

# Analisis Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Aplikasi Ojek Online Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use Technology

Asri Mulyani

Jurnal Algoritma  
Sekolah Tinggi Teknologi Garut  
Jl. Mayor Syamsu No. 1 Jayaraga Garut 44151 Indonesia  
Email: [jurnal@sttgarut.ac.id](mailto:jurnal@sttgarut.ac.id)

asrimulyani@sttgarut.ac.id

**Abstrak** – Ojek online merupakan salah satu jenis transportasi berbasis aplikasi yang keberadaannya bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari, selain itu ojek online juga dirasakan lebih murah dan cepat jika dibandingkan dengan transportasi lain. Pada akhir tahun 2017 Kabupaten Garut menjadi salah satu tempat berkembangnya penggunaan aplikasi ojek online, meskipun keberadaannya masih dianggap illegal, namun hal tersebut tidak menghalangi masyarakat sebagai pengguna transportasi ini untuk menjadikan ojek online sebagai pilihan transportasi yang efektif dan efisien dari segi waktu ataupun biaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana masyarakat dapat menerima dan menggunakan ojek online dan memberikan solusi untuk mengatasi dampak lain dari berkembangnya transportasi ini. Sampel dipilih secara random dan diperoleh 150 responden sebagai pengguna ojek online. Metode penelitian dilakukan dengan wawancara, observasi dan sebaran kuisioner. Selanjutnya dilakukan analisis menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use Technology dan pengolahan data dengan Struktural Equectional Model. Hasil penelitian berdasarkan hipotesis yang dikembangkan menunjukkan, semua hasil analisis memiliki pengaruh positif pada setiap hubungan antar faktornya, hal ini menyatakan bahwa aplikasi ojek online dapat diterima penggunaannya pada masyarakat Kabupaten Garut.

**Kata Kunci** – analisis, penerimaan teknologi, aplikasi ojek online, UTAUT, SEM

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi aplikasi pada perangkat bergerak *smartphone* berbasis Android Google dan iOS Apple saat ini terus berkembang sehingga mengubah cara dan perilaku masyarakat dalam beraktivitas sehari-hari, bahkan sudah digunakan untuk mendukung perencanaan strategis sistem informasi bisnis perusahaan, salah satunya adalah mengembangkan teknologi ke arah bisnis transportasi yang modern dengan menggunakan kecanggihan aplikasi di dunia *virtual* [1, 2, 3, 4]. Masyarakat saat ini sangat dimudahkan dengan adanya sarana transportasi *online* berbasis aplikasi terutama untuk kemudahan pemesanannya. Dapat diakses dimanapun dan kapanpun secara cepat dan *real time*, masyarakat mudah melakukan mobilisasi kemana saja dengan memiliki aplikasi ini. Bisnis yang memanfaatkan aplikasi *virtual* untuk memudahkan pemesanan sarana transportasi ini salah satunya adalah bisnis ojek *online*. Pada akhir tahun 2017 Kabupaten Garut menjadi salah satu tempat berkembangnya penggunaan ojek *online* berbasis aplikasi, meskipun keberadaannya masih dianggap tidak resmi seperti di beberapa daerah lainnya di Indonesia, namun hal tersebut tidak menghalangi masyarakat sebagai pengguna transportasi ini untuk menjadikan ojek *online* sebagai pilihan transportasi yang dianggap efektif dan efisien.

Selain itu, Ojek *Online* juga menjawab kekhawatiran masyarakat tentang jaminan keamanan didalam transportasi umum karena memiliki kelebihan aplikasi berbasis data, dimana masyarakat bisa mengetahui identitas *driver*. Dengan kelebihan ini, masyarakat bisa mengetahui siapa yang

akan menjadi *driver* ojek pesannya, lengkap dengan data diri *driver* bersangkutan. Dalam aplikasinya, Ojek *Online* sangat mengedepankan faktor keamanan penggunanya. Biasanya di dalam aplikasi sudah tersedia informasi lengkap tentang pengendara seperti nama, kontak, dan foto pengendara. Ditambah lagi layanan Ojek ini hanya bisa didapatkan melalui pemesanan via aplikasi, sehingga pelanggan dapat memastikan keamanan dan akuntabilitasnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana masyarakat dapat menerima dan menggunakan aplikasi ojek online dan memberikan solusi untuk mengatasi dampak lain dari berkembangnya transportasi ini. Analisis yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use Technology* (UTAUT) yang merupakan salah satu model penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh Venkatesh, dkk [5]. Sampel untuk kebutuhan penelitian ini menggunakan data pengguna aplikasi ojek online yang dipilih secara random dan diperoleh 150 responden, sedangkan metode penelitian dilakukan dengan wawancara, observasi dan sebaran kuisioner, dan pengujian hipotesisnya diuji dengan analisis SEM (Struktural Equation Model).

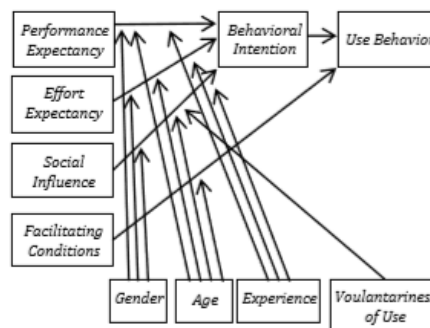
## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Penelitian Sebelumnya.

Penelitian yang dilakukan Anindhita, dkk, analisis difokuskan pada bisnis Gojek dan Grab Bike yang diharapkan dapat memberikan perubahan mindset dan kebiasaan masyarakat akan penggunaan transportasi ojek secara modern [1]. Penelitian yang dilakukan Mahendra menganalisis hubungan ekpektasi pengguna ojek online terhadap kinerja, usaha, sosial terhadap use behavior [6]. Kemudian penelitian yang dilakukan Gishella membahas penggunaan dan penerimaan teknologi dan menganalisis hubungan ekpektasi pengguna ojek online terhadap kinerja, usaha, sosial terhadap minat [7]. Dari ketiga penelitian tersebut satu membahas mengenai ojek online sedangkan kedua penelitian lain memiliki kesamaan dalam penggunaan metodologi yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use Technology* (UTAUT) dengan studi kasus yang berbeda.

### B. Unified Theory of Acceptance and Use Technology (UTAUT).

*Unified Theory of Acceptance and Use Technology* (UTAUT) merupakan salah satu model penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh Venkatesh dengan menggabungkan fitur-fitur yang berhasil dari delapan teori penerimaan teknologi terkemuka dijadikan satu teori. Dari delapan teori yang disatukan di dalam UTAUT adalah *theory of reasoned action* (TRA), *technology acceptance model* (TAM), *motivational model* (MM), *theory of planned behavior* (TPB), *combined TAM and TPB*, *model of PC utilization* (MPTU), *innovation diffusion theory* (IDT), dan *social cognitive theory* (SCT). UTAUT terbukti lebih berhasil dibandingkan kedelapan teori yang lain dalam menjelaskan hingga 70 persen varian pengguna [5, 8, 7].



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

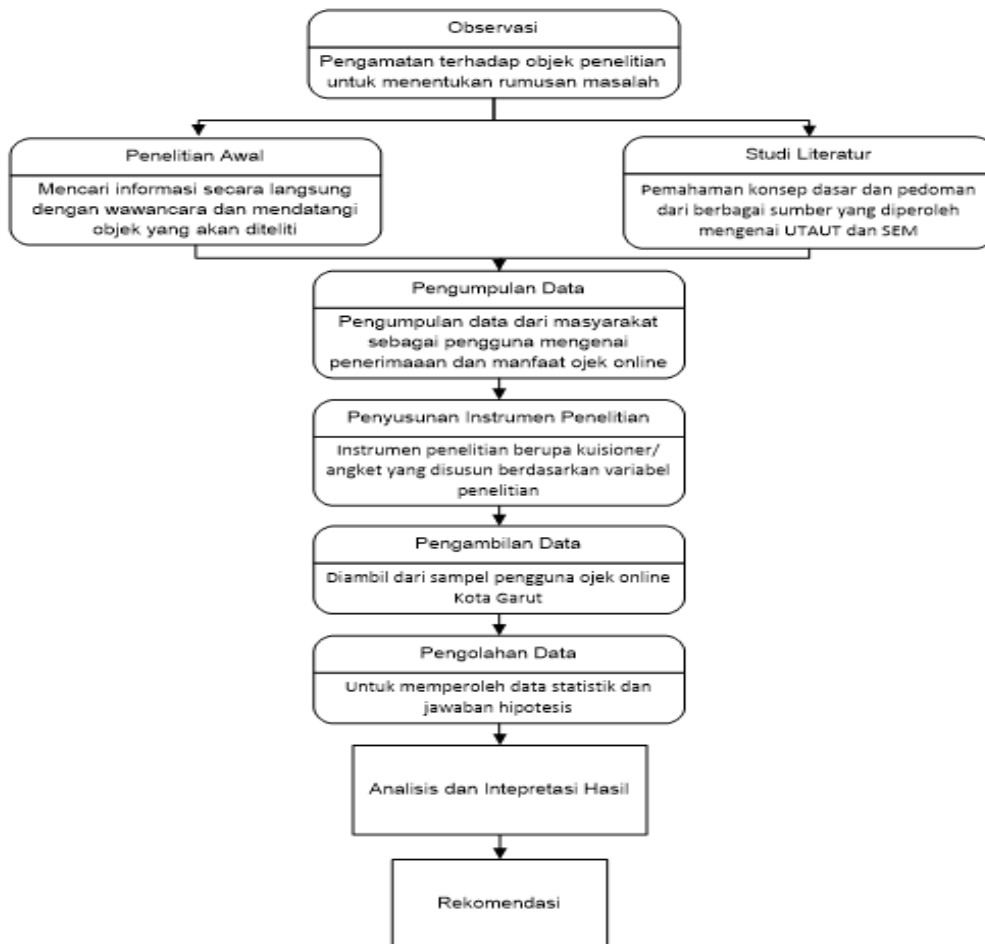
Jika disimpulkan terdapat empat konstruk utama yang mempengaruhi minat berperilaku (*behavioral intention*) dan perilaku menggunakan (*use behavior*) teknologi informasi [1, 5, 6]. Keempat konstruk tersebut yaitu:

1. Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) diartikan sebagai seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantunya untuk mendapatkan keuntungan-keuntungan kinerja dalam pekerjaannya.
2. Ekspektansi usaha (*effort expectancy*) diartikan sebagai tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem.
3. Pengaruh sosial (*social influence*) diartikan sebagai sejauh mana seorang individu mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru.
4. Kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung sistem.

C. *Struktural Equation Model (SEM)*.

Struktural Equation Model (SEM) adalah alat analisis statistik yang dipergunakan untuk menyelesaikan model penelitian bertingkat secara serempak. SEM dapat dipergunakan untuk menyelesaikan persamaan dengan variabel yang membentuk jalur (path) [8].

III. METODOLOGI PENELITIAN

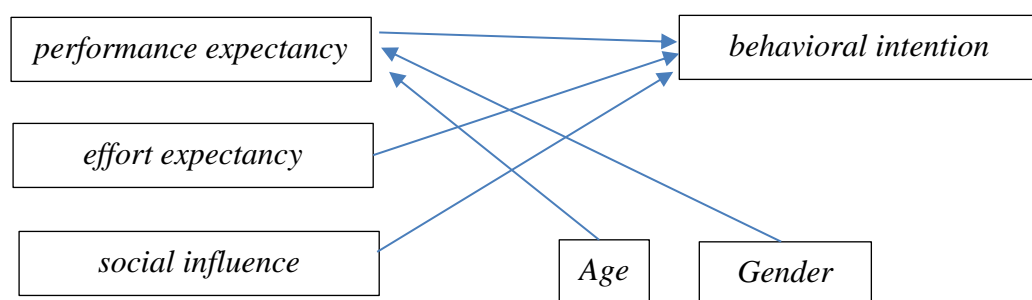


Gambar 2: Kerangka Penelitian

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian, yaitu:

1. Observasi, melakukan studi literatur dalam bidang psikologi manusia dan ojek online wilayah Garut.
2. Penelitian awal, dilakukan dengan mewawancarai driver ojek online dan masyarakat pengguna ojek online.

3. Studi tentang UTAUT dan SEM, untuk mengetahui tingkat penerimaan dan penggunaan masyarakat terhadap ojek online dengan model UTAUT, karena aplikasinya sudah digunakan masyarakat Garut. Sedang SEM untuk teknik pengolahan data dengan mengacu pada model yang telah ditetapkan.
4. Pengumpulan data pengguna, data yang dikumpulkan adalah ekpektasi pengguna ojek online terhadap kinerja, usaha, sosial terhadap minat dan kondisi fasilitas terhadap *use behavior*.
5. Penyusunan instrumen penelitian, instrumen pengambilan data dalam penelitian ini berupa kuesioner atau angket penelitian. Kuesioner atau angket ini disusun dan dikembangkan dengan langkah:
  - a. Mengacu pada *variable manifest* yang telah ditentukan.
  - b. Kuesioner yang sudah disusun, diujicobakan terhadap sample terbatas yaitu 20 pengguna ojek online untuk diketahui nilai validitas dan realibilitasnya.
  - c. Dari hasil uji coba dilakukan revisi sehingga diperoleh kuesioner yang memadai.
6. Pengambilan data, setelah kuesioner dinyatakan memadai, dilakukan pengambilan data dengan menyebarkan kuesioner pada pengguna aplikasi ojek online yang dijadikan responden sebanyak kurang lebih 150 orang.
7. Pengolahan data, kuesioner yang telah disebarkan kepada responden dan diterima kembali akan diperiksa. Jika jawaban valid akan disimpan dalam format Ms. Excel, kemudian dihitung dengan SEM. Jika ada jawaban yang tidak valid, seperti tidak lengkap, atau sama jawabannya dengan responden lain tidak akan diperiksa lebih lanjut. Hasil pengolahan data dibagi menjadi dua:
  - a. Data demografi  
Berisi komposisi demografis responden yang meliputi jenis kelamin, usia dan pengenalan responden terhadap aplikasi ojek online. Data ini merupakan data pendukung dalam penelitian.
  - b. Data penelitian *Unified Theory Acceptance and Use Technology* (UTAUT)  
Merupakan data pokok dalam penelitian yang akan dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan dalam penelitian. Isi data sesuai dengan desain dan model yang telah diuraikan.
8. Analisis dan interpretasi hasil, dari pengolahan data mentah diperoleh data statistik yang kemudian akan dianalisis dan diinterpretasikan untuk memperoleh jawaban dari hipotesis.
9. Rekomendasi, berisikan kepastian kesesuaian model dengan model teoritis dan hasil analisis penggunaan dan penerimaan ojek online. Model penelitiannya bisa dilihat pada Gambar 3:



Gambar 3: Model Penelitian

#### IV. PEMBAHASAN HASIL

##### A. Data Demografi Responden

Kuesioner yang sudah dibuat di uji cobakan kepada sampel dalam hal ini sampelnya adalah pengguna ojek *online* di daerah Garut sebanyak 150 orang dan yang mengisi dan mengembalikan kuesioner sebanyak 103 orang. Berikut merupakan gambaran data demografi responden berdasarkan umur dapat di lihat dari Tabel 1.

Tabel 1. Data Demografi Responden Berdasarkan Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	8	7.8	7.8	7.8
	20.00	1	1.0	1.0	8.7
	21.00	1	1.0	1.0	9.7
	24.00	1	1.0	1.0	10.7
	26.00	3	2.9	2.9	13.6
	27.00	6	5.8	5.8	19.4
	28.00	2	1.9	1.9	21.4
	29.00	3	2.9	2.9	24.3
	30.00	18	17.5	17.5	41.7
	31.00	3	2.9	2.9	44.7
	32.00	6	5.8	5.8	50.5
	33.00	6	5.8	5.8	56.3
	34.00	6	5.8	5.8	62.1
	35.00	4	3.9	3.9	66.0
	36.00	5	4.9	4.9	70.9
	37.00	3	2.9	2.9	73.8
	38.00	3	2.9	2.9	76.7
	39.00	5	4.9	4.9	81.6
	40.00	6	5.8	5.8	87.4
	41.00	2	1.9	1.9	89.3
42.00	1	1.0	1.0	90.3	
43.00	2	1.9	1.9	92.2	
44.00	3	2.9	2.9	95.1	
45.00	5	4.9	4.9	100.0	
Total		103	100.0	100.0	

Dari Tabel 1 dapat dilihat ada responden yang 0,0 artinya ada responden yang tidak mengisi umur responden jadi bahwa umur responden yang di ketahui hasil penolahan di ketahui berada pada rentang 20 tahun sampai 45 tahun, dengan nilai persentase umur 20 tahun 1,0%, umur 21 tahun 1,0%, umur 24 tahun 1,0%, umur 26 tahun 2,9%, umur 27 tahun 5,8%, umur 28 tahun 1,9%, umur 29 tahun 2,9%, umur 30 tahun 17,5%, umur 31 tahun 2,9%, umur 32 tahun 5,8%, umur 33 tahun 5,8%, umur 34 tahun 5,8%, umur 35 tahun 3,9%, umur 36 tahun 5,9%, umur 37 tahun 2,9%, umur 38 tahun 2,9%, umur 39 tahun 4,9%, umur 40 tahun 5,8%, umur 41 tahun 1,9%, umur 42 tahun 1,0%, umur 43 tahun 1,9%, umur 44 tahun 2,9%, umur 45 tahun 4,9%.

Data demografi responden berdasarkan jenis kelamin dapat di lihat dari Table 2 berikut:

Tabel 2. Data Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	54	52.4	52.4	52.4
	W	49	47.6	47.6	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

Dari tabel jenis kelamin dapat dilihat responden terdiri dari 54 orang laki-laki dan 49 orang perempuan, dengan persentase laki-laki 52,4% dan perempuan 47,6%.

**B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas butir soal instrumen penelitian dianggap valid dengan melihat nilai koefisien korelasi dengan tingkat signifikansi (alpha) sebesar 1% dan 5%. Sedangkan uji reliabilitas instrument nilai *Cronbach's Alpha* antara 0,80 s.d 1,0 dan dikategorikan reliabilitas baik [9].

### C. Hasil Pengujian Hipotesis

- H1: Ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan Aplikasi-Ojek *Online*.
- H2: Ekspektasi usaha mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi Aplikasi Ojek *Online*.
- H3: Faktor sosial mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan Aplikasi Ojek *Online*.
- H4: Kondisi yang memfasilitasi mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan Aplikasi Ojek *Online*.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan bahwa ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan Aplikasi Ojek *Online*, ekspektasi usaha mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi Aplikasi Ojek *Online*, faktor sosial mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan Aplikasi Ojek *Online*, kondisi yang memfasilitasi mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan Aplikasi Ojek *Online*. Semua hasil analisis memiliki pengaruh positif pada setiap hubungan antar faktornya, hal ini dapat dinyatakan bahwa penerimaan dan penggunaan aplikasi ojek online dapat diterima penggunaannya pada masyarakat Kabupaten Garut.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aninditha, W. Wiratri, M. Arisanty and D. Rahmawati, "Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek Online (Studi pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam Penggunaan Teknologi Komuniiasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi)," in *Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC*, 2016.
- [2] D. Kurniadi and A. Mulyani, "Pengaruh Teknologi Mesin Pencari Google Terhadap Perkembangan Budaya dan Etika Mahasiswa," *Jurnal Algoritma*, vol. 14, no. 1, 2017.
- [3] Y. Septiana, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Dengan Pendekatan Ward and Peppard Model (Studi Kasus: Klinik INTI Garut)," *Jurnal Wawasan Ilmiah*, vol. 8, no. 1, 2017.
- [4] A. Mulyani, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Taman Satwa Menggunakan Metodologi Ward and Peppard," *Jurnal Algoritma*, vol. 14, no. 1, 2017.
- [5] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis and F. D. Davis, "User acceptance of information technology: Toward a unified view," *MIS quarterly*, pp. 425-478, 2003.
- [6] Mahendra, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Gojek Menggunakan UTAUT, Jakarta: STIMIK Nusa Mandiri, 2017.
- [7] G. Wahongan, "Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Menggunakan Pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use Technology (UTAUT) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga," Program Studi Sistem Informasi FTI-UKSW, 2017.
- [8] A. Mulyani and D. Kurniadi, "Analisis Penerimaan Teknologi Student Information Terminal (S-IT) dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)," *Jurnal Wawasan Ilmiah*, vol. 7, no. 12, 2015.
- [9] R. Sundayana, Statistika Penelitian Pendidikan, Bandung: Alfabeta, 2014.