

Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Bima+ dengan Metode UTAUT

Fachrul Bayhaqi¹, I Kadek Dwi Nuryana²

^{1,2} Program Studi Sistem Informasi, Universitas Negeri Surabaya

¹fachrul.18063@mhs.unesa.ac.id

²dwinuryana@unesa.ac.id

Abstrak— Perkembangan teknologi informasi yang meningkat seiring waktu menuntut masyarakat maupun perusahaan untuk dapat berinovasi dan beradaptasi. Tidak terkecuali perusahaan yang erat dengan teknologi informasi, yakni perusahaan telekomunikasi. Indosat Ooredoo Hutchison merupakan perusahaan telekomunikasi terbesar kedua di Indonesia. Bima+ merupakan aplikasi layanan telekomunikasi yang dikembangkan oleh Indosat Ooredoo Hutchison untuk pengguna layanan Tri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan Tri Indonesia yang menggunakan aplikasi Bima+ melalui pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. Analisis dilakukan dengan melakukan perbandingan antara kepuasan yang dicari dengan kepuasan yang diperoleh serta dengan pengujian hipotesis penelitian yang dilakukan antara kepuasan pengguna terhadap setiap variabel UTAUT berdasarkan persepsi pengguna layanan aplikasi Bima+. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa aplikasi Bima+ hanya memenuhi tingkat kepuasan pengguna pada variabel *Social Influence* dan *Facilitating Conditions*, namun masih belum memenuhi tingkat kepuasan pengguna pada variabel *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy*, serta pengujian hipotesis menunjukkan bahwa setiap variabel UTAUT dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Bima+.

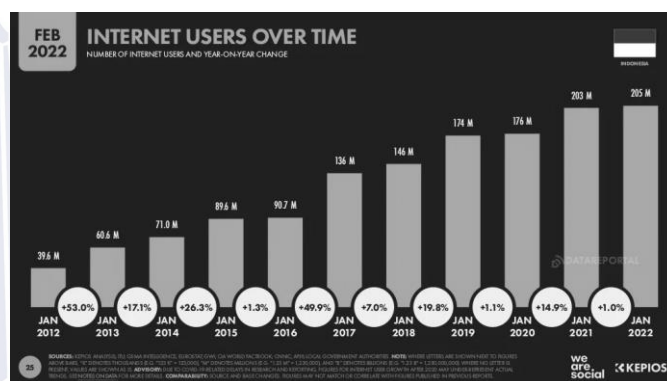
Kata Kunci— Kepuasan Pengguna, Aplikasi Bima+, UTAUT, Tri, Perusahaan Telekomunikasi.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi semakin meningkat seiring waktu. Berbagai sektor kehidupan pada saat ini telah mendapatkan pemanfaatan teknologi informasi. Dalam era revolusi industri 4.0 peran teknologi informasi cukup mempengaruhi kehidupan sehari – hari. Hal ini mendorong masyarakat untuk berperilaku konsumtif terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang dianggap memudahkan dan bersifat praktis. Seiring waktu, masyarakat dituntut untuk dapat beradaptasi dengan teknologi informasi terbaru [1]. Tidak hanya masyarakat sebagai pengguna teknologi informasi, namun tuntutan ini juga berlaku pada perusahaan atau pelaku bisnis. Setiap perusahaan atau pelaku bisnis dituntut untuk beradaptasi dengan teknologi informasi terbaru untuk dapat terus bersaing dengan pesaingnya, tidak terkecuali perusahaan yang bergerak dalam bidang yang erat dengan teknologi informasi, yaitu perusahaan telekomunikasi [2].

Salah satu upaya perusahaan telekomunikasi dalam memenuhi tuntutan kemajuan teknologi informasi adalah menyediakan kebutuhan layanan digital. Penyediaan kebutuhan layanan digital ini berkaitan dengan tuntutan

kebutuhan pengguna yang memanfaatkan berbagai teknologi informasi berkaitan dengan telekomunikasi seperti layanan internet. Kemunculan *smartphone* yang meningkatkan permintaan layanan digital memberikan peluang bagi perusahaan telekomunikasi untuk menyediakan aplikasi layanan telekomunikasi. Terhitung Januari 2022, pengguna layanan internet di Indonesia tercatat mencapai 205 juta pengguna dengan koneksi seluler mencapai 370 juta [3].



Gbr.1 Pertumbuhan Pengguna Layanan Internet di Indonesia
Sumber: We Are Social (2022)

Diantara berbagai penyedia layanan telekomunikasi di Indonesia, posisi terbesar kedua diduduki oleh Indosat Ooredoo Hutchison. Posisi tersebut diraih setelah penggabungan dua penyedia layanan telekomunikasi, Indosat dan Tri pada akhir tahun 2021. Penggabungan tersebut diperkirakan menghasilkan total pelanggan Indosat Ooredoo Hutchison yang mencapai jumlah 100 juta lebih pelanggan [4]. Namun demikian, penggabungan kedua penyedia layanan telekomunikasi tersebut masih dirasa sulit untuk mendominasi pasar sebagai penyedia layanan telekomunikasi nomor satu di Indonesia. Menurut pengamat telekomunikasi, jumlah pelanggan yang besar tersebut memiliki peluang berkurang yang cukup signifikan dikarenakan pelanggan yang memilih berpindah ke penyedia layanan telekomunikasi yang lain sebab merasa tidak mendapat layanan yang sama seperti sebelum penggabungan kedua perusahaan [5]. Meskipun kedua perusahaan telah bergabung, layanan telekomunikasi yang ditawarkan masih tetap berjalan seperti awal, sehingga terdapat dua layanan dalam naungan Indosat Ooredoo Hutchison, yaitu IM3 dan Tri.

