



Penerapan Model UTAUT 2 Terhadap Kepuasan Dan Perilaku Pengguna Aplikasi Pospay Di Kota Palembang

Masa Sion Leonardo Sihombing¹, Nia Oktaviani²

^{1,2}Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma, Jl. Jenderal Ahmad Yani No.3, 9/10 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30111

ARTICLE INFO

Article history:

Received Aug 16, 2022

Revised Aug 20, 2022

Accepted Nov 11, 2022

Keywords:

Kepuasan dan Perilaku
Utaut 2
Pospay

ABSTRACT

Aplikasi pospay adalah aplikasi unggulan dari PT. Pos Indonesia (Persero), Platform digital untuk departemen keuangan tradisional di luar weselpos. Layanan transaksi keuangan berbasis rekening/rekening untuk proses penyetoran, penarikan, transfer, pembukuan, penyimpanan dan pembayaran, integrasi dengan sistem bisnis jasa keuangan lainnya. Pospay diharapkan dapat memuaskan pengguna dan memberikan perilaku yang positif dalam menggunakan jasa dari Pos Indonesia. Maka dari itu agar dapat menentukan kepuasan dan perilaku pengguna aplikasi tersebut maka dalam penelitian ini penulis menggunakan model Utaut 2 sebagai metodenya, sehingga nantinya akan menghasilkan nilai pada setiap variabel dan dapat diperuntukkan sebagai tolak ukur bagi perusahaan. Data dalam penelitian ini di dapatkan dari data kuesioner yang diseberkan kepada pengguna aplikasi Pospay di kota Palembang terutama pada cabang perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero) 30000.

This is an open access article under the [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) license.



Corresponding Author:

Nia Oktaviani,
Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Bina Darma,
Jl. Jenderal Ahmad Yani No.3, 9/10 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30111.
Email: niaoktaviani@binadarma.ac.id

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi memungkinkan perusahaan yang bergerak di bidang logistik untuk berupaya meningkatkan kemanfaatan dan fungsionalitas layanannya kepada masyarakat, dengan membuat proses pengiriman lebih aman, mengakomodasi perkembangan informasi terkini yang berlomba-lomba meluncurkan beberapa aplikasi mobile, yaitu layanan yang dapat memberikan layanan. Melalui penyetoran, penarikan, transfer, penyimpanan, dan pemrosesan pembayaran yang terintegrasi dengan sistem bisnis jasa keuangan lainnya sehingga dapat diterima oleh karyawan dan pengguna aplikasi dalam organisasi demi menyeimbangkan investasi besar dalam pengadaan sistem informasi.

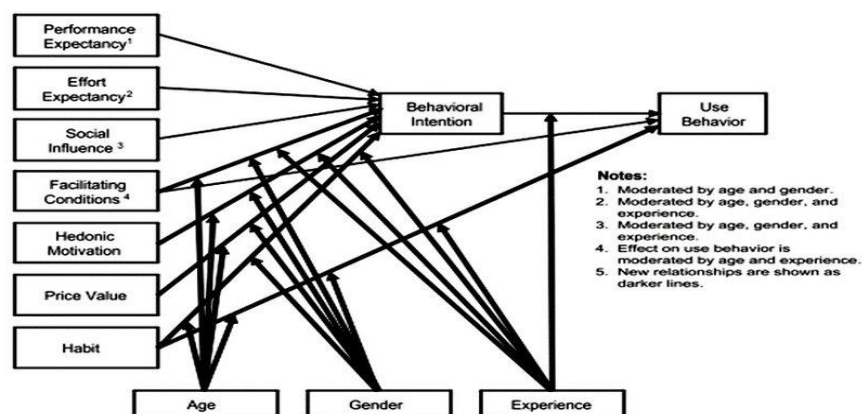
PT. Pos Indonesia (Persero) telah meluncurkan beberapa aplikasi Pospay yang merupakan hasil rebranding dari aplikasi *mobile* Pos giro. Pospay adalah platform digital yang melayani sektor keuangan milik Pos Indonesia. Layanan transaksi keuangan berbasis rekening yang dapat melakukan penyetoran, penarikan, pemindahbukuan,

penyimpanan dan pembayaran yang terintegrasi dengan sistem bisnis jasa keuangan lainnya. Ada beberapa keuntungan menggunakan aplikasi Pospay, yaitu platform pembayaran listrik, telepon, PDAM, pajak, asuransi, dll.

Namun yang tampak masih terdapat kendala pada sistem aplikasi Pospay, padahal pengguna aplikasi tersebut cukup banyak. Masalah yang sering dikeluhkan pengguna seperti jaringan atau sinyal atau pesan kesalahan.hal ini sangat membutuhkan waktu yang sangat lama kurangnya sosialisasi dalam menangani masalah ini. PT Pos Indonesia (Persero) 30000 terkait dengan kendala tersebut kemungkinan adanya ketidak puasan dan perilaku pengguna pada aplikasi Pospay. Dari uraian tersebut peneliti akan membahas tentang kepuasan dan perilaku pengguna pada aplikasi Pospay, menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan perilaku pengguna dalam sistem teknis dari berbagai model penelitian yang telah dikembangkan salah satunya adalah Model UTAUT 2.

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT) merupakan hasil pengembangan UTAUT oleh Venkatesh, et al. (2003). Venkatesh mengatakan model tersebut terbukti 70 persen berhasil dalam mencari tahu apa yang akan mendorong seseorang untuk menggunakan sistem tersebut. UTAUT menyaring faktor signifikan dan kemungkinan yang terkait dengan penggunaan teknologi dan kepuasan penggunaan teknologi dan prediksi perilaku, terutama dalam pengaturan organisasi. Model penerimaan dan penggunaan teknologi yang menyatukan fitur terbaik dari delapan teori penerimaan teknologi lainnya. UTAUT dikembangkan oleh Venkatesh et al. (Tahun 2003). Model UTAUT secara langsung dipengaruhi oleh empat struktur utama, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi bisnis, faktor sosial, dan fasilitas. Model UTAUT ditemukan dalam studi oleh Venkatesh et al. (2003) maka dapat mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang kepuasan dan perilaku menggunakan aplikasi Pospay.

Tujuan dari model UTAUT2 adalah untuk mengidentifikasi tiga struktur penting untuk penelitian tentang penerimaan publik dan konsumen dan penggunaan teknologi, untuk memodifikasi beberapa hubungan yang ada dalam konsep model UTAUT, dan untuk memperkenalkan yang baru.



Gambar 1. Model Penelitian UTAUT2

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang mengukur variabel penelitian dengan menggunakan desain penelitian berdasarkan prosedur statistik atau dengan cara kuantitatif lainnya dengan alat uji yaitu SPSS v.25 dan skala Likert sebagai rumus komputasi. Yang dilanjutkan dengan teknik pengambilan sampel yang

menggunakan rumus slovin degan jumlah populasi ± 15.784 pengguna per November 2021, maka didapatkan nilai sampel :

$$n = \frac{N}{N(e)^2 + 1} \quad (1)$$

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi = 15.784

e = nilai margin eror = 10% atau 0,1

$$\begin{aligned} \text{Maka : } n &= \frac{N}{N(e)^2 + 1} \\ n &= \frac{15.784}{15.784 (0,1)^2 + 1} \\ n &= \frac{15.784}{15.784 (0,01) + 1} \\ n &= \frac{15.784}{158.84} \\ n &= 99,34 \text{ (dibulatkan) } n = 100 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Pada 100 sampel yang digunakan peneliti terdapat jawaban dari pegawai kantor pos sebanyak 30% dan 70% jawaban dari masyarakat umum yang diantaranya 48% perempuan dan 52% laki-laki. Teknik yang dipilih oleh penulis dalam pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan menggunakan *random sampling* pada setiap variabel secara independent.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner (menggunakan Google Form) kepada responden . Pengujian validitas dan reliabilitas akan dilakukan pada beberapa sampel untuk menentukan apakah item yang didistribusikan valid/reliable atau tidak efektif/unreliable. Validasi dan uji reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan software SPSS (Statistical Product for the Social Sciences).

3.1 Uji Validasi

Pengujian validasi akan dilakukan dengan menggunakan software SPSS v.25. Teknik pengujian yang sering digunakan peneliti adalah penggunaan korelasi pearson bivariat (Pearson Moment Product dengan mengasosiasikan skor setiap item dengan skor total item. Skor total adalah jumlah semua item. Item pertanyaan yang secara signifikan terkait dengan skor keseluruhan menunjukkan bahwa item tersebut memberikan dukungan untuk mengungkapkan apa yang ingin Anda ungkapkan. Efektif. Jika r hitung > r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05), dan r hitung > r tabel (0,196), maka jenis item berhubungan signifikan dengan skor total atau biasa disebut valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Indikator	Nilai P value atau sig	Corelations	Hasil/Keputusan
PE01	0,00	0,891	Valid
PE02	0,00	0,903	Valid
PE03	0,00	0,903	Valid
EE01	0,00	0,881	Valid
EE02	0,00	0,844	Valid
EE03	0,00	0,745	Valid
SI01	0,00	0,906	Valid
SI02	0,00	0,883	Valid
FC01	0,00	0,863	Valid
FC02	0,00	0,806	Valid
FC03	0,00	0,788	Valid

HM01	0,00	0,849	Valid
HM02	0,00	0,858	Valid
PV01	0,00	0,916	Valid
PV02	0,00	0,932	Valid
HT01	0,00	0,839	Valid
HT02	0,00	0,852	Valid
HT03	0,00	0,854	Valid
BI01	0,00	0,864	Valid
BI02	0,00	0,858	Valid
UB01	0,00	0,862	Valid
UB02	0,00	0,818	Valid

3.2 Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas dimulai dengan pengujian validitas. Jika pertanyaannya tidak valid, buang pertanyaannya. Pertanyaan baru yang valid secara kolektif mengukur reliabilitas. Koefisien reliabilitas yang baik atau nilai Alpha (Cronbach) di atas 0,6 (cukup baik) dan di atas 0,8 (baik). Pengukuran validitas dan reliabilitas harus dilakukan karena jika alat yang digunakan tidak valid dan tidak reliabel, maka hasil penelitian tentu tidak akan valid dan reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Hasil/Keputusan
<i>Performance Expectancy</i>	0,878	Kuat
<i>Effort Expectancy</i>	0,760	Mencukupi
<i>Social Influence</i>	0,749	Mencukupi
<i>Facilitating Conditation</i>	0,750	Mencukupi
<i>Hedonic Motivation</i>	0,628	Moderat
<i>Price Value</i>	0,827	Kuat
<i>Habit</i>	0,734	Mencukupi
<i>Behavioral Intention</i>	0,650	Moderat
<i>Use Behavioral</i>	0,582	Moderat

3.3 Hasil Perhitungan

Berikut perhitungan dan penjelasan analisa data menggunakan skala likert pada semua variabel :

a. *Performance Expectancy*

Berdasarkan perhitungan mean variabel *Performance Expetancy* yang menghasilkan nilai 3,91 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Pospay termasuk dalam kategori PUAS. Jadi ini menunjukkan tanda positif bahwa pada indikator (PE1) dapat diartikan bahwa aplikasi Pospay berguna dan bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari pengguna, Pada indikator (PE2) dapat diartikan bahwa Aplikasi pospay membantu pengguna mencapai segala macam hal penting, Pada indikator (PE3) dapat diartikan bahwa Aplikasi Pospay memudahkan pengguna untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dalam hal kecepatan aksesnya.

$$RK = \frac{(79 \times 5) + (131 \times 4) + (66 \times 3) + (22 \times 2) + (12 \times 1)}{300}$$

$$RK = \frac{1173}{300} = 3,91$$

Gambar 2. Hasil Perhitungan Variabel PE

b. *Effort Expectancy*

Berdasarkan perhitungan mean variabel *Effort Expectancy* yang menghasilkan nilai 3,79 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Pospay termasuk dalam kategori PUAS. Jadi ini menunjukkan tanda positif bahwa pada indikator (EE1) dapat diartikan bahwa Sangat mudah bagi pengguna untuk mempelajari pengoperasian aplikasi, Pada indikator (EE2) dapat diartikan bahwa

penggunaan aplikasi ini mudah dimengerti, Pada indikator (EE3) dapat diartikan bahwa Pengguna dapat dengan mudah menggunakan aplikasi pospay.

$$RK = \frac{(78 \times 5) + (123 \times 4) + (64 \times 3) + (24 \times 2) + (11 \times 1)}{300}$$

$$RK = \frac{1137}{300} = 3,79$$

Gambar 3. Hasil Perhitungan Variabel EE

c. *Social Influence*

Berdasarkan perhitungan mean variabel *Social Influence* yang menghasilkan nilai 3,62 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Pospay termasuk dalam kategori PUAS. Jadi ini menunjukkan tanda positif bahwa indikator (SI1) dapat diartikan bahwa aplikasi pospay sangat penting untuk digunakan pengguna sebagai alat transaksi keuangan, indikator (SI 2) dapat diartikan bahwa aplikasi pospay merupakan bagian penting untuk digunakan pengguna sebagai alat transaksi keuangan.

$$RK = \frac{(42 \times 5) + (75 \times 4) + (57 \times 3) + (18 \times 2) + (8 \times 1)}{200}$$

$$RK = \frac{725}{200} = 3,62$$

Gambar 4. Hasil Perhitungan Variabel SI

d. *Facilitating Condition*

Berdasarkan perhitungan mean variabel *Facilitating Condition* yang menghasilkan nilai 3,64 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Pospay termasuk dalam kategori PUAS. Jadi ini menunjukkan tanda positif bahwa indikator (FC1) dapat diartikan bahwa Sarana dan prasarana teknis Pospay sering digunakan pada aplikasi serupa, indikator (FC2) dapat diartikan bahwa Pengguna cukup tahu tentang penggunaan Pospay, yang berarti aplikasi ini mudah dipahami dan digunakan, indikator (FC3) dapat diartikan bahwa Pengguna merasa Pospay bisa bersaing dengan aplikasi sejenis.

$$RK = \frac{(75 \times 5) + (98 \times 4) + (86 \times 3) + (26 \times 2) + (15 \times 1)}{300}$$

$$RK = \frac{1092}{300} = 3,64$$

Gambar 5. Hasil Perhitungan Variabel FC

e. *Hedonic Motivation*.

Berdasarkan perhitungan mean variabel *Hedonic Motivation* yang menghasilkan nilai 3,69 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Pospay termasuk dalam kategori PUAS. Jadi ini menunjukkan tanda positif bahwa Pada indikator pernyataan (HM1) dapat diartikan bahwa Pengguna puas menggunakan aplikasi Pospay karena aplikasi ini sangat mudah dipahami dan digunakan, indikator pernyataan (HM2) dapat diartikan bahwa Pengguna merasa nyaman menggunakan Pospay karena fasilitas teknis yang terdapat dalam aplikasi sudah umum digunakan di bank seluler sejenis lainnya.

$$RK = \frac{(48 \times 5) + (77 \times 4) + (50 \times 3) + (16 \times 2) + (9 \times 1)}{200}$$

$$RK = \frac{739}{200} = 3,69$$

Gambar 6. Hasil Perhitungan Variabel HM

f. *Price Value*

Berdasarkan perhitungan mean variabel *Price Value* yang menghasilkan nilai 3,66 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Pospay termasuk dalam kategori PUAS. Jadi ini menunjukkan tanda positif bahwa indikator pernyataan (PV1) dapat diartikan bahwa Aplikasi Pospay dapat digunakan oleh semua orang karena sangat mudah didapatkan, yaitu hanya menginstal aplikasi dari Google Play Store di ponsel yang Anda miliki, dan indikator pernyataan (PV2) dapat diartikan bahwa Harga layanan pada setiap menu transaksi pada aplikasi pospay sesuai dengan layanan yang diberikan dan diterima oleh pengguna.

$$RK = \frac{(77 \times 5) + (123 \times 4) + (58 \times 3) + (17 \times 2) + (15 \times 1)}{300}$$

$$RK = \frac{1100}{300} = 3,66$$

Gambar 7. Hasil Perhitungan Variabel PV

g. *Habit*

Berdasarkan perhitungan mean variabel *Habit* yang menghasilkan nilai 3,45 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Pospay termasuk dalam kategori PUAS. Jadi ini menunjukkan tanda positif bahwa indikator pernyataan (HT1) dapat diartikan bahwa sebagian besar pengguna sudah terbiasa menggunakan Pospay untuk melakukan berbagai transaksi yang sudah tersedia, indikator pernyataan (HT2) dapat diartikan bahwa Sebagian besar pengguna ingin tetap menggunakan Pospay dalam setiap transaksi, indikator pernyataan (HT3) dapat diartikan bahwa Jika pengguna ingin melakukan transaksi, mereka akan menggunakan Pospay secara sadar, dan menggunakan Pospay sudah menjadi hal yang lumrah dalam kehidupan mereka.

$$RK = \frac{(71 \times 5) + (104 \times 4) + (71 \times 3) + (20 \times 2) + (11 \times 1)}{300}$$

$$RK = \frac{1035}{300} = 3,45$$

Gambar 8. Hasil Perhitungan Variabel HT

h. *Behavioral Intention*

Berdasarkan perhitungan mean variabel *Behavioral Intention* yang menghasilkan nilai 3,74 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Pospay termasuk dalam kategori PUAS. Jadi ini menunjukkan tanda positif bahwa indikator pernyataan (BI1) dapat dikatakan bahwa Sebagian besar pengguna ingin terus menggunakan Pospay di masa mendatang indikator pernyataan (BI2) dapat dikatakan bahwa Banyak pengguna yang merasa positif menggunakan aplikasi Pospay dan mengkomunikasikannya kepada pengguna lain, yang membuat mereka berharap untuk menggunakan Pospay dalam kehidupan sehari-hari.

$$RK = \frac{(45 \times 5) + (82 \times 4) + (56 \times 3) + (11 \times 2) + (6 \times 1)}{200}$$

$$RK = \frac{749}{200} = 3,74$$

Gambar 9. Hasil Perhitungan Variabel BI

i. *Use Behavioral*

Berdasarkan perhitungan mean variabel *Use Behavioral* yang menghasilkan nilai 3,69 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Pospay

termasuk dalam kategori PUAS. Jadi ini menunjukkan tanda positif bahwa indikator pernyataan (UB1) dapat dikatakan bahwa sebagian besar pengguna merasakan manfaat aplikasi ketika mereka menggunakannya kapan saja dan di mana saja mereka inginkan, indikator pernyataan (UB2) dapat dikatakan bahwa Sebagian besar pengguna menggunakan Pospay berulang kali untuk bertransaksi.

$$RK = \frac{(50 \times 5) + (79 \times 4) + (45 \times 3) + (16 \times 2) + (6 \times 1)}{200}$$
$$RK = \frac{739}{200} = 3,69$$

Gambar 10. Hasil Perhitungan Variabel UB

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian pada rumusan masalah, bagaimana perilaku pengguna Pospay ketika di analisis menggunakan UTAUT 2 dan perilaku pengguna pospay pada Kantor POS KPC 30000 yang diukur dengan model utatut 2. Sehingga peneliti mengambil kesimpulan (1) Pospay sangat membantu pengguna dalam melakukan transaksi keuangan, dapat memenuhi berbagai kebutuhan pengguna, aplikasinya mudah dipahami pengguna dalam penggunaan, dan tidak memerlukan waktu khusus untuk mempelajari Pospay, (2) terdapat banyaknya kemudahan dalam menggunakan Pospay, banyak pengguna yang secara otomatis menggunakan Pospay untuk bertransaksi dan berencana untuk tetap menggunakan Pospay.

REFERENCES

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). International Journal of Information Management Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers : Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, 37(3), 99– 110.
- R. Yunis and K. Surendro, "Perancangan model enterprise architecture dengan TOGAF architecture development method," in *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*, 2009.
- Auliya, N. 2018. Penerapan *Model Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology 2* Terhadap Minat dan Perilaku Penggunaan *E-ticket* di Yogyakarta.
- Harsono, Listyo D., Suryana, Lisady A. 2014 *Factors Affecting the Use Behavior of Social Media Using UTAUT2 Model. Proceedings of the First Asia- Pasific Conference on Global Business, Economics, Finance and Social Sciences, Singapore, August 1-3.*
- Ermawijaya, Masri. 2015. Penerapan System Online Payment Point (SOPP) Dalam Kelancaran Tagihan pada PT Pos Indonesia. Diakses pada <http://jurnal.polsky.ac.id> diakses pada tanggal 29 Maret 2022.
- Jogiyanto, Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyakarta: C.V. ANDI OFFSET.
- Oktaviana, L. D., Rifa'i, Z., & Utami, K. (2017). Analisis Penerapan Sistem KRS Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa STMIK Amikom Purwokerto Menggunakan Metode UTAUT. 6.
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Notoatmodjo, S. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tak, P., & Panwar, S. 2016. Using UTAUT 2 Model to Predict Mobile App Based Shopping: Evidences From India. *Journal of Indian Business Research*.