

ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI GO-JEK MENGGUNAKAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)*

Lovianevy Firtian Soebali Putri¹, Irfan Mahendra²

^{1,2} Program Studi Sistem Informasi

STMIK Nusa Mandiri Jakarta

Jl. Damai No. 8 Warung Jati Barat, Margasatwa Jakarta Selatan

lovi.first@gmail.com, irfan.iha@nusamandiri.ac.id

Abstract — *Gojek Application is android based application that is the entrance for customers to obtain services provided by PT Gojek Indonesia. This research was conducted to analyze the factors that affect the acceptance and use of the Gojek Application using United Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). This research was conducted on 50 people Gojek Application users are found in several locations of offices, malls, schools, colleges and the environment surrounding the housing in Jakarta. Based on research, it is known that the simultaneous factor performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions and significant positive effect on use behavior Gojek Application. While partially, it is known that performance expectancy and social influence which has positive and significant effect on use behavior Gojek Application. While effort expectancy and facilitating conditions not have a positive and significant effect on use behavior Gojek Application.*

Intisari — Aplikasi Gojek merupakan aplikasi berbasis android yang menjadi pintu masuk bagi pelanggan untuk mendapatkan layanan yang disediakan PT Gojek Indonesia. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan Aplikasi Gojek menggunakan *United Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. Penelitian ini dilakukan terhadap 50 orang pengguna Aplikasi Gojek yang ditemui di beberapa lokasi perkantoran, mall, sekolah, kampus dan lingkungan di sekitar perumahan di Jakarta. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa secara simultan, faktor *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*) Aplikasi Gojek. Sementara secara parsial, hanya faktor *performance expectancy* dan *social influence* yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*) Aplikasi Gojek. Sedangkan faktor *effort expectancy* dan *facilitating condition* tidak

memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*) Aplikasi Gojek.

Kata Kunci : Aplikasi go-jek, *Effort expectancy*, *Facilitating conditions*, *Performance expectancy*, *Social influence*, *Use behavior*, *Utaut*.

PENDAHULUAN

Tingkat kepadatan lalu lintas di DKI Jakarta terus meningkat. Hal ini telah menyebabkan tingkat kemacetan semakin tinggi, yang menimbulkan kerugian di masyarakat. Menurut Arie Setiadi Moerwanto, Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, kerugian yang diakibatkan kemacetan di Jakarta mencapai Rp.65 triliun per tahun (Republika, 2015). Sementara berdasarkan laporan dari Masyarakat Transportasi Indonesia (MTI), yang dikutip Andri Yansyah, Kepala Dinas Perhubungan DKI Jakarta, menyatakan bahwa kerugian masyarakat dari dampak kemacetan di sejumlah wilayah Jakarta mencapai sebesar 150 triliun rupiah per tahun (Koran-Jakarta, 2016).

Kondisi inilah yang kemudian melatarbelakangi lahirnya moda transportasi umum menggunakan sepeda motor yang dapat diakses secara online, yang dikenal dengan istilah ojek *online*. Layanan ojek *online* ini didukung dengan *software* aplikasi berbasis android, yang dapat menghubungkan *driver* ojek dengan *customer* yang membutuhkan jasa ojek. Aplikasi ini memberi kemudahan bagi pengguna jasa ojek untuk mendapatkan layanan transportasi umum yang cepat dengan biaya yang terjangkau.

Dengan menggunakan aplikasi ini, para pengguna ojek tidak perlu lagi mencari ojek ke pangkalan ojek. Pelanggan bisa mendapatkan layanan ojek sesuai dengan kebutuhannya, dengan mengakses aplikasi ojek *online* melalui *smartphone*. Kemudian *driver* yang menerima pesanan akan menjemput pengguna jasa tersebut ke lokasi yang telah ditentukannya pada saat memesan layanan.

Dalam perkembangannya, selain memberikan layanan transportasi (jemput-antar), layanan ojek *online* juga memberikan layanan lain, seperti pemesanan makanan, pengiriman barang, hingga menyediakan jasa pijat dan *cleaning service*, dan lain-lain.

PT. Go-jek Indonesia merupakan perusahaan pertama yang memulai bisnis transportasi *online* ini. PT Go-jek Indonesia berdiri pada tahun 2010. Dalam menjalankan bisnisnya, PT Gojek Indonesia mengembangkan aplikasi berbasis android yang dikenal dengan Aplikasi Go-jek. Hingga Juni 2016, Aplikasi Go-jek telah diunduh sebanyak hampir 10 juta kali di *Google Play* pada sistem operasi Android (wikipedia, 2016).

Berdasarkan data yang dirilis melalui *website* resminya, hingga tahun 2016 ini PT Go-jek Indonesia telah bermitra dengan sekitar 200.000 *driver* ojek yang tersebar di sepuluh kota besar di Indonesia, di antaranya Jakarta, Bandung, Bali, Surabaya, Makassar, Yogyakarta, Medan, Semarang, Palembang, dan Balikpapan (Go-jek Indonesia, 2016).

Sejak tahun 2015, bisnis ojek *online* mulai ramai dengan munculnya para pesaing, seperti GrabBike, Uber Motor, dan banyak penyedia jasa ojek *online* lainnya. Meningkatnya persaingan, membuat Go-jek Indonesia harus terus meningkatkan keunggulan bersaingnya. Di antaranya yaitu dengan meningkatkan kualitas *software* Aplikasi Go-jek, yang menjadi pintu masuk bagi pengguna untuk mendapatkan layanan yang disediakan.

Apabila pengguna menemukan banyak kesulitan dan kerumitan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi, maka pengguna dengan mudah akan beralih untuk menggunakan aplikasi yang disediakan oleh pesaing yang lebih sesuai dengan harapannya.

Salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi adalah dengan melakukan evaluasi terhadap aplikasi yang digunakan. Evaluasi ini penting untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi yang digunakan, serta sekaligus untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mendorong pengguna untuk menerima dan menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil dari proses evaluasi tersebut, manajemen perusahaan dapat secara proaktif merancang intervensi yang diperlukan.

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) merupakan teori yang banyak diadopsi untuk melakukan penelitian mengenai penerimaan dan penggunaan suatu teknologi informasi oleh penggunanya. UTAUT dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003) berdasarkan delapan teori mengenai penerimaan

teknologi, yaitu *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Motivational Model (MM)*, *Theory of Planned Behavior (PTB)*, *Model Combining the Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior*, *Model of PC Utilization (MPCU)*, *Innovation Diffusion Theory (IDT)*, dan *Social Cognitive Theory (SCT)*.

Berdasarkan paparan di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis apa saja faktor-faktor yang mendorong pengguna dalam menerima dan menggunakan Aplikasi Go-jek, serta sekaligus untuk mengetahui seberapa besar tingkat penerimaan pengguna terhadap Aplikasi Go-jek dengan menggunakan *United Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*.

BAHAN DAN METODE

Ojek Online

Secara terminologi, berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989), ojek adalah sepeda atau sepeda motor yang ditambahkan dengan cara memboncengkan penumpang atau penyewanya (Pusat Bahasa, 2016).

Di Indonesia, hingga saat ini ojek masih dianggap sebagai sarana transportasi informal atau dikenal juga dengan istilah paratransit. Paratransit merupakan pelayanan transportasi yang disediakan oleh operator dan dapat digunakan oleh setiap orang dengan menyetujui suatu kondisi/perjanjian, dengan menyesuaikan keinginan dari pengguna (Handayani et al, 2009).

Sehingga dengan demikian, dalam makna yang lebih luas ojek dapat diartikan sebagai sarana transportasi informal menggunakan sepeda motor, yang dapat digunakan untuk memindahkan atau mengangkut manusia maupun barang berdasarkan kesepakatan antara pengguna dan pengemudi, sesuai dengan keinginan dari penggunanya.

Berkembangnya ojek sebagai sarana transportasi umum, didorong karena adanya kekosongan dan rendahnya kualitas layanan transportasi formal yang tersedia. Menurut Adismita (2014), kualitas layanan transportasi harus memenuhi beberapa aspek, sebagai berikut:

- a. Cepat (*speed*);
- b. Aman (*safety*);
- c. Cukup (*adequacy*);
- d. Frekuensi (*frequency*);
- e. Teratur (*regularity*);
- f. Bertanggungjawab (*responsibility*);
- g. Murah (*acceptable cost* atau *affordable price*);
- h. Nyaman (*comfort* atau *convenience*).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya

transformasi besar-besaran dalam industri ojek, yaitu dengan lahirnya ojek *online*. Ojek *online* merupakan sarana transportasi informal menggunakan sepeda motor yang memungkinkan penggunanya mendapatkan layanan jasa ojek secara *online* menggunakan teknologi *smartphone*.

Aplikasi Android

Android merupakan suatu sistem operasi telepon seluler dan komputer tablet layar sentuh (*touch screen*) yang berbasis Linux (Kasman, 2015). Android juga dapat diartikan sebagai suatu *software* yang digunakan pada perangkat *mobile* yang mencakup sistem operasi, *middleware*, dan aplikasi kunci yang dirilis oleh Google (Tim EMS, 2015).

Sejak diakuisisi oleh Google pada Agustus 2005 silam, Android berkembang dengan sangat pesat. Bahkan dalam beberapa tahun terakhir, Android berhasil menjadi sistem operasi yang paling banyak digunakan. Hal ini dipicu juga karena semakin banyak vendor *smartphone* yang mengadopsi sistem operasi Android di dalam berbagai produk yang dilemparkannya ke pasar.

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) merupakan teori yang dapat digunakan untuk memprediksi tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi informasi oleh penggunanya.

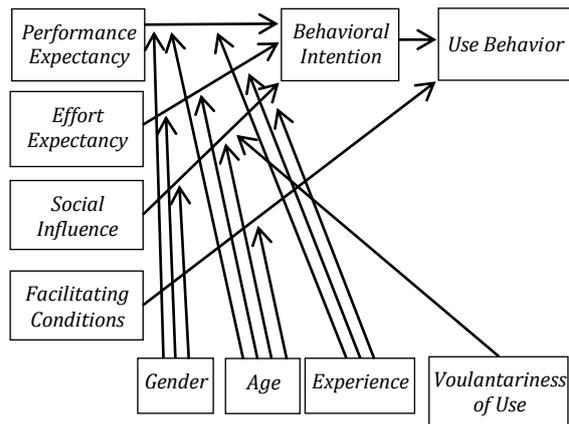
Venkatesh et al. (2003) menyimpulkan terdapat empat konstruk utama yang mempengaruhi minat berperilaku (*behavioral intention*) dan perilaku menggunakan (*use behavior*) teknologi informasi. Keempat konstruk tersebut adalah :

- a. Ekspektansi Kinerja
Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) diartikan sebagai seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantunya untuk mendapatkan keuntungan-keuntungan kinerja dalam pekerjaannya.
- b. Ekspektansi usaha
Ekspektansi usaha (*effort expectancy*) diartikan sebagai tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem.
- c. Pengaruh Sosial
Pengaruh sosial (*social influence*) diartikan sebagai sejauh mana seorang individu mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru.
- d. Kondisi-kondisi Pemfasilitasi

Kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung sistem.

Selain itu, UTAUT juga menggunakan empat variabel moderasi, yaitu *gender*, *age*, *experience*, dan *voluntariness of use*.

Venkatesh et al. (2003) menggambarkan UTAUT tersebut sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 2, berikut :



Gambar 1. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*

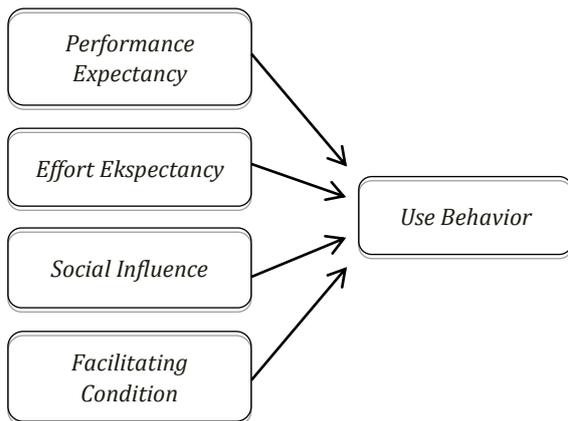
Sumber : Venkatesh et al. (2003)

Model Penelitian dan Hipotesis

Model UTAUT yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model UTAUT yang dimodifikasi oleh Shuwei Huang dan Xueying Wang, sebagaimana dirujuk oleh Yulianti dan Putu Wuri Handayani (2011) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pengguna Dalam Menggunakan Sistem ERP Dengan Studi Kasus PT XYZ.

Pada model tersebut, terdapat empat variabel utama dan empat variabel moderasi yang dapat mempengaruhi *use behavior* atau perilaku menggunakan teknologi. Keempat variabel utama dimaksud, adalah *performance expectance*, *effort expectance*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Sementara itu, keempat variabel moderasi, yaitu usia, jenis kelamin, pengalaman, dan pendidikan diabaikan dalam model ini.

Sehingga dengan demikian, model penelitian ini dapat dinyatakan sebagaimana pada gambar berikut :



Gambar 2. Model Penelitian

Berdasarkan model penelitian sebagaimana di atas, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut :

- H1 : *Performance expectancy* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *use behavior* dari Aplikasi Go-jek.
- H2 : *Effort expectancy* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* dari Aplikasi Go-jek.
- H3 : *Social influence* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *use behavior* dari Aplikasi Go-jek.
- H4 : *Facilitating conditions* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *use behavior* dari Aplikasi Go-jek.
- H5 : *Performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions* secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *use behavior* dari Aplikasi Go-jek.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan, sebagaimana digambarkan pada tabel berikut :

Tabel 1. Tahapan Penelitian

Tahapan	Metode	Hasil
Tahap 1 : Perencanaan	- Observasi - Studi Pustaka	Temuan berupa latar belakang masalah yang layak untuk dikaji dalam penelitian terkait. Dan melakukan studi pustaka.
Tahap 2 : Pengumpulan Data	Kuesioner	Perolehan data dalam bentuk dokumen kuesioner yang

		merupakan data primer dalam penelitian ini.
Tahap 3 : Kesimpulan dan Penulisan Laporan	Penyusunan Laporan	Menarik kesimpulan yang dituangkan dalam bentuk laporan

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014).

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah pengguna Aplikasi Go-jek yang ada di Jakarta. Alasan dipilihnya populasi ini, karena berdasarkan pengamatan yang dilakukan, kebanyakan pengguna Aplikasi Go-jek berada di Jakarta.

Mengingat adanya keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya yang tersedia dalam melakukan penelitian, maka kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi. Sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili keseluruhan anggota populasi yang bersifat representatif (Morissan, 2015).

Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling*, dengan teknik sampel kluster multistage. Menurut Morissan (2015), dalam metode ini penentuan sampel dilakukan melalui dua tahapan. Pada tahap pertama, dilakukan *sampling* awal terhadap kelompok-kelompok anggota populasi atau disebut dengan kluster (*cluster*). Di tahap kedua dilakukan penentuan atau pemilihan anggota yang berada di setiap kluster, yaitu dengan menggunakan teknik sampel aksidental. Teknik sampel aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2014).

Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab Sugiyono (2014).

Kuesioner disusun berdasarkan model UTAUT sebagaimana dimuat di dalam model penelitian. Item kuesioner dinilai dengan menggunakan skala likert 6 poin. Di mana setiap skala memiliki definisi, sebagai berikut :

- Skala 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)
- Skala 2 : Tidak Setuju (TS)
- Skala 3 : Kurang Setuju (KS)
- Skala 4 : Netral (N)
- Skala 5 : Setuju (S)
- Skala 6 : Sangat Setuju (SS)

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi validitas suatu alat pengukur, maka alat pengukur tersebut semakin mengena sasarannya, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur (Indrawati, 2015).

Pengukuran validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji statistik korelasi *product moment*, yang dikemukakan oleh Karl Pearson. Dasar pengambilan keputusan pada uji validitas adalah :

1. Dinyatakan valid jika nilai r hitung lebih besar daripada r tabel.
2. Dinyatakan tidak valid jika nilai r hitung lebih kecil daripada r tabel

Sementara itu, uji reliabilitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya atau dengan kata lain sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari kekeliruan pengukuran (*measurement error*). Reliabilitas adalah menyangkut tingkat keterpercayaan, keterandalan, konsistensi, atau kestabilan hasil suatu pengukuran (Indrawati, 2015).

Pengukuran realibilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *one shot* (pengukuran sekali saja). Disini pengukuran hanya dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan.

Dasar pengambilan keputusannya, adalah :

1. Item pertanyaan dinyatakan reliabel apabila nilai *alpha* lebih besar daripada nilai r tabel.
2. Item pernyataan dinyatakan tidak reliabel apabila nilai *alpha* lebih kecil daripada nilai r tabel.

Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi, yaitu metode statistik yang berguna untuk memodelkan fungsi hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Dalam

model regresi, variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi kedudukannya oleh variabel independen. Sedangkan variabel independen adalah variabel yang berkedudukan sebagai variabel penjelas, variabel yang memengaruhi variabel dependen (Yamin et al, 2011).

Analisis regresi yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana :

- a : Konstanta
- b : Slope regresi
- Y : Variabel *Use Behavior*
- X₁ : Variabel *Performance Expectancy*
- X₂ : Variabel *Effort Expectancy*
- X₃ : Variabel *Social Influence*
- X₄ : Variabel *Facilitating Conditions*
- e : Error

Uji regresi linier berganda terdiri dari uji secara simultan (uji F) dan uji secara parsial (uji T). Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sedangkan uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen.

Pengujian Asumsi Klasik

Terdapat empat pengujian yang harus dilakukan sebagai syarat penggunaan teknik regresi, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas, sebagai berikut :

1) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian untuk mengetahui apakah data nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan teknik *Kolmogorov-Smirnov Goodness of Fit Test*. Di mana apabila nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa data nilai residual berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas (Ghozali, 2013).

Apabila terdapat korelasi yang kuat di antara sesama variabel bebas, maka konsekuensinya adalah:

- a. Koefisien-koefisien regresi menjadi tidak dapat ditaksir.
- b. Nilai standar *error* setiap koefisien regresi menjadi tidak terhingga.

Dengan demikian berarti semakin besar korelasi diantara sesama variabel bebas, maka tingkat kesalahan dari koefisien regresi semakin besar yang mengakibatkan standar *error*-nya semakin besar pula.

Menurut Priyatno (2013), uji multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factors* (VIF). Di mana semakin kecil nilai *tolerance* dan semakin besar VIF, maka semakin mendekati terjadinya multikolonieritas. Dalam kebanyakan penelitian menyebutkan jika *tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10, maka terjadi multikolonieritas.

3) Uji Autokorelasi

Menurut priyatno (2013), pengujian autikorelasi digunakan untuk mengetahui apakah terjadi kolerasi diantara data pengamatan atau tidak. Adanya autokorelasi dapat memberikan kesimpulan yang salah pada penelitian.

Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji Durbin-Watson. Dasar pengambilan keputusan pada uji autokorelasi adalah apabila nilai statistik Durbin Watson (DW) lebih besar daripada dL dan atau nilai DW lebih kecil dari 4-dL, maka tidak terdapat autokorelasi.

4) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan dari *residual* dari satu pengamatan ke pengamatan lain, jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas.

Untuk mengetahui terjadinya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan mengamati grafik *scatterplot*. Apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah sumbu Y, maka bebas dari heteroskedastisitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan, dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian adalah **valid**, dengan hasil pengujian selengkapannya, sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Nilai r hitung	Keterangan
X1.a	0,841	Valid
X1.b	0,826	Valid
X1.c	0,843	Valid
X1.d	0,834	Valid
X2.a	0,837	Valid
X2.b	0,824	Valid
X2.c	0,857	Valid
X2.d	0,842	Valid
X3.a	0,823	Valid
X3.b	0,763	Valid
X3.c	0,762	Valid
X3.d	0,812	Valid
X4.a	0'876	Valid
X4.b	0'837	Valid
X4.c	0,800	Valid
Y.a	0,885	Valid
Y.b	0,839	Valid
Y.c	0,811	Valid

Sumber : data primer yang diolah (2016)

Sementara itu, berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan diketahui bahwa seluruh item pertanyaan pada semua variabel di dalam kuesioner adalah **reliabel**, dengan hasil pengujian sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
X1.a	0,756	Reliabel
X1.b	0,756	Reliabel
X1.c	0,758	Reliabel
X1.d	0,758	Reliabel
X2.a	0,758	Reliabel
X2.b	0,758	Reliabel
X2.c	0,758	Reliabel
X2.d	0,759	Reliabel
X3.a	0,754	Reliabel
X3.b	0,756	Reliabel
X3.c	0,756	Reliabel
X3.d	0,756	Reliabel
X4.a	0,759	Reliabel
X4.b	0,758	Reliabel
X4.c	0,757	Reliabel
Y.a	0,755	Reliabel
Y.b	0,758	Reliabel
Y.c	0,759	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah (2016)

Data Demografi Responden

Di dalam penelitian ini, dipilih sebanyak 50 orang responden, yang merupakan pengguna Aplikasi Gojek yang ditemui peneliti di beberapa

lokasi perkantoran, mall, sekolah, kampus dan lingkungan di sekitar perumahan di Jakarta.

Adapun data demografi responden, sebagaimana pada tabel sebagai berikut.

Tabel 4. Data Demografi Responden

Klasifikasi Responden	Jumlah	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	33	66 %
Perempuan	17	34 %
Total	50	100 %
Usia		
< = 20	15	30 %
> 20 s.d. 30	30	60 %
> 30	5	10 %
Total	50	100%
Lokasi Penyebaran Kuesioner		
Mall	10	20%
Kampus	10	20%
Kantor	10	20%
Sekolah	10	20%
Lingkungan Rumah	10	20%
Total	50	100%

Sumber : data primer yang diolah (2016)

Berdasarkan Tabel 1 di atas, diketahui bahwa mayoritas responden adalah laki-laki, yaitu sebanyak 33 orang atau 66 %. Sementara berdasarkan usia, sebagian besar responden berusia antara 21 s.d. 30 tahun, yaitu sebanyak 30 orang responden atau 60 %.

Analisis Data dan Uji Hipotesis

Berdasarkan uji statistik regresi linear berganda yang dilakukan, diketahui hasil sebagai berikut :

1) Hasil Uji F

Tabel 5. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	F	Mean Square	F	Sig.
Regression	264,532	4	66,133	34,172	,000 ^b
Residual	87,088	45	1,935		
Total	351,620	49			

Sumber : Data primer (diolah 2016)

2) Hasil Uji T

Sedangkan hasil Uji T diketahui, sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Std. Error	Beta		
(Constant)	1,046	1,381		,757	,453
X1	,408	,097	,549	4,184	,000
X2	-,036	,114	-,047	-,313	,755
X3	,184	,088	,282	2,090	,042
X4	,163	,166	,157	,982	,331

Sumber : Data primer (diolah 2016)

Berdasarkan tabel diatas terdapat hasil pengujian hipotesis, sebagai berikut.

- 1) Uji F : Diketahui nilai sig. uji F $0,000 < 0,05$, maka hipotesis H_0 ditolak, artinya menerima hipotesis H_a . Dengan demikian berarti bahwa simultan atau bersama-sama variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.
- 2) Uji T : Pengujian secara parsial
 - a) Pengujian terhadap variabel *Performance Expectancy* (X1) terhadap variabel *Use Behaviour* (Y). Diketahui nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka hipotesis H_0 ditolak, artinya menerima hipotesis H_a . Sehingga dengan demikian berarti bahwa secara parsial variabel *Performance Expectancy* (X1) berpengaruh positif terhadap variabel *Use Behaviour* (Y).
 - b) Pengujian terhadap variabel *Effort Expectancy* (X2) terhadap variabel *Use Behaviour* (Y). Diketahui nilai sig. $0,755 > 0,05$ maka hipotesis H_0 diterima. Sehingga dengan demikian berarti bahwa secara parsial variabel *Effort Expectancy* (X2) tidak berpengaruh positif terhadap variabel *Use Behaviour* (Y).
 - c) Pengujian terhadap variabel *Social Influence* (X3) terhadap variabel *Use Behaviour* (Y). Diketahui nilai sig. $0,042 < 0,05$ maka hipotesis H_0 ditolak, artinya menerima hipotesis H_a . Sehingga dengan demikian berarti bahwa secara parsial variabel *Social Influence* (X3) berpengaruh positif terhadap variabel *Use Behaviour* (Y).
 - d) Pengujian terhadap variabel *Facilitating condition* (X4) terhadap variabel *Use Behaviour* (Y). Diketahui nilai sig. $0,331 > 0,05$ maka hipotesis H_0 diterima. Sehingga dengan demikian berarti bahwa secara parsial variabel *Facilitating condition* (X4) tidak berpengaruh positif terhadap variabel *Use Behaviour* (Y).

Pengujian Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Berdasarkan uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh nilai K-SZ sebesar 0,543 dan *Asymp. Sig (2 tailed)* sebesar 0,930 lebih besar daripada 0,05. Sehingga dengan demikian dapat dinyatakan bahwa model regresi

memiliki data residual yang terdistribusi normal. Dengan kata lain, tidak ada data yang muncul terlalu ekstrim, baik yang terlalu tinggi maupun sebaliknya.

2) Uji Multikolinearitas

Berdasarkan uji multikolinearitas yang dilakukan, dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* dan nilai VIF untuk model regresi, sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF
X1	0,320	3,129
X2	0,250	4,001
X3	0,302	3,307
X4	0,214	4,668

Sumber : Data Primer diolah (2016)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas di atas, diketahui bahwa nilai *tolerance* adalah lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil daripada 10,00. Sehingga dengan demikian dapat dinyatakan bahwa dalam model regresi tidak terjadi gejala multikolinearitas.

3) Uji Autokorelasi

Berdasarkan uji autokorelasi yang dilakukan, dapat diketahui bahwa nilai nilai statistik Durbin Watson untuk setiap persamaan, sebagai berikut :

Tabel 8. Hasil Uji Autokorelasi

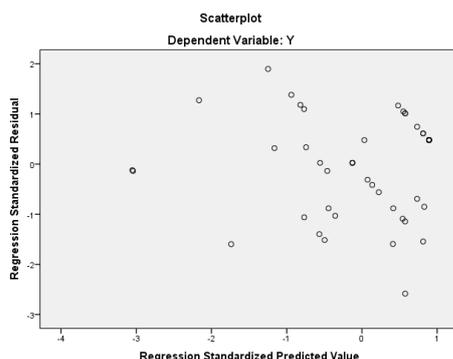
Nilai DW	dL	dU	4-dL	4-dU
2,079	1,3263	1,72	2,6737	2,28

Sumber : Data Primer diolah (2016)

Berdasarkan hasil uji autokorelasi sebagaimana pada Tabel 12 di atas, diketahui nilai statistik Durbin Watson (DW) adalah lebih besar daripada dL dan atau nilai DW lebih kecil dari 4-dL. Sehingga dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

4) Uji Heteroskedastisitas

Berikut adalah hasil dari uji heteroskedastisitas yang dilakukan, dapat dilihat memiliki *scatterplot* yang menyebar dari atas dan bawah pada sumbu Y yang berarti bebas dari heteroskedastisitas.



Gambar 3. *Scatterplot* Uji Heteroskedastisitas

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan, sebagai berikut :

1. Secara simultan, faktor *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*) Aplikasi Go-jek.
2. Secara parsial, hanya faktor *performance expectancy* dan *social influence* yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*) Aplikasi Gojek. Sementara faktor *effort expectancy* dan *facilitating condition* tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*) Aplikasi Gojek.

REFERENSI

Adisasmita, Rahardjo. 2014. *Manajemen Pembangunan Transportasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Adisasmita, Sakti Adji. 2011. *Jaringan Transportasi : Teori dan Analisis*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Al Mashagba, Feras Fares and Nassar, Mohammad Othman. 2012. *Modified UTAUT Model to Study the Factors Affecting the Adoption of Mobile Banking in Jordan*. IJSBAR. Volume. 6. No. 1. h. 83-94.

Arifianto, Teguh. 2011. *Membuat Interface Aplikasi Android Lebih Keren Dengan Lwuit*. Yogyakarta : Andi Publisher.

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.

Bendi, R. Kristoforus Jawa dan Andayani, Sri. 2013. *Analisis Perilaku Penggunaan Sistem Informasi Menggunakan Model UTAUT*. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Terapan. November. h. 277-282.

Bungin, Burhan. 2010. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Danny, Mutajuddin. 2012. *Analisa Terhadap Penerimaan dan Penggunaan Perpustakaan Digital Berdasarkan Pendekatan UTAUT*. Tesis. Jakarta : STMIK Nusa Mandiri.

De-tekn0. 2015. *Jenis-jenis OS smartphone*. <https://de-tekn0.com/2015/03/jenis-jenis-os-smartphone/>. (20 Juni 2016)

Djaali. 2008. *Skala Likert*. Jakarta : Pustaka Utama.

- Farabi, Ali Nur. 2013. Kajian Penerimaan Penggunaan Sistem ZISW dengan Menggunakan Metode UTAUT : Studi kasus Yayasan Yatim Mandiri. Tesis. Jakarta : STMIK Nusa Mandiri.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Herry. 2015. *Pengantar Transportasi dan Logistik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Handayani, D., Mochtar, I.B. & Soemitro, R.A., (2009). *Karakteristik Alat Transportasi Informal Ojek Sepeda Motor di Perkotaan (Studi Kasus Kota Surakarta)*. Seminar Nasional Pascasarjana IX Institute Teknologi Sepuluh November Surabaya.
- Indrawati. 2015. *Metodologi Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi komunikasi dan Informasi*. Bandung : Refika Aditama.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta : ANDI.
- Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Kurniawan, Albert. 2009. *Belajar Mudah SPSS Untuk Pemula*. Yogyakarta : Mediakom.
- Morlok, Edward K. 1984. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta : Erlangga
- Moerwanto, Arie Setiadi. 2015. *Kerugian Akibat Macet di Jakarta Capai Rp. 65 Triliun per Tahun*. <http://nasional.republika.co.id/berita/nasional/jabodetabek-nasional/15/05/22/noqqro-kerugian-akibat-macet-di-jakarta-capai-rp-65-triliun-per-tahun>. (13 Mei 2016).
- Noviansyah, Eka. 2008. *Aplikasi Website Museum Nasional Menggunakan Macromedia Dreamweaver MX4*. Jakarta : STIK.
- Nur Nasution, M. 2004. *Manajemen transportasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Priyatno, Dwi. 2013. *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta : Mediakom.
- Safaat H, Nazruddin. 2012. *Pemrograman Aplikasi Mobile Smartphone dan Tablet PC berbasis Android*. Bandung : Informatika.
- Santoso, Idwan. 1996. *Perencanaan Prasarana Angkutan Umum*. Bandung : Pusat Studi Transportasi dan Komunikasi ITB.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Turban, Efraim; Rainer, Jr. R. Kelly.; Potter, Richard E. 2006. *Pengantar Teknologi Informasi*. Edisi Ketiga. Jakarta : Salemba Infotek.
- Yamin, Sofyan, Rachmah, Lien A., dan Kurniawan, Heri. 2011. *Regresi dan Korelasi dalam Genggaman Anda*. Jakarta : Salemba Empat.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., and Davis, F. D. 2003. *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. MIS Quarterly. September. Vol. 27. No. 3. H. 425-478.
- Venkatesh, V., Thong, James Y. L., and Xu, Xin. 2012. *Consumer Acceptance and Use of Information Technology : Extending the Unified Theory of Acceptance and Use Technology*. MIS Quarterly. March. Vol. 36. No. 1. h. 157-178.
- Warman, Aditya Didih. 2012. Kajian Penerimaan dan Penggunaan *Wireless Hotspot* Umum Beradarkan Pendekatan Model UTAUT. Tesis. Jakarta : STIMK Nusa Mandiri.
- Yansyah, Andri. 2016. Rugi Akibat Macet Rp150 Triliun. <http://www.koran-jakarta.com/rugi-akibat-macet-rp150-triliun/>. (13 Mei 2016)

BIODATA PENULIS



Lovianevy Firtian Soebali Putri, lahir di Jakarta tanggal 20 November 1987. Pada tahun 2015 menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Manajemen Informatika AMIK BSI Jakarta dan pada tahun 2016 menyelesaikan pendidikan Sarjana di STMIK Nusa Mandiri Jakarta. Saat ini bekerja sebagai *Senior Clerk* pada Bagian *Finance* PT. Albany Corona Lestari Jakarta.



Irfan Mahendra, MM, M.Kom, lahir di Taratak Baru tanggal 18 Maret 1980. Pada tahun 2002 menyelesaikan pendidikan Sarjana Komputer pada Universitas Putra Indonesia YPTK Padang. Selanjutnya pada tahun 2005 lulus Program Magister Ilmu Komputer pada Universitas Putra Indonesia YPTK Padang dan pada tahun 2011 menyelesaikan pendidikan pada Program Magister Manajemen pada Universitas Persada Indonesia YAI Jakarta. Saat ini adalah dosen dengan jabatan fungsional akademik lektor pada Program Studi Sistem Informasi di STMIK Nusa Mandiri Jakarta.