

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT PENGUNAAN APLIKASI PERSEBAYA SELAMANYA MENGUNAKAN UTAUT

Achmad Abdul Rohim¹⁾, Tri Lathif Mardi Suryanto²⁾, Asif Faroqi³⁾

E-mail : ¹⁾abdrrohim97@gmail.com, ²⁾trilathif.si@upnjatim.ac.id,

³⁾asiffaroqi.si@upnjatim.ac.id

^{1,2,3}Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, UPN Veteran Jawa Timur

Abstrak

Persebaya Selamanya adalah sebuah aplikasi yang disediakan oleh PT Persebaya Indonesia yang memungkinkan pengguna dengan mudah mendapatkan informasi, melakukan pembelian tiket online, dan juga promo-promo merchandise. Untuk mendapatkan fitur-fitur tersebut pengguna diharuskan terdaftar sebagai verified member Persebaya Selamanya. Kenyataannya banyak pengguna yang belum terdaftar sebagai verified member, kondisi ini dikarenakan pengoperasian sistem dirasa rumit dan tidak semua orang paham cara menggunakannya. Sehingga penelitian ini dibuat untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Persebaya Selamanya. Penelitian ini bersifat kuantitatif serta penggunaan model UTAUT sebagai pendekatan permasalahan, sedangkan pengambilan responden menggunakan kaidah simple random sampling. Data yang diperoleh, diolah dan dianalisis dengan menggunakan software WarpPLS. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yakni ditemukannya hubungan yang signifikan terhadap *behavior intention* yaitu faktor *performance expectancy*, *effort expectancy* dan faktor *social influence*.

Kata kunci: UTAUT, Persebaya Selamanya, Warppls, behavioural intention

1. PENDAHULUAN

Saat ini informasi menjadi kebutuhan masyarakat umum baik di kota maupun desa. Kebutuhan akan informasi ini akan terus bertambah seiring dengan semakin banyaknya media baik media massa maupun media sosial yang menyediakan berbagai informasi. Hal ini juga terjadi pada Persebaya. Banyaknya pemberitaan ataupun postingan terkait Persebaya tentunya tidak semua informasi yang tersebar dapat dipastikan kebenarannya.

Hal ini membuat manajemen Persebaya tergerak untuk mengidentifikasi supporter Persebaya secara lebih detil (persebaya.id). Salah satu tujuan Persebaya mengidentifikasi supporter Persebaya secara lebih detil adalah jika ada bonek yang melakukan tindak kriminal, dan bonek tersebut tidak terdaftar dalam verified member Persebaya, maka mereka adalah oknum supporter, bukan Bonek. Menurut Benyamin Dennis selaku assistant manager IT dari PT DBL Indonesia target jumlah member verified untuk musim ini adalah 50.000 pengguna yang terverifikasi, namun sampai 28 September 2019 ±36.000 pengguna yang sudah terverifikasi. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Persebaya Selamanya belum sepenuhnya diminati oleh pengguna.

Terdapat suatu model teori yang dapat menggambarkan tingkat penggunaan terhadap suatu teknologi yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT dikembangkan oleh Venkathesh ddk pada tahun 2003 merupakan teori model kombinasi dari delapan model sebelumnya yang merupakan *user acceptance of technology* atau model-model penerimaan pada suatu teknologi. Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan diatas, maka penting untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Persebaya Selamanya menggunakan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*).

2. METODOLOGI

2.1 Teknologi Informasi

Teknologi informasi merupakan bagian dari Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) [2] dan merupakan istilah terhadap berbagai macam hal dan sebuah kemampuan dalam pembentukan, penyimpanan, dan penyebaran informasi. Bentuk dari sebuah teknologi tidak hanya sebatas teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang dapat memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga sebuah teknologi komunikasi yang berguna untuk mengirimkan informasi [3].

2.2 Persebaya Selamanya

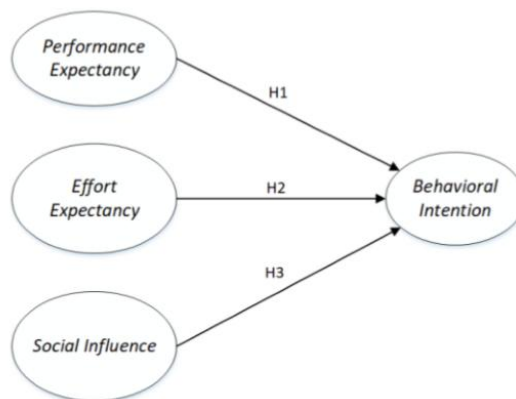
Persebaya Selamanya adalah aplikasi mobile yang dibuat oleh Persebaya Surabaya. Persebaya Selamanya bertujuan untuk memberi kemudahan kepada para pendukung Persebaya. Aplikasi ini memiliki segudang manfaat di antaranya adalah mendapatkan potongan di *official store*, pembelian tiket online, diskon harga tiket pertandingan laga kandang, berita terupdate tentang Persebaya, Informasi pertandingan dan klasemen, *Match reminder* dan *Notification*, video dari official Persebaya. (Persebaya.id) Pengguna cukup menginstall aplikasi Persebaya Selamanya dan telah disediakan fitur-fitur yang memudahkan pengguna untuk mendapatkan informasi mengenai Persebaya. Keberadaan aplikasi Persebaya Selamanya ini memberikan kemudahan bagi pendukung Persebaya dalam pencarian informasi dan pembelian tiket pertandingan.. Sebelumnya pengguna harus mencari informasi dari berbagai portal berita, dan media online lainnya yang belum dapat diidentifikasi kebenarannya. Dengan adanya aplikasi ini pengguna dapat memastikan kebenaran dari informasi mengenai Persebaya. Pengguna juga tidak perlu lagi menghabiskan waktu, tenaga dan biaya. Karena telah disediakan fitur pembelian tiket online untuk memudahkan pengguna aplikasi Persebaya Selamanya.

2.3 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

UTAUT adalah suatu model yang dikembangkan oleh Venkatesh, dkk. Yang merupakan model yang berhubungan penerimaan suatu teknologi yang telah disusun berdasarkan delapan model sebelumnya. Model UTAUT telah terbukti berhasil dari delapan teori penerimaan teknologi yang lain dalam menjelaskan hingga 70% varian pengguna [5]. Selain itu penelitian pada penggunaan teknologi informasi dilakukan oleh Ali Tarhini [6] yang menunjukkan hasil yang signifikan terhadap variabel serta indikatornya. Hal ini dapat di simpulkan bahwa model UTAUT layak untuk digunakan menganalisis penerimaan penggunaan Persebaya Selamanya.

2.4 Model Konseptual dan Hipotesis

Gambar 1 merupakan gambar model konseptual yang berdasarkan UTAUT [8]



Gambar 1. Model Konseptual

Berdasarkan gambar 1 terdapat variabel terikat (*dependent variable*) pada model analisis yaitu *behavioural intention*. variabel bebas (*independent variable*) pada model analisis ini adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence*.

2.4.1 Performance expectancy

Performance Expectancy merupakan persepsi menggunakan aplikasi Persebaya Selamanya dalam hal manfaat, seperti menghemat waktu, uang dan energi, dan juga menyediakan berita terlengkap seputar Persebaya. *Performance expectancy* ditemukan menjadi prediktor kuat dari niat untuk menggunakan IT sesuai dengan studi sebelumnya [7]. Berdasarkan uraian tersebut mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H1: *Performance expectancy* memengaruhi *behavioral intention* untuk menggunakan Persebaya Selamanya

2.4.2 Effort expectancy

Effort Expectancy merupakan merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya. Menurut Venkatesh [8] menemukan bahwa *effort expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap *behaviour intention*. Oleh karena itu, diusulkan hipotesis berikut:

H2: *Effort expectancy* memengaruhi *behavioral intention* untuk menggunakan Persebaya Selamanya

2.4.3 Social influence

Didefinisikan sebagai "sejauh mana teman-teman atau lingkungan sosial mempengaruhi penggunaan sistem". Referensi yang relevan, seperti keluarga, rekan kerja, dan teman mungkin memiliki pengaruh terhadap keputusan. Menurut Venkatesg [8] menunjukkan bahwa *social influence* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioural intention*. Dengan demikian, diusulkan hipotesis berikut:

H3: *Social influence* memengaruhi *behavioral intention* untuk menggunakan Persebaya Selamanya

2.5 Desain Penelitian

Setelah menentukan model penelitian, survei dirancang dan pengumpulan data dilakukan. Selanjutya adalah membuat instrumen kuesioner berdasarkan indikatorindikator yang terdapat pada setiap variabel yang didasari penelitian sebelumnya yang kemudian disebarkan kepada responden

2.6 Penyusunan Instrument

Penyusunan instrumen penelitian ditujukan untuk mempermudah penyusunan kuesioner yang disusun agar dapat mencerminkan masalah dari model pnelitian yang digunakan. Adapun instrumen penelitian yang digunakan dijelaskan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1 Penyusunan Instrumen

No.	Factor Item	Indikator	Variabel	Sumber
1.	PE1	Menggunakan aplikasi Persebaya Selamanya bermanfaat bagi saya dalam melihat jadwal pertandingan terupdate tentang Persebaya.	<i>Performance expectancy</i> (PE)	Venkatesh et al, 2003

2.	PE2	Menggunakan aplikasi Persebaya Selamanya membantu saya dalam pembelian tiket pertandingan Persebaya..		
3.	PE3	Fitur-fitur dari aplikasi Persebaya Selamanya sangat bermanfaat bagi saya		
4.	PE4	Aplikasi Persebaya Selamanya menyediakan berita dan informasi terpercaya tentang Persebaya		
5.	EE1	Saya paham bagaimana caranya menggunakan aplikasi Persebaya Selamanya	<i>Effort expectancy (EE)</i>	Venkatesh et al, 2003
6.	EE2	Mudah bagi saya untuk mampu menggunakan aplikasi Persebaya Selamanya.		
7.	EE3	Aplikasi Persebaya Selamanya mudah untuk digunakan		
8.	EE4	Belajar mengoperasikan aplikasi Persebaya Selamanya adalah hal mudah bagi saya		
9.	SI1	Komunitas suporter mempengaruhi saya untuk menggunakan aplikasi Persebaya Selamanya.	<i>Social Influence (SI)</i>	Venkatesh et al, 2003
10.	SI2	Komunitas suporter merekomendasikan saya untuk menggunakan aplikasi Persebaya Selamanya.		
11.	SI3	Teman-teman saya membantu saya dalam menggunakan aplikasi Persebaya Selamanya		
12.	SI4	Secara umum, komunitas supporter Persebaya telah mendukung penggunaan aplikasi Persebaya Selamanya..		
17	BI1	Saya bermaksud untuk kembali menggunakan aplikasi Persebaya Selamanya.	<i>Behaviour Intention</i>	Venkatesh et al, 2003
18	BI2	Saya berencana untuk terus menggunakan aplikasi Persebaya Selamanya.		
19	BI3	Saya memperkirakan bahwa saya akan tetap menggunakan aplikasi Persebaya Selamanya		

2.7 Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah salah satu hal utama dalam penelitian, berikut ini adalah beberapa macam data yang harus diambil selama penelitian berlangsung. Pengumpulan data dilakukan secara primer yakni menyebarkan kuesioner kepada responden sebagai alat ukur dari penelitian kuantitatif.

2.8 Populasi dan Sampel

Populasi yang didapatkan yaitu berasal dari jumlah pengguna Persebaya Selamanya yang terverified ± 36.000 . Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan teknik simple random sampling. Pada jumlah responden ditentukan dari rumus Slovin yang menghasilkan 400 responden yang terverified member Persebaya Selamanya.

2.9 Pengukuran Data

Variabel dalam penelitian ini adalah eksptasi kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan niat perilaku (*behavioral intention*). Seluruh item pertanyaan tersebut diukur menggunakan skala likert, mulai dari 1 “Sangat Tidak Setuju” hingga 5 “Sangat Setuju”. Pengukuran data dilakukan dengan menggunakan software WarpPLS.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bagian anda, penulis harus menjelaskan/memaparkan/menunjukkan hasil dari penelitian atau hasil dari yang anda amati atau temukan ketika melakukan penelitian.

3.1 Analisis Inferensial

Analisis inferensial digunakan untuk mengukur *outer model*, *inner model*, dan pengujian hipotesis dari jawaban 400 responden yang diukur menggunakan WarpPLS 6.0.

3.1.1 Outer Model

Analisis *outer model* dilakukan untuk menunjukkan bagaimana indikator variabel menjelaskan variabel laten untuk diukur. Pada penelitian ini peneliti menganalisis *outer model* seluruh variabel, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *behavioural intention*.

3.1.1.1 Composite Reliability

Composite reliability menguji nilai realibilitas antara blok indikator dari konstruk yang membentuknya. Untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Berikut adalah hasil output *composite reliability*.

Tabel 2. Hasil *Composite Reliability*

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
<i>Performance expectancy</i> (PE)	0.538	0.765
<i>Effort expectancy</i> (EE)	0.696	0.815
<i>Social influence</i> (SI)	0.890	0.926
<i>Behavioural intention</i> (BI)	0.726	0.846

Variabel *Performance expectancy* (PE), *Effort expectancy* (EE), *Social influence* (SI), *Facilitating conditions* (FC), dan *Behavioural intention* (BI) dinyatakan diterima jika nilai *composite reliability* diatas 0.70 dan *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.50. Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa nilai *composite reliability* untuk semua variabel lebih besar dari 0.70 dan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.50. Sehingga model tersebut telah memenuhi syarat uji reliabilitas.

3.1.2 Inner model

Pengujian pada *inner model* atau model structural dilakukan untuk menguji hubungan antar konstruk laten. Inner model diuji dengan melihat nilai *R-Square*, *S-Square*, dan *path coefficient* (koefisien jalur) untuk mendapatkan informasi seberapa

besar variabel laten dependen dipengaruhi oleh variabel laten independen, serta uji signifikansi untuk menguji nilai signifikansi hubungan atau pengaruh antar variabel (Ghozali, 2006). Pengujian dalam *inner model* yaitu :

3.1.2.1 Analisis R-Square

Berdasarkan pengolahan data dengan PLS, dihasilkan nilai koefisien determinasi (*R-Square*) sebagai berikut :

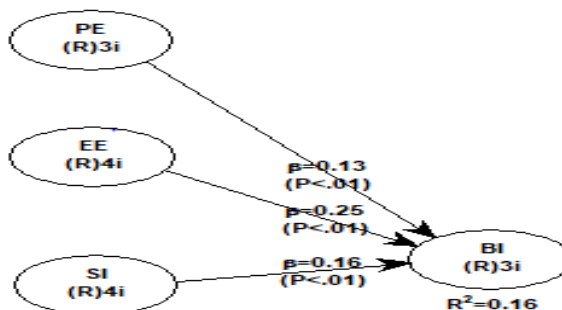
Tabel 3 Hasil *R-Square*

	R Square
<i>Behavioural intention</i>	0.155

Pada Tabel 3 di atas, model pengaruh *Performance expectancy* (PE), *Effort expectancy* (EE), *Social influence* (SI) terhadap *Behavioural intention* (BI) memberikan nilai *R-Square* 0.155 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas konstruk *Behavioural intention* (BI) yang dapat dijelaskan oleh variabilitas konstruk *Performance expectancy* (PE), *Effort expectancy* (EE), *Social influence* (SI), sebesar 15.5%, yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas konstruk yang dapat dijelaskan oleh variabilitas sebesar 15.5%. Sedangkan 84.5% dijelaskan oleh variabel lain di luar model tersebut.

3.2 Uji Hipotesis Variabel Laten

Uji hipotesis variabel laten dilakukan dengan melihat model penelitian dibawah ini:



Gambar 2 Hasil pengujian model dengan WarpPLS 6.0

Berdasarkan pengolahan data dengan WarpPLS, dihasilkan nilai path coefficient dan nilai P values sebagai berikut.

Tabel 4 Hasil *Path coefficient* dan *P values*

	Path Coefficient	P values	Effect Size	Keterangan
PE → BI	0.13	<0.01	0.030	Signifikan
EE → BI	0.25	<0.01	0.086	Signifikan
SI → BI	0.16	<0.01	0.040	Signifikan

Berdasarkan Tabel 4.23, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioural intention*
H1 : *Performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioural intention*
 Hasil perhitungan menggunakan aplikasi WarpPLS 6.0 menunjukkan bahwa koefisien jalur sebesar 0.13 dengan nilai $p < 0.01$. Hal ini menunjukkan bahwa

H1 diterima, yang berarti *performance expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioural intention*.

2. Pengaruh *Effort expectancy* terhadap *behavioural intention*

H2 : *Effort expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioural intention*

Hasil perhitungan menggunakan aplikasi WarpPLS 6.0 menunjukkan bahwa koefisien jalur sebesar 0.25 dengan nilai $p < 0.01$. Hal ini menunjukkan bahwa H2 diterima, yang berarti *Effort expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioural intention*.

3. Pengaruh *Social influence* terhadap *behavioural intention*

H3 : *Social influence* *Effort expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioural intention*

Hasil perhitungan menggunakan aplikasi WarpPLS 6.0 menunjukkan bahwa koefisien jalur sebesar 0.16 dengan nilai $p < 0.01$. Hal ini menunjukkan bahwa H3 diterima, yang berarti *Social influence* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioural intention*.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Faktor *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* ditemukan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioural intention*.

Berikut adalah saran-saran dari peneliti untuk meningkatkan penggunaan Persebaya Selamanya yang didapatkan dari hasil penelitian

1. Memberikan fitur-fitur yang bermanfaat dan lengkap untuk Persebaya Selamanya. Misalnya fitur pencarian berita, agar pengguna nyaman mencari berita yang akan dicari. Lalu fitur history klasemen liga, sehingga pengguna dapat mengetahui pencapaian dan prestasi dari Persebaya Surabaya tanpa mencari melalui kanal berita lain.
2. Memberikan panduan dan tutorial pada awal instalasi aplikasi. Salah satunya pada fitur pembelian tiket online, diharapkan tersedia panduan untuk alur transaksi dari pembelian tiket online, sehingga pengguna terbantu dan tidak bingung ketika melakukan pembelian tiket online.
3. Melakukan sosialisasi kepada komunitas suporter akan manfaat dan kelebihan yang didapat setelah menggunakan Persebaya Selamanya, sehingga komunitas suporter dapat merekomendasikan penggunaan Persebaya Selamanya kepada anggota komunitas maupun teman-temannya.
4. Meningkatkan faktor-faktor *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* yang dapat memengaruhi niat penggunaan aplikasi Persebaya Selamanya.
5. Untuk Penelitian Selanjutnya. Berikut adalah saran-saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya :
 - a Menambah variabel lain atau indikator untuk memperkaya model penelitian.
 - b Menambahkan variabel moderasi untuk memperkaya informasi penelitian.
 - c Penggunaan model lain untuk meneliti penerimaan dan penggunaan Persebaya Selamanya yang lebih fokus pada pengaruh dari kualitas sistem dan isi dari informasi atau konten.
 - d Menggali lebih dalam faktor-faktor lain yang dapat berkontribusi terhadap niat penggunaan.

5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] Mustaqim dkk. 2018. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Penggunaan E-commerce XYZ Menggunakan Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). Jurnal pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer. 2(7), 2584–2593. Retrieved from <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/1653/608>
- [2] Darimi, I. 2017. Teknologi Informasi Dan Komunikasi Sebagai Media Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Efektif. Banda Aceh: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Volume 1, Nomor 2, 111-121
- [3] Putri, A. M. 2016. Pola Penerimaan Mahasiswa Terhadap Presensi Rfid Stikom Surabaya Menggunakan (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) 2 Models Abdul Kadir. 2009. Membuat Aplikasi Web dengan PHP + Database MySQL. Andi. Yogyakarta
- [4] Jamaliyah. 2011. *Sistem Informasi Akademik Berbasis Client Server (Studi Kasus: Madrasah Tsanawiyah An-Nizhamiyyah Cileungsi)*. Fakultas Sains Dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- [5] Ridwan Daud Mahande, J. D. (2017). UTAUT Model: Suatu Pendekatan Evaluasi Penerimaan E-Learning pada Program Pascasarjana. Makassar
- [6] Ali Tarhini, Mazen El-Masri, Maged Ali, Alan Serrano, (2016) "Extending the UTAUT model to understand the customers' acceptance and use of internet banking in Lebanon: A structural equation modeling approach", *Information Technology & People*, Vol. 29 Issue: 4, pp.830-849, <https://doi.org/10.1108/ITP02-2014-0034>.
- [7] Abdul Mohsin, Dr Steve Love (2012). "What drives mobile commerce? An empirical evaluation of the revised UTAUT Model". *International Journal of Management and Marketing Academy*, Vol. 2, No. 1, pp. 82-99
- [8] Venkatesh, V. 2012. Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 157-178.
- [9] Viswanath Venkatesh, F. D. 2000. A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 186-204
- [10] Shin, D.-H. 2010. The effects of trust, security and privacy in social networking: A security-based approach to understand the pattern of adoption. Elsevier, 428–438