Bima+ merupakan aplikasi layanan digital untuk pelanggan layanan Tri di Indonesia. Aplikasi tersebut dibuat dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan layanan Tri. Berbagai layanan ditawarkan dalam aplikasi Bima+ mulai dari

pengecekan, pembelian, dan pengiriman pulsa hingga paket data, serta terdapat fitur penukaran poin BonsTri dimana pelanggan dapat menukarkan poin BonsTri yang dimiliki dengan berbagai voucher maupun produk layanan Tri seperti paket data atau telepon. Selain berbagai layanan utama tersebut, Tri juga menghadirkan layanan baru pada Februari 2022 yaitu Bima Finansial [6]. Bima Finansial menawarkan layanan peminjaman pulsa maupun uang tunai. Aplikasi bima+ telah diunduh lebih dari 10 juta kali pada platform Google Play Store. Berdasarkan jumlah unduhan tersebut, sebanyak 276,4 ribu pengguna memberikan ulasan mereka mengenai aplikasi Bima+. Diantaranya terdapat 125.935 pengguna memberikan ulasan positif, sedangkan sebanyak 150.424 pengguna memberikan ulasan negatif.

Pendapat pengguna dalam memberikan ulasan tentunya berkaitan dengan kepuasan pengguna layanan aplikasi Bima+. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai tingkat perasaan pelanggan pada hasil kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapan yang dimiliki setelah menikmati atau merasakan suatu produk [7]. Sebagai perusahaan penyedia layanan telekomunikasi tentunya kepuasan pelanggan merupakan sebuah hal yang ingin dicapai Tri demi mempertahankan kualitas layanan serta loyalitas pelanggan aplikasi Bima+. Dengan demikian, penulis merasa diperlukan adanya analisis mengenai tingkat kepuasan pelanggan layanan aplikasi tersebut. Dengan melakukan analisis, dapat diketahui sejauh mana tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Sehingga, tujuan utama penelitian ini adalah memperoleh pemahaman mengenai tingkat kepuasan pelanggan layanan aplikasi Bima+.

Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) merupakan salah satu model yang dapat digunakan dalam melakukan analisis terkait penerimaan dan penggunaan teknologi yang telah dikembangkan oleh Venkatesh, et al. [8]. UTAUT merupakan kombinasi antara beberapa model serupa yang telah dikembangkan sebelumnya. Venkatesh, et al menjelaskan model UTAUT memiliki 4 variabel utama diantaranya adalah variabel *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja), variabel *Effort Expectancy* (Harapan Usaha), variabel *Social Influence* (Pengaruh Sosial), dan variabel *Facilitating Conditions* (Kondisi Pendukung). Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan menggunakan model UTAUT. Diantaranya, penelitian terkait kepuasan pengguna layanan aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan pendekatan model UTAUT yang dilakukan Patmalasari & Indriyanti [9]. Didapati hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan hanya dapat tercapai pada variabel *Social Influence*, dan terdapat kesenjangan yang signifikan pada semua variabel UTAUT. Selanjutnya, analisis terkait penerimaan dan penggunaan aplikasi Gojek dengan model UTAUT oleh Hidayati & Ramdhani [10]. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel dalam model UTAUT mempengaruhi *behavioral intentions* dari pengguna layanan aplikasi Gojek pada SMK MVP ARS International. Kemudian, analisis terkait minat pelanggan pada kendaraan listrik dengan model UTAUT oleh Abbasi et. al [11]. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa untuk variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Technophilia* serta *Perceived Environmental Knowledge* memiliki pengaruh terhadap keinginan pembelian kendaraan listrik. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, model UTAUT dirasa sebagai model yang fleksibel sebagaimana merupakan kombinasi dari model analisis penerimaan teknologi terdahulu. Dengan demikian penulis merasa model UTAUT dapat digunakan sebagai pendekatan dalam melakukan analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna yang dicapai aplikasi Bima+ serta faktor yang dapat berpengaruh terhadap kinerja layanan yang diberikan oleh aplikasi Bima+.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis tertarik dan memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Bima+ dengan metode UTAUT”.

II. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif [12], yakni dengan melakukan pengukuran data statistika melalui perhitungan ilmiah berdasarkan data dari responden terkait. Penelitian dimulai dengan pengumpulan data dengan melakukan survey pada responden terkait dengan cara memberikan kuesioner penelitian. Setelah melalui proses survey, data kemudian akan diolah dengan pengukuran secara sistematis untuk kemudian digunakan dalam menguji hipotesis = hipotesis penelitian yang ditentukan. Sehingga sesuai dengan tujuan penelitian, dapat diketahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna layanan dari aplikasi Bima+.

B. Populasi dan Sampel

Tahap awal dalam penelitian ini adalah menentukan populasi dan sampel penelitian. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Bima+ pada lingkup Universitas Negeri Surabaya, sedangkan subjek sampel yang digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan adalah pengguna aplikasi Bima+ yang memenuhi kriteria untuk dapat digunakan sebagai sampel penelitian. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* [13] dengan kriteria sampel adalah mahasiswa Universitas Negeri Surabaya berdomisili Kota Surabaya yang menggunakan aplikasi Bima+.

Penentuan jumlah sampel menggunakan pedoman pengukuran sampel $n \times 5$ hingga $n \times 10$, dimana n merupakan jumlah indikator variabel (pernyataan/pertanyaan yang terdapat pada kuesioner penelitian) [14]. Terdapat 12 pernyataan pada 2 bagian yang digunakan dalam penelitian ini, dengan demikian dapat digunakan persamaan berikut untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan.

$$\begin{aligned} \text{Sampel} &= n \times 5 \\ &= 12 \times 5 \\ &= 60 \text{ Sampel} \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, didapat bahwa jumlah minimal sampel yang dibutuhkan adalah sebanyak 60 sampel.

Pada proses pengumpulan data yang telah dilakukan, didapat sebanyak 70 responden sebagai sampel penelitian, dengan demikian sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan cukup karena telah memenuhi dari batas minimal sampel yang telah ditentukan.

C. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner disusun dengan indikator yang didasarkan pada variabel dalam model UTAUT. Model UTAUT memiliki 4 variabel utama yaitu variabel *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja), variabel *Effort Expectancy* (Harapan Usaha), variabel *Social Influence* (Pengaruh Sosial), dan variabel *Facilitating Conditions* (Kondisi Pendukung) [8]. Pada kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini, terdapat 12 indikator pertanyaan dalam kedua bagian kuesioner yaitu bagian pertama mengenai kepuasan yang dicari (*Gratification Sought*) dan kepuasan yang diperoleh (*Gratification Obtained*) responden kuesioner sebagai pengguna aplikasi Bima+.

Variabel dan indikator pernyataan yang digunakan dalam penelitian terkait kepuasan pengguna layanan aplikasi Bima+ adalah sebagai berikut :

a. *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja)

Harapan kinerja merupakan sejauh mana individu percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem akan dapat membantunya untuk mencapai keuntungan dalam konteks kinerja pekerjaan [8]. Indikator pada variabel *Performance Expectancy* adalah sebagai berikut:

1. *Perceived Usefulness* (Kegunaan yang Dirasakan)
2. *Job-Fit* (Kesesuaian Pekerjaan)
3. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)
4. *Outcome Expectations* (Ekspektasi Hasil)

b. *Effort Expectancy* (Harapan Usaha)

Harapan usaha merupakan tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem [8]. Indikator pada variabel *Effort Expectancy* adalah sebagai berikut:

1. *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan)
2. *Complexity* (Kompleksitas)

c. *Social Influence* (Pengaruh Sosial)

Pengaruh sosial merupakan sejauh mana individu merasakan bahwa orang lain yang penting percaya bahwa dia harus menggunakan sistem baru [8]. Indikator pada variabel *Social Influence* adalah sebagai berikut:

1. *Subjective Norm* (Norma Subjektif)
2. *Social Factors* (Faktor Sosial)
3. *Image* (Kesan)

d. *Facilitating Conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi)

Kondisi yang memfasilitasi merupakan suatu tingkatan di mana seorang individu percaya bahwa dengan adanya suatu infrastruktur organisasi dan teknis dapat mendukung penggunaan sistem [8].

Indikator pada variabel *Facilitating Conditions* adalah sebagai berikut:

1. *Perceived Behavioral Control* (Kontrol Perilaku yang Dirasakan)
2. *Facilitating Conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi)
3. *Compability* (Kesesuaian)

Berdasarkan variabel dan indikator pernyataan yang telah ditentukan, responden sebagai pengguna aplikasi Bima+ diminta untuk menyatakan tingkat kepuasan yang dicari (*Gratification Sought*) dan tingkat kepuasan yang diperoleh (*Gratification Obtained*) yang dinyatakan dalam skala likert 1-5, dengan keterangan skor 5 sangat penting/sangat puas, 4 penting/puas, 3 kurang penting/kurang puas, 2 tidak penting/tidak puas, dan 1 sangat tidak penting/sangat tidak puas. Pernyataan yang diberikan untuk bagian kepuasan yang dicari (*Gratification Sought*) dapat dilihat pada Tabel I berikut.

TABEL I
 VARIABEL, INDIKATOR, DAN PERNYATAAN (KEPUASAN YANG DICARI)

Variabel	Indikator	Pernyataan	Tipe
<i>Performance Expectancy</i>	PE01	Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi bima+ karena memberi banyak manfaat	Positif
	PE02	Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi bima+ karena membantu dalam melakukan pengisian/pembelian pulsa, paket data, paket sms, paket telepon, dan lainnya	Positif
	PE03	Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi bima+ karena lebih efisien	Positif
	PE04	Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi bima+ karena memberikan keuntungan tertentu (promo, penukaran poin Bonstri dsb)	Positif
<i>Effort Expectancy</i>	EE01	Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi bima+ karena mudah digunakan/dioperasikan	Positif
	EE02	Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi bima+ karena proses layanan yang diberikan tidak rumit	Positif
<i>Social Influence</i>	SI01	Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi bima+ karena pengaruh individu/organisasi	Positif

Variabel	Indikator	Pernyataan	Tipe
		tertentu (ketentuan atasan/tempat kerja dsb)	
Social Influence	SI02	Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi bima+ karena pengaruh rekan/teman yang juga menggunakannya	Positif
	SI03	Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi bima+ karena aplikasi tersebut memiliki image yang baik	Positif
Facilitating Conditions	FC01	Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi bima+ karena nyaman digunakan	Positif
	FC02	Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi bima+ karena memudahkan penggunaannya (seperti adanya customer service, akses aplikasi yang tidak memotong pulsa/paket data dsb)	Positif
	FC03	Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi bima+ karena sesuai dalam memenuhi kebutuhan layanan digital	Positif

Sedangkan, pernyataan yang digunakan pada bagian kepuasan yang diperoleh (*Gratification Obtained*) terdapat pada Tabel II

TABEL II
VARIABEL, INDIKATOR, DAN PERNYATAAN (KEPUASAN YANG DIPEROLEH)

Variabel	Indikator	Pernyataan	Tipe
Performance Expectancy	PE01	Pengguna merasa puas menggunakan aplikasi bima+ karena memberi banyak manfaat	Positif
	PE02	Pengguna merasa puas menggunakan aplikasi bima+ karena membantu dalam melakukan pengisian/ pembelian pulsa, paket data, paket sms, paket telepon, dan lainnya	Positif
	PE03	Pengguna merasa puas menggunakan aplikasi bima+ karena lebih efisien	Positif
	PE04	Pengguna merasa puas menggunakan aplikasi bima+ karena memberikan keuntungan tertentu (promo,	Positif

Variabel	Indikator	Pernyataan	Tipe
		penukaran poin Bonstri dsb)	
Effort Expectancy	EE01	Pengguna merasa puas menggunakan aplikasi bima+ karena mudah digunakan/dioperasikan	Positif
	EE02	Pengguna merasa puas menggunakan aplikasi bima+ karena proses layanan yang diberikan tidak rumit	Positif
Social Influence	SI01	Pengguna merasa puas menggunakan aplikasi bima+ karena pengaruh individu/organisasi tertentu (ketentuan atasan/tempat kerja dsb)	Positif
	SI02	Pengguna merasa puas menggunakan aplikasi bima+ karena pengaruh rekan/teman yang juga menggunakannya	Positif
	SI03	Pengguna merasa puas menggunakan aplikasi bima+ karena aplikasi tersebut memiliki image yang baik	Positif
Facilitating Conditions	FC01	Pengguna merasa puas menggunakan aplikasi bima+ karena nyaman digunakan	Positif
	FC02	Pengguna merasa puas menggunakan aplikasi bima+ karena memudahkan penggunaannya (seperti adanya customer service, akses aplikasi yang tidak memotong pulsa/paket data dsb)	Positif
	FC03	Pengguna merasa puas menggunakan aplikasi bima+ karena sesuai dalam memenuhi kebutuhan layanan digital	Positif

D. Pengumpulan Data

Kuesioner yang telah disusun kemudian disebarluaskan melalui *google form* untuk kemudian diisi oleh responden yang merupakan pengguna layanan aplikasi Bima+. Responden akan diminta untuk mengisi kuesioner dengan 3 bagian. Bagian pertama responden akan diminta untuk mengisi jawaban pertanyaan mengenai karakteristik responden seperti nama, usia, alamat email, dan nomor telepon. Bagian kedua dan ketiga berisi pernyataan berdasarkan indikator yang telah ditentukan mengenai kepuasan yang dicari (*Gratification Sought*) dan kepuasan yang diperoleh (*Gratification Obtained*) responden kuesioner sebagai pengguna aplikasi Bima+.

E. Gratification Sought dan Gratification Obtained

Kepuasan yang dicari (*Gratification Sought*) dan kepuasan yang diperoleh (*Gratification Obtained*) digunakan dalam melakukan analisis untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi Bima+. Pengguna layanan aplikasi Bima+ memberikan persepsi mereka mengenai kepuasan yang dicari dan kepuasan yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan. Data mengenai *Gratification Sought* (GS) dan *Gratification Obtained* (GO) yang diperoleh selanjutnya akan diolah melalui beberapa pengujian untuk kemudian dibandingkan. Setelah dibandingkan akan diperoleh hasil yakni apabila GS lebih besar dari GO maka dapat dinyatakan kepuasan tidak tercapai, namun apabila nilai GS mencapai sama dengan GO maka dinyatakan kepuasan tercapai, sedangkan apabila GO lebih besar dari GS maka dapat dinyatakan kepuasan sangat tercapai/sangat puas [9].

F. Uji Instrumen

Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner selanjutnya akan dilakukan pengujian instrumen penelitian yang berupa uji validitas dan uji reliabilitas. Proses uji instrumen dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dari kuesioner untuk menghasilkan data yang dapat dinyatakan valid dan reliabel. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap pernyataan yang digunakan dalam kuesioner dapat dianggap layak atau valid untuk menggambarkan suatu variabel [15]. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dapat dinyatakan reliabel sesuai kriteria data yang ditentukan [15]. Apabila dalam pengujian dinyatakan terdapat item pernyataan yang dinyatakan tidak valid atau tidak reliabel maka akan dilakukan penghapusan item/variabel tersebut. Perhitungan untuk uji instrumen baik uji validitas ataupun uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 25.

G. Uji T berpasangan

Uji T-Berpasangan pada penelitian ini dilakukan sebagai uji hipotesis untuk mengambil kesimpulan hipotesis penelitian yang telah ditentukan. Pengujian dilakukan dengan tujuan mengetahui nilai T dan tingkat signifikansi, dimana terdapat dua cara untuk menentukan pengujian hipotesis menggunakan uji T-Berpasangan, pertama apabila nilai T-hitung kurang besar dari T tabel atau nilai signifikansi yang didapatkan lebih dari 0,05 maka dapat dinyatakan tidak terdapat perbedaan antara item pengujian, sebaliknya apabila nilai T-hitung lebih besar dari T tabel atau nilai signifikansi yang didapatkan kurang dari 0,05 maka dapat dinyatakan terdapat perbedaan antara item pengujian [16]. Pengujian *T-Paired Test* pada penelitian ini dilakukan dengan *software* SPSS 25.

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian dibuat berdasarkan variabel yang terdapat pada model UTAUT, yaitu :

1. Variabel *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja)

- a. H_0 : Tidak ditemukan adanya perbedaan yang signifikan antara variabel harapan kinerja terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan dari aplikasi Bima+.
 - b. H_1 : Ditemukan adanya perbedaan yang signifikan antara variabel harapan kinerja terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan dari aplikasi Bima+.
2. Variabel *Effort Expectancy* (Harapan Usaha)
 - a. H_0 : Tidak ditemukan adanya perbedaan yang signifikan antara variabel harapan usaha terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan dari aplikasi Bima+.
 - b. H_1 : Ditemukan adanya perbedaan yang signifikan antara variabel harapan usaha terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan dari aplikasi Bima+.
 3. Variabel *Social Influence* (Pengaruh Sosial)
 - a. H_0 : Tidak ditemukan adanya perbedaan yang signifikan antara variabel pengaruh sosial terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan dari aplikasi Bima+.
 - b. H_1 : Ditemukan adanya perbedaan yang signifikan antara variabel pengaruh sosial terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan dari aplikasi Bima+.
 4. Variabel *Facilitating Conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi)
 - a. H_0 : Tidak ditemukan adanya perbedaan yang signifikan antara variabel kondisi yang memfasilitasi terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan dari aplikasi Bima+.
 - b. H_1 : Ditemukan adanya perbedaan yang signifikan antara variabel kondisi yang memfasilitasi terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan dari aplikasi Bima+.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dibahas mengenai pengolahan data yang telah diperoleh melalui kuesioner. Diantaranya adalah dilakukan pengujian instrumen berupa uji validitas dan uji reliabilitas, yang dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 25. Setelah melalui pengujian, data digunakan untuk melakukan analisis berdasarkan model UTAUT untuk kemudian digunakan dalam menguji hipotesis penelitian. Tahap terakhir adalah melakukan perbandingan antara Kepuasan yang Dicari (GS) dan Kepuasan yang Diperoleh (GO) untuk mendapatkan hasil akhir dari pencapaian tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi Bima+.

A. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner penelitian dinyatakan valid untuk dapat digunakan dalam penelitian. Kuesioner penelitian telah disebarkan kepada responden dengan jumlah 70 responden. Kuesioner terdiri dari 2 bagian yaitu *Gratification Sought* (GS) dan *Gratification Obtained* (GO), dimana keduanya menggunakan butir

pernyataan yang sama. Uji validitas dilakukan pada data yang diperoleh dari kuesioner, setelah data dapat dinyatakan valid atau layak untuk digunakan dalam penelitian maka dapat dilakukan uji instrumen selanjutnya, uji reliabilitas.

Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r-hitung dengan nilai r-tabel dengan ketentuan $df = n - 2$, dimana n adalah total sampel yang digunakan dalam penelitian. Total sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 70 sampel, sehingga $df = 70 - 2$, yaitu 68. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan nilai signifikansi r-tabel sebesar $\alpha = 0,05$ atau 5%, dimana nilai signifikansi dengan jumlah sampel sebanyak 70 adalah 0,235.

1. Uji Validitas (Gratification Sought)

TABEL III
 UJI VALIDITAS (KEPUASAN YANG DICARI)

Variabel	Indikator	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i>	PE01	0,575	0,235	Valid
	PE02	0,515	0,235	Valid
	PE03	0,495	0,235	Valid
	PE04	0,586	0,235	Valid
<i>Effort Expectancy</i>	EE01	0,535	0,235	Valid
	EE02	0,553	0,235	Valid
<i>Social Influence</i>	SI01	0,651	0,235	Valid
	SI02	0,715	0,235	Valid
	SI03	0,567	0,235	Valid
<i>Facilitating Conditions</i>	FC01	0,656	0,235	Valid
	FC02	0,548	0,235	Valid
	FC03	0,659	0,235	Valid

Berdasarkan perhitungan uji validitas yang ditunjukkan pada Tabel III didapat hasil bahwa untuk variabel Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*) nilai r-hitung yang diperoleh adalah lebih besar daripada nilai r-tabel, sehingga dengan demikian dapat dinyatakan bahwa indikator yang digunakan pada variabel Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*) adalah valid. Selanjutnya, untuk variabel Harapan Usaha (*Effort Expectancy*) nilai r-hitung yang diperoleh adalah lebih besar daripada nilai r-tabel, sehingga dengan demikian dapat dinyatakan bahwa indikator yang digunakan pada variabel Harapan Usaha (*Effort Expectancy*) adalah valid. Pada variabel Pengaruh Sosial (*Social Influence*) nilai r-hitung yang diperoleh adalah lebih besar daripada nilai r-tabel, sehingga dapat dinyatakan bahwa indikator yang digunakan pada variabel Pengaruh Sosial (*Social Influence*) adalah valid. Terakhir, pada variabel Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) nilai r-hitung yang diperoleh adalah lebih besar daripada nilai r-tabel, sehingga dapat dinyatakan bahwa indikator yang digunakan pada variabel Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) adalah valid. Berdasarkan hasil uji validitas pada tiap variabel dapat dinyatakan bahwa semua indikator yang digunakan pada setiap variabel adalah valid.

2. Uji Validitas (Gratification Obtained)

TABEL IV
 UJI VALIDITAS (KEPUASAN YANG DIPEROLEH)

Variabel	Indikator	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i>	PE01	0,718	0,235	Valid
	PE02	0,707	0,235	Valid
	PE03	0,739	0,235	Valid
	PE04	0,615	0,235	Valid
<i>Effort Expectancy</i>	EE01	0,719	0,235	Valid
	EE02	0,708	0,235	Valid
<i>Social Influence</i>	SI01	0,555	0,235	Valid
	SI02	0,576	0,235	Valid
	SI03	0,616	0,235	Valid
<i>Facilitating Conditions</i>	FC01	0,786	0,235	Valid
	FC02	0,708	0,235	Valid
	FC03	0,835	0,235	Valid

Berdasarkan perhitungan uji validitas yang ditunjukkan pada Tabel IV didapat hasil bahwa untuk variabel Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*) nilai r-hitung yang diperoleh adalah lebih besar daripada nilai r-tabel, sehingga dengan demikian dapat dinyatakan bahwa indikator yang digunakan pada variabel Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*) adalah valid. Selanjutnya, untuk variabel Harapan Usaha (*Effort Expectancy*) nilai r-hitung yang diperoleh adalah lebih besar daripada nilai r-tabel, sehingga dengan demikian dapat dinyatakan bahwa indikator yang digunakan pada variabel Harapan Usaha (*Effort Expectancy*) adalah valid. Pada variabel Pengaruh Sosial (*Social Influence*) nilai r-hitung yang diperoleh adalah lebih besar daripada nilai r-tabel, sehingga dapat dinyatakan bahwa indikator yang digunakan pada variabel Pengaruh Sosial (*Social Influence*) adalah valid. Terakhir, pada variabel Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) nilai r-hitung yang diperoleh adalah lebih besar daripada nilai r-tabel, sehingga dapat dinyatakan bahwa indikator yang digunakan pada variabel Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) adalah valid. Berdasarkan hasil uji validitas pada tiap variabel dapat dinyatakan bahwa semua indikator yang digunakan pada setiap variabel adalah valid.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan mengetahui apakah data yang diperoleh dapat dinyatakan reliabel sesuai kriteria data yang ditentukan. Perhitungan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 25. Uji reliabilitas dapat dilakukan setelah item dinyatakan valid pada uji validitas sebelumnya., Suatu item / indikator pernyataan ataupun variabel dapat dikatakan reliabel apabila hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* yang didapat melebihi nilai r-tabel yang ditentukan atau melebihi 0,60. Berikut merupakan hasil perhitungan uji reliabilitas.

1. Uji Reliabilitas (Gratification Sought)

TABEL V
 UJI RELIABILITAS (KEPUASAN YANG DICARI)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,828	12

Berdasarkan uji reliabilitas yang telah dilakukan, pada Tabel V sebanyak 12 item pernyataan yang valid mendapatkan hasil nilai pengujian sebesar 0,828. Hasil pengujian menunjukkan nilai 0,828 yang melebihi baik r-tabel yang ditentukan yaitu 0,235 ataupun metode lain yaitu melebihi 0,60, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa item pernyataan yang digunakan adalah reliabel.

TABEL VI
 UJI RELIABILITAS (HARAPAN KINERJA)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,621	4

Berdasarkan uji reliabilitas yang telah dilakukan untuk variabel *Performance Expectancy*, pada Tabel VI dimana terdapat 4 item pernyataan yang valid mendapatkan hasil nilai pengujian sebesar 0,621. Hasil pengujian menunjukkan nilai 0,621 yang melebihi baik r-tabel yang ditentukan yaitu 0,235 ataupun metode lain yaitu melebihi 0,60, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa item pernyataan yang digunakan adalah reliabel.

TABEL VII
 UJI RELIABILITAS (HARAPAN USAHA)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,549	2

Berdasarkan uji reliabilitas yang telah dilakukan untuk variabel *Effort Expectancy*, pada Tabel VII dimana terdapat 2 item pernyataan yang valid mendapatkan hasil nilai pengujian sebesar 0,549. Hasil pengujian menunjukkan nilai 0,549 yang melebihi r-tabel yang ditentukan yaitu 0,235, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa item pernyataan yang digunakan adalah reliabel.

TABEL VIII
 UJI RELIABILITAS (PENGARUH SOSIAL)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,757	3

Berdasarkan uji reliabilitas yang telah dilakukan untuk variabel *Social Influence*, pada Tabel VIII dimana terdapat 3 item pernyataan yang valid mendapatkan hasil nilai pengujian sebesar 0,757. Hasil pengujian menunjukkan nilai 0,757 yang melebihi baik r-tabel yang ditentukan yaitu 0,235 ataupun metode lain yaitu melebihi 0,60, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa item pernyataan yang digunakan adalah reliabel.

TABEL IX
 UJI RELIABILITAS (KONDISI YANG MEMFASILITASI)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,682	3

Berdasarkan uji reliabilitas yang telah dilakukan untuk variabel *Facilitating Conditions*, pada Tabel IX dimana terdapat 3 item pernyataan yang valid mendapatkan hasil nilai pengujian sebesar 0,682. Hasil pengujian menunjukkan nilai 0,682 yang melebihi baik r-tabel yang ditentukan yaitu 0,235 ataupun metode lain yaitu melebihi 0,60, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa item pernyataan yang digunakan adalah reliabel.

2. Uji Reliabilitas (Gratification Obtained)

TABEL X
 UJI RELIABILITAS (KEPUASAN YANG DIPEROLEH)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,963	12

Berdasarkan uji reliabilitas yang telah dilakukan, pada Tabel X sebanyak 12 item pernyataan yang valid mendapatkan hasil nilai pengujian sebesar 0,963. Hasil pengujian menunjukkan nilai 0,963 yang melebihi baik r-tabel yang ditentukan yaitu 0,235 ataupun metode lain yaitu melebihi 0,60, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa item pernyataan yang digunakan adalah reliabel.

TABEL XI
 UJI RELIABILITAS (HARAPAN KINERJA)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,920	4

Berdasarkan uji reliabilitas yang telah dilakukan untuk variabel *Performance Expectancy*, pada Tabel XI dimana terdapat 4 item pernyataan yang valid mendapatkan hasil nilai pengujian sebesar 0,920. Hasil pengujian menunjukkan nilai 0,920 yang melebihi baik r-tabel yang ditentukan yaitu 0,235 ataupun metode lain yaitu melebihi 0,60, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa item pernyataan yang digunakan adalah reliabel.

TABEL XII
 UJI RELIABILITAS (HARAPAN USAHA)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,890	2

Berdasarkan uji reliabilitas yang telah dilakukan untuk variabel *Effort Expectancy*, pada Tabel XII dimana terdapat 2 item pernyataan yang valid mendapatkan hasil nilai pengujian sebesar 0,890. Hasil pengujian menunjukkan nilai 0,890 yang melebihi baik r-tabel yang ditentukan yaitu 0,235 ataupun metode lain yaitu melebihi 0,60, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa item pernyataan yang digunakan adalah reliabel.

TABEL XIII
 UJI RELIABILITAS (PENGARUH SOSIAL)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,870	3

Berdasarkan uji reliabilitas yang telah dilakukan untuk variabel *Social Influence*, pada Tabel XIII dimana terdapat 3

item pernyataan yang valid mendapatkan hasil nilai pengujian sebesar 0,870. Hasil pengujian menunjukkan nilai 0,870 yang melebihi baik r-tabel yang ditentukan yaitu 0,235 ataupun metode lain yaitu melebihi 0,60, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa item pernyataan yang digunakan adalah reliabel.

TABEL XIV
UJI RELIABILITAS (KONDISI YANG MEMFASILITASI)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,885	3

Berdasarkan uji reliabilitas yang telah dilakukan untuk variabel *Facilitating Conditions*, pada Tabel XIV dimana terdapat 3 item pernyataan yang valid mendapatkan hasil nilai pengujian sebesar 0,885. Hasil pengujian menunjukkan nilai 0,885 yang melebihi baik r-tabel yang ditentukan yaitu 0,235 ataupun metode lain yaitu melebihi 0,60, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa item pernyataan yang digunakan adalah reliabel.

C. Perbandingan Nilai *Gratification Sought (GS)* & Nilai *Gratification Obtained (GO)*

Berdasarkan uji instrumen yang telah dilakukan, dibuktikan bahwa data penelitian yang digunakan adalah valid dan reliabel, dengan demikian dapat dilakukan perbandingan antara *Gratification Sought (GS)* dan *Gratification Obtained (GO)*. Perhitungan dilakukan dengan membandingkan nilai total yang diperoleh setiap variabel pada GO untuk dikurangi dengan hasil nilai pada GS, apabila hasil berupa nilai positif maka kepuasan dinyatakan tercapai, namun apabila hasil menunjukkan nilai negatif maka kepuasan dinyatakan belum tercapai.

TABEL XV
PERBANDINGAN NILAI GS, NILAI GO DAN NILAI GAP

Variabel	Nilai GS	Nilai GO	Σ Gap
<i>Performance Expectancy</i>	4,17	4,08	-0,09
<i>Effort Expectancy</i>	4,09	3,99	-0,1
<i>Social Influence</i>	3,62	3,70	0,08
<i>Facilitating Conditions</i>	4,11	4,14	0,03
Mean (rata – rata)	4,00	3,97	-0,03

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, didapat hasil bahwa untuk variabel *Performance Expectancy*, nilai GS yang diperoleh adalah sebesar 4,17 dengan nilai GO 4,08 dan dengan Σ Gap sebesar -0,9, maka dapat dinyatakan kepuasan pengguna belum tercapai pada variabel *Performance Expectancy*. Selanjutnya, untuk variabel *Effort Expectancy*, nilai GS yang diperoleh adalah sebesar 4,09 dengan nilai GO 3,99 dan dengan Σ Gap sebesar -0,1, maka dapat dinyatakan kepuasan pengguna juga belum tercapai pada variabel *Effort Expectancy*. Kemudian, pada variabel *Social Influence*, nilai

GS yang diperoleh adalah sebesar 3,62 dengan nilai GO 3,70 dan dengan Σ Gap sebesar 0,08, maka dapat dinyatakan kepuasan pengguna telah tercapai pada variabel *Social Influence*. Terakhir, untuk variabel *Facilitating Conditions*, nilai GS yang diperoleh adalah sebesar 4,11 dengan nilai GO 4,14 dan dengan Σ Gap sebesar 0,03, maka dapat dinyatakan kepuasan pengguna juga telah tercapai pada variabel *Facilitating Conditions*. Dengan demikian, didapatkan hasil bahwa kepuasan pengguna layanan aplikasi Bima+ hanya tercapai pada variabel *Social Influence* dan *Facilitating Conditions*, dan belum tercapai untuk variabel *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy*. Berikut hasil perhitungan tiap indikator berdasarkan variabel UTAUT yang digunakan.

TABEL XVI
PERBANDINGAN NILAI GS, NILAI GO DAN NILAI GAP
(VARIABEL HARAPAN KINERJA)

Variabel	Indikator	Nilai GS	Nilai GO	Σ Gap
<i>Performance Expectancy</i>	PE01	4,19	3,88	-0,31
	PE02	4,24	4,12	-0,12
	PE03	4,12	4,27	0,15
	PE04	4,14	4,05	-0,09
Mean (rata – rata)		4,17	4,08	-0,09

Berdasarkan perhitungan nilai GS dan nilai GO yang telah dilakukan untuk variabel *Performance Expectancy*, didapatkan rata – rata nilai GS sebesar 4,17 dan nilai GO sebesar 4,08 serta Σ Gap sebesar -0,09. Pada variabel ini, kinerja aplikasi Bima+ tidak dapat memenuhi kepuasan pengguna pada indikator pernyataan : (PE01) Pengguna merasa penting/puas untuk menggunakan aplikasi bima+ karena memberi banyak manfaat, (PE02) Pengguna merasa penting/puas untuk menggunakan aplikasi bima+ karena membantu dalam melakukan pengisian/ pembelian pulsa, paket data, paket sms, paket telepon, dan lainnya, dan (PE04) Pengguna merasa penting/puas untuk menggunakan aplikasi bima+ karena memberikan keuntungan tertentu (promo, penukaran poin Bonstri dsb), kinerja aplikasi Bima+ hanya dapat memenuhi kepuasan pengguna pada indikator pernyataan : (PE03) Pengguna merasa penting/puas untuk menggunakan aplikasi bima+ karena lebih efisien, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kepuasan pelanggan belum terpenuhi dalam variabel *Performance Expectancy*.

TABEL XVII
PERBANDINGAN NILAI GS, NILAI GO DAN NILAI GAP
(VARIABEL HARAPAN USAHA)

Variabel	Indikator	Nilai GS	Nilai GO	Σ Gap
<i>Effort Expectancy</i>	EE01	4,12	4,05	-0,07
	EE02	4,07	3,93	-0,14
Mean (rata – rata)		4,09	3,99	-0,1

Berdasarkan perhitungan nilai GS dan nilai GO yang telah dilakukan untuk variabel *Effort Expectancy*, didapatkan rata – rata nilai GS sebesar 4,09 dan nilai GO sebesar 3,99 serta Σ Gap sebesar -0,1. Pada variabel ini, kinerja aplikasi Bima+

tidak dapat memenuhi kepuasan pengguna pada indikator pernyataan : (EE01) Pengguna merasa penting/puas untuk menggunakan aplikasi Bima+ karena mudah digunakan/dioperasikan dan (EE02) Pengguna merasa penting/puas untuk menggunakan aplikasi bima+ karena proses layanan yang diberikan tidak rumit, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kepuasan pelanggan belum terpenuhi dalam variabel *Effort Expectancy*.

TABEL XVIII
 PERBANDINGAN NILAI GS, NILAI GO DAN NILAI GAP
 (VARIABEL PENGARUH SOSIAL)

Variabel	Indikator	Nilai GS	Nilai GO	Σ Gap
Social Influence	SI01	3,48	3,60	0,12
	SI02	3,56	3,58	0,02
	SI03	3,82	3,92	0,1
Mean (rata – rata)		3,62	3,7	0,08

Berdasarkan perhitungan nilai GS dan nilai GO yang telah dilakukan untuk variabel *Social Influence*, didapatkan rata – rata nilai GS sebesar 3,62 dan nilai GO sebesar 3,7 serta Σ Gap sebesar 0,08. Pada variabel ini, didapati bahwa kinerja aplikasi Bima+ telah memenuhi kepuasan pengguna pada indikator pernyataan : (SI01) Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi bima+ karena pengaruh individu/organisasi tertentu, (SI02) Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi bima+ karena pengaruh rekan/teman yang juga menggunakannya, dan (SI03) Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi bima+ karena aplikasi tersebut memiliki image yang baik, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kepuasan pelanggan telah tercapai dalam variabel *Social Influence*.

TABEL XIX
 PERBANDINGAN NILAI GS, NILAI GO DAN NILAI GAP
 (VARIABEL KONDISI YANG MEMFASILITASI)

Variabel	Indikator	Nilai GS	Nilai GO	Σ Gap
Facilitating Conditions	FC01	4,16	4,21	0,05
	FC02	4,12	4,14	0,02
	FC03	4,07	4,09	0,02
Mean (rata – rata)		4,11	4,14	0,03

Berdasarkan perhitungan nilai GS dan nilai GO yang telah dilakukan untuk variabel *Facilitating Conditions*, didapatkan rata – rata nilai GS sebesar 4,11 dan nilai GO sebesar 4,14 serta Σ Gap sebesar 0,03. Pada variabel ini, didapati bahwa kinerja aplikasi Bima+ telah memenuhi kepuasan pengguna pada indikator pernyataan : (FC01) Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi bima+ karena nyaman digunakan, (FC02) Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi bima+ karena memudahkan penggunaannya (seperti adanya customer service, akses aplikasi yang tidak memotong pulsa/paket data dsb), dan (FC03) Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi bima+ karena sesuai dalam memenuhi kebutuhan layanan digital, dengan demikian dapat

dinyatakan bahwa kepuasan pelanggan telah tercapai dalam variabel *Facilitating Conditions*.

D. Uji T-Berpasangan

Pengujian yang dilakukan selanjutnya adalah uji T-berpasangan. Uji T-Berpasangan pada penelitian ini dilakukan sebagai uji hipotesis untuk mengambil kesimpulan atas hipotesis penelitian yang telah ditentukan. Pengujian dilakukan dengan tujuan untuk dapat mengetahui nilai T dan kesimpulan hipotesis, dimana apabila nilai T-Hitung yang didapatkan dalam pengujian mencapai lebih dari T-Tabel maka terdapat perbedaan antara kepuasan yang dicari dan kepuasan yang didapat sehingga menolak H_0 dan menerima H_1 , yang artinya suatu variabel tersebut mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Bima+, sebaliknya apabila nilai T-Hitung yang didapatkan kurang dari T-Tabel maka tidak terdapat perbedaan antara kepuasan yang dicari dan kepuasan yang didapat sehingga menerima H_0 dan menolak H_1 , yang artinya suatu variabel tersebut tidak mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Bima+. Pengujian dilakukan dengan *software* SPSS 25. Berikut merupakan hasil uji T-Berpasangan.

TABEL XX
 HASIL UJI T-BERPASANGAN

Variabel	T Hitung	T Tabel	Keterangan
Performance Expectancy	0,980	0,235	Terdapat pengaruh
Effort Expectancy	3,000	0,235	Terdapat pengaruh
Effort Expectancy	2,619	0,235	Terdapat pengaruh
Facilitating Conditions	3,000	0,235	Terdapat pengaruh

Berdasarkan perhitungan uji T-Berpasangan untuk variabel *Performance Expectancy* diperoleh nilai T hitung sebesar 0,980 dimana nilai tersebut lebih dari 0,235. Dengan demikian pada variabel *Performance Expectancy*, