kebutuhan yang mendesak buat golongan masyarakat termasuk pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang merupakan pedang online atau *e-commerce*. Ketersediaan aplikasi ULA (Lucky Current and Safe) yang dikelola PT Jembatan Akar Teknologi menjadi salah satu contoh *e-commerce* yang memudahkan hidup UMKM. Aplikasi ULA adalah pasar *e-commerce B2B multi-kategori* yang menawarkan akses kepada bisnis UMKM terhadap peralatan ritel, teknologi, dan pengalaman mutakhir. Untuk menjangkau opini dan jawaban dari pengguna aplikasi ULA yang menyasar UMKM di Kota Jombang mengenai kemampuan dan kepuasan penggunaan suatu sistem, peneliti dalam penelitian ini menggunakan pendekatan UTAUT. Dengan membagikan link Google Form baik secara langsung maupun melalui grup WA, sebesar 80 responden yang dihitung dengan *software SPSS16*. Kepuasan pengguna terhadap aplikasi ULA Jombang hanya diperoleh pada variabel Kondisi Fasilitas, bukan pada faktor Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, atau Pengaruh Sosial berdasarkan hasil pengolahan data. Tingkat Kepuasan pengguna terhadap faktor Facilitating Conditions memenuhi indikator kemudahan yaitu persyaratan yang memudahkan kepuasan pengguna dan selaras dengan kebutuhan pengguna aplikasi ULA Jombang. Berdasarkan pengujian hipotesis, masing-masing variabel UTAUT mempengaruhi seberapa puas pengguna terhadap aplikasi ULA.

ABSTRACT

Information systems have become an urgent need for groups of people, including Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) who are online or *e-commerce* traders. The availability of the ULA (Lucky Current and Safe) application managed by PT Jembatan Akar Teknologi is an example of *e-commerce* that makes life easier for MSMEs. The ULA App is a multi-category B2B *e-commerce* marketplace that offers MSME businesses access to cutting-edge retail equipment, technology and experiences. To gather opinions and answers from users of the ULA application targeting MSMEs in Jombang City regarding the efficacy and satisfaction of using a system, researchers in this study used the UTAUT approach. By sharing the Google Form link either directly or via the WA group, amounting to 80 respondents calculated using SPSS16 software. User satisfaction with the ULA Jombang application is only obtained from the Facilitation Condition variable, not from the Performance Expectation, Business Expectation or Social Influence factors based on the results of data processing. The level of user satisfaction with the Facilitating Conditions factor meets the convenience indicators, namely requirements that facilitate user satisfaction and are in line with the needs of ULA Jombang application users. Based on hypothesis testing, each UTAUT variable influences how satisfied users are with the ULA application.

© 2023 COMPUTECH : Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Komunikasi. Semua hak cipta dilindungi undang-undang.

1. PENDAHULUAN

PT Jembatan Akar Teknologi merupakan startup asal Jakarta yang didirikan pada tahun

2020 yang fokus mendukung UMKM melalui distribusi, inventaris, dan penyediaan modal. Dalam mengembangkan bisnisnya, perseroan

Analisis Kepuasan Aplikasi ULA (Untung Lancar Aman)....

© 2023 COMPUTECH : Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Komunikasi. Semua hak cipta dilindungi undang-undang.

memanfaatkan aplikasi ULA (Untung Lancar Aman), sebuah platform *e-commerce B2B multikategori* yang mengintegrasikan teknologi modern berbiaya rendah untuk UMKM..

Aplikasi ULA dirancang agar pelaku UMKM bisa lebih mudah untuk memilih produk harga yang terjangkau dan modal usaha supaya meningkatkan pendapatannya.

Dalam mengevaluasi penerimaan teknologi, penelitian ini memilih model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). Model ini menyoroti empat variabel utama: Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), dan Kondisi Pemfasilitasi (*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

Menurut Dwi Prastowo Darminto, analisis adalah proses memecah suatu topik atau masalah menjadi bagian-bagian komponennya atau bagian-bagian yang lebih kecil dengan tujuan untuk mengembangkan pemahaman yang mendalam mengenai hubungan antar bagian-bagian tersebut. Minto Rahayu juga mengartikan analisis sebagai suatu metode membagi suatu subjek menjadi bagian-bagian komponennya dengan cara melepaskan atau menafsirkan bagian-bagian yang menyatukannya.

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

Ula adalah platform *e-commerce B2B* multi-kelas yang memanfaatkan teknologi untuk merampingkan jaringan distribusi dan menawarkan opsi pembiayaan kepada usaha kecil dan menengah. Struktur berbiaya rendah pada aplikasi ini dimaksudkan untuk memberikan pemilik UMKM akses terhadap pilihan produk dan harga yang lebih masuk akal, serta modal usaha untuk mendongkrak pendapatan mereka secara keseluruhan. Nilai utama Ula adalah bahwa industri ritel di Indonesia hampir seluruhnya berasal dari kontribusi UMKM dan pengecer mapan. Selain

sangat efektif, UMKM juga memiliki kesadaran menyeluruh terhadap peluangnya, sehingga memungkinkan mereka menawarkan nilai yang terkait erat dengan operasinya. (Jawa Pos; Dimas Ginanjar, 2020).

2.2.3. Pengertian UTAUT

Delapan model penerimaan teknologi lainnya, termasuk TRA, TAM, TPB, SCT, DTPU, dan MPCU, digabungkan untuk menciptakan model UTAUT, yang diciptakan oleh Vankatesh dkk. (2003) (Jogiyanto, 2008, diacu oleh Helyawati, 2013). Elemen-elemen yang mempengaruhi penerimaan seseorang terhadap teknologi informasi disoroti oleh model ini.

Empat elemen utama dalam UTAUT Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Fasilitas. Yang memiliki dampak besar terhadap cara masyarakat berperilaku saat menerima dan memanfaatkan teknologi. Pengaruh faktor penentu utama terhadap penerimaan dan penggunaan teknologi semakin diperkuat oleh empat mediator : gender, usia, pengalaman, dan kesukarelaan. Vankatesh (2003) menguraikan lima konstruksi UTAUT berikut :

- 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 metode kuantitatif dimana statistik diperoleh melalui pengukuran ilmiah berdasarkan jawaban responden. Metodologi penelitian terdiri dari pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada responden. Setelah proses survei selesai, data diolah secara sistematis untuk mengukur variabel, yang kemudian digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi ULA (Untung Lancar Aman). (Fachrul Bayhaqi¹ , I Kadek Dwi Nuryana², 2022).

3.2. Populasi Dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah pelaku UMKM di Jombang yang menggunakan aplikasi ULA. Dengan menggunakan teknik purposive sampling, sampel dipilih secara cermat berdasarkan kriteria yang telah ditentukan untuk memastikan bahwa sampel tersebut relevan dengan tujuan penelitian.

Menurut pedoman pengukuran sampel, yang mengharuskan penggunaan 5-10 kali lipat variabel indikator, ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *multivariat* (A. Ferdinand, 2002). Karena penelitian ini menggunakan 14 indikator masalah, maka perhitungannya adalah sebagai berikut :

Rumus Multivariate :

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

Dihitung dari jumlah sampel, Diperlukan minimal 70 sampel, yang ditentukan oleh jumlah sampel. Sampel yang diperoleh untuk penelitian ini berjumlah 80 responden, dan memenuhi kriteria sampel minimum, maka dianggap cukup. Pengguna layanan aplikasi ULA yaitu harapan dan perasaannya setelah memanfaatkan layanan di Jombang menjadi sampel standar yang dipilih.

3.3. Penyusunan Kuisoner

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

Variabel pernyataan dan indikator berikut digunakan dalam studi yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan layanan aplikasi ULA :

A. Ekspektasi Kinerja

Ekspektasi kinerja yaitu Sejauh mana seseorang mengharapkan manfaat dari suatu sistem di tempat kerja. Indikator variabel ekspektasi kinerja adalah sebagai berikut :

- 1) Kegunaan yang dirasakan (*perceived kegunaan*)
- 2) Kesesuaian dengan pekerjaan (*Suitability for the job*)
- 3) Keuntungan Relatif
- 4) Harapan Hasil

B. Ekspektasi Usaha

Tingkat kenyamanan yang didapat dari penggunaan suatu sistem (Venkatesh, M.G. Moris, G.B. Davis, dan F.D. Davis 2003). Berikut indikator variabel ekspektasi usaha:

- 1) Kegunaan yang Dirasakan
- 2) Kerumitan

C. Pengaruh Sosial

Pengaruh Sosial yaitu Sejauh mana orang-orang penting berpikir seseorang harus mengadopsi sistem (Venkatesh, M.G. Moris, G.B. Davis, dan F.D. Davis 2003). Berikut indikator variabel Pengaruh Sosial :

- 1) Norma Subjektif
- 2) Unsur Sosial
- 3) *Sinopsis* (Kesan)

D. Kondisi Yang Memfasilitasi

Menurut Venkatesh, M.G. Moris, GB Davis, dan F.D. Davis (2003), Kondisi Yang Memfasilitasi yaitu sejauh mana orang merasa bahwa infrastruktur teknologi dan organisasi ada untuk memfasilitasi penggunaan sistem. Berikut ini adalah variabel Kondisi Yang Memfasilitasi :

- 1) Lingkungan yang Kondusif
- 2) Penerapan (*kompatibilitas*)
- 3) Kontrol yang Dirasakan atas Perilaku

Responden yang menggunakan aplikasi ULA diminta menilai tingkat kepuasan (*Gratification Sought*) dan tingkat kepuasan (*Gratification Obtained*) dengan skala Likert 1–5, dengan nilai 5 sangat setuju, 4 setuju, 3 netral, 2 tidak setuju, dan 1 sangat tidak setuju, berdasarkan pernyataan variabel dan indikator yang teridentifikasi. (I Kadek Dwi Nuryana, Atika Shima Firdausi, 2023).

Tabel 3.1 Kuisioner Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan
<i>Performance Expectancy</i> (Ekspektasi 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

Variabel	Indikator	Pernyataan
<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 penggunaanya
	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> (Niat Perilaku)	BI1	Pengguna merasakan manfaat positif saat 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). Sebanyak 80 responden berpartisipasi dalam penelitian ini sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

3.5. Gratification Sought dan Gratification Obtained

Gratification Sought yang disebut juga harapan mengacu pada perasaan puas yang diinginkan sebelum menggunakan media, seperti aplikasi ULA (A. Y. Zainal, 2015). Sedangkan 1.1. *Gratification Obtained* persepsi merupakan hasil kepuasan yang diperoleh

setelah menggunakan media (A. Y. Zainal, 2015). *Expectation* (GS) dan *reality* (GO) berpengaruh terhadap 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

Uji validitas dan reliabilitas, antara lain pengujian, akan dilakukan terhadap instrumen dengan menggunakan data yang dikumpulkan melalui kuesioner. Hasil yang valid dan dapat dipercaya dimaksudkan untuk dihasilkan oleh prosedur pengujian instrumen yang memanfaatkan data kuesioner. Tujuan uji validitas adalah untuk mengetahui keabsahan pernyataan-pernyataan yang dibuat dalam kuesioner berkenaan dengan kemampuannya dalam mendeskripsikan variabel (Ghazali, 2018). Mencari tahu apakah data yang diperoleh dapat dipercaya sesuai dengan kriteria yang diterima merupakan tujuan dari pengujian reliabilitas (Ghazali, 2018). Setiap item laporan atau variabel yang ditemukan salah atau tidak dapat dipercaya akan dihilangkan. Uji validitas dan reliabilitas pengujian instrumen dihitung dengan menggunakan software SPSS 16 (Fachrul Bayhaqi¹, I Kadek Dwi Nuryana², 2022).

3.7. Uji T

Eksperimen hipotesis dengan uji T melibatkan dua teknik. Kesatu, apabila nilai T hitung lebih kecil atas nilai T tabel atau nilai signifikansinya makin besar dari 0,05 bahwa bisa disimpulkan tidak ada perbedaan antar butir tes. Sedangkan jika nilai T-hitung makin besar daripada nilai T-tabel ataupun nilai signifikansinya kurang atas 0,05 kemudian bisa disimpulkan ditemukan perbandingan antar butir tes (S. Santoso, 2014). Uji *T-paired* pada *eksperimen* ini dilakukan menggunakan software SPSS 16 (Fachrul Bayhaqi¹, I Kadek Dwi Nuryana², 2022).

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

Menentukan apakah kuesioner yang digunakan dapat dianggap sah untuk penelitian adalah tujuan dari uji validitas dalam penelitian ini. Delapan puluh pengguna Aplikasi ULA Jombang menerima kuesioner. Kuesioner ini dibagi menjadi dua bagian: *Gratification Obtained* (GO) dan *Gratification Sought* (GS), yang keduanya menggunakan item pernyataan yang sama. Dengan menggunakan rumus $df = n - 2$, dimana n adalah jumlah sampel total (80), nilai r taksiran dan nilai r tabel dibandingkan untuk menilai keabsahan data. Dengan jumlah sampel sebanyak 80 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,219 dengan menggunakan nilai signifikansi r -tabel $\alpha = 0,05$ atau 5%. Pengujian reliabilitas dilanjutkan apabila data dianggap valid.

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 disebabkan karena nilai *r* hitung setiap variabel lebih besar dari nilai *r* tabel.

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 Perolehan uji validitas di atas, bisa disimpulkan maka 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 disebabkan karena nilai *r*-hitung setiap variabel lebih besar dari nilai *r*-tabel.

4.2. Uji Reliabilitas

Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk memastikan, sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan, apakah data yang diperoleh dapat diandalkan. Perangkat lunak yang disebut SPSS 16 digunakan untuk menghitung pemeriksaan keandalan. Prosedur pemeriksaan keandalan dapat dimulai segera setelah tanda atau produk diterima sebagai produk yang sah. Ketika hasil komputasi menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* melampaui nilai *r* tabel yang telah ditetapkan (yaitu 0,219), maka suatu indikator atau item dianggap dapat diandalkan.

Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Variabel Keseluruhan

Cronbach's Alpha	N of Items
0,980	14

Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan di atas, terdapat 14 item pernyataan valid didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,980. Hasil pengujian sebesar 0,980 melebihi *r*

tabel yang ditentukan sebesar 0,219 sehingga dapat dikatakan item laporan yang digunakan 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

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)

Gratification Sought dan *Gratification Obtained* dibandingkan berdasarkan hasil uji instrumen yang menunjukkan validitas dan reliabilitas data penelitian. Dihitung dengan nilai total kepuasan yang dicari (GS) dibagi jumlah responden dan nilai rata-rata kepuasan yang diperoleh (GO) dibagi jumlah responden. Selanjutnya bandingkan dengan mengurangkan nilai total GO dari GS. Jika

Analisis Kepuasan Aplikasi ULA (Untung Lancar Aman)....

© 2023 COMPUTECH : Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Komunikasi. Semua hak cipta dilindungi undang-undang.

hasilnya positif maka kepuasan dianggap telah tercapai, sebaliknya jika hasilnya negatif maka kepuasan tidak tercapai.

Tabel 4.5 Perbandingan Nilai GS, Nilai GO Dan Nilai GAP

Variabel	Nilai GS	Nilai GO	Σ Gap
Ekspetasi Kinerja (Performance Expectancy)	4,23	3,84	-0,39
Ekspetasi Usaha (Effort Expectancy)	4,29	3,95	-0,34
Pengaruh Sosial (Social Influence)	4,27	3,92	-0,35
Kondisi-kondisi Memfasilitasi (Facilitating Conditions)	4,36	4,39	0,03
Mean (rata-rata)	4,28	4,02	-0,26

Berdasarkan hasil perhitungan, variabel Ekspektasi Kinerja menunjukkan nilai kepuasan yang dicari (GS) sebanyak 4,23, nilai kepuasan yang di peroleh (GO) sebanyak 3,84, dan Gap sebanyak -0,39. Artinya kepuasan pengguna terhadap variabel Ekspetasi Kinerja yang didapat belum tercapai. Variabel Ekspetasi Usaha menunjukkan nilai GS sebanyak 4,29, GO sebanyak 3,95, dan Gap sebanyak -0,34 yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap Ekspetasi Usaha belum tercapai. Pada variabel Pengaruh Sosial diperoleh nilai GS sebanyak 4,27, GO sebanyak 3,92, dan Gap sebanyak -0,35 yang hasilnya ditunjukkan kepuasan pengguna kepada Pengaruh Sosial belum tercapai. Terakhir pada variabel Kondisi-Kondisi Memfasilitasi, GS sebanyak 4,36, GO sebanyak 4,39, dan gap sebanyak 0,03 yang menunjukkan bahwa pengguna puas terhadap variabel Kondisi-kondisi Memfasilitasi dinyatakan telah tercapai. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi ULA hanya tercapai pada variabel Kondisi-kondisi Memfasilitasi saja, namun tidak tercapai pada variabel Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, dan Pengaruh sosial.

4.4. Uji T

Untuk menguji hipotesis dan mendapatkan data, penelitian ini menggunakan uji T. Tujuan pengujian ini adalah untuk memastikan nilai T dan memberikan kesimpulan tentang hipotesis penelitian yang diajukan. H0 ditolak dan H1 diterima karena hasil uji T-Hitung lebih besar dari nilai T-Tabel, hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kepuasan yang dicari dengan kepuasan yang diperoleh. Hal ini menunjukkan bahwa

kebahagiaan pengguna aplikasi ULA mungkin dipengaruhi oleh variabel ini. H0 diterima dan H1 ditolak, namun jika nilai T-hitung lebih kecil dari T-Tabel, berarti tidak ada perbedaan nyata antara kepuasan yang dicari dengan kepuasan yang dicapai. Perangkat lunak SPSS 16 digunakan untuk melakukan uji T ini.

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

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

Berdasarkan hasil perhitungan Uji T, variabel Ekspektasi Kinerja menunjukkan nilai Thitung sebesar 3,182 melebihi nilai 0,219. Oleh karena itu pada variabel Ekspektasi Kinerja terdapat perbedaan yang signifikan pada nilai mean GS dan GO. Hal ini menolak H0 dan menerima H1 yang menunjukkan bahwa variabel Ekspektasi Kinerja berpengaruh terhadap kepuasan pengguna terhadap aplikasi ULA.

Uji T pada variabel Ekspetasi Usaha menghasilkan nilai T hitung sebesar 2,452 lebih tinggi dari 0,219. Oleh karena itu terdapat perbedaan yang signifikan nilai mean GS dan GO pada variabel Ekspektasi Usaha. Hasil tersebut menolak H0 dan mendukung H1 yang menunjukkan bahwa variabel Ekspektasi Usaha berpengaruh terhadap kepuasan pengguna terhadap aplikasi ULA.

Variabel Pengaruh Sosial menunjukkan nilai T hitung sebesar 4,528 lebih dari 0,219. Oleh karena itu, terdapat perbedaan rerata skor yang signifikan antara GS dan GO pada variabel Pengaruh Sosial. Hal ini menolak H0 dan mendukung H1 yang menunjukkan bahwa variabel pengaruh sosial mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi ULA.

Ketika variabel Kondisi Fasilitasi diuji T, diperoleh nilai T-hitung sebesar 2,703, melampaui nilai 0,219. Akibatnya nilai mean GS dan GO pada variabel Kondisi Fasilitasi berbeda secara signifikan. Hal ini menunjukkan

bahwa variabel kondisi fasilitasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna terhadap aplikasi ULA, menolak H0 dan mendukung H1.

5. KESIMPULAN

Berikut ini adalah kesimpulan penelitian yang memanfaatkan model UTAUT terhadap kepuasan pengguna di Jombang terhadap aplikasi ULA :

- 1) Variabel *Performance Expectations*, *Effort Expectations*, *Social Influence*, dan *Facilitating Condition* dianggap valid dan reliabel berdasarkan validasi dan reliabilitas kuesioner pengguna aplikasi ULA di Jombang. Karena nilai *r* hitung lebih besar dari nilai *r* tabel maka seluruh variabel dianggap valid; Selain itu, karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai *r* tabel, maka seluruh variabel dianggap dapat diandalkan.
- 2) Hasil perbandingan tingkat kepuasan yang diinginkan dan puas Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi ULA Jombang hanya tercapai pada variabel Keadaan yang memfasilitasi. variabel seperti Ekspektasi Usaha, Ekspektasi kinerja, dan Pengaruh Sosial masih jauh di bawah tingkat kepuasan yang diantisipasi. Tingkat kenyamanan dan kesesuaian dengan tuntutan pengguna berdampak pada kebahagiaan mereka dengan Kondisi yang Memfasilitasi.
- 3) Hasil uji hipotesis menunjukkan terdapat perbedaan yang cukup besar pada masing-masing variabel, membenarkan H1 yaitu tingkat kepuasan pengguna aplikasi ULA di Jombang dipengaruhi oleh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Fasilitasi.

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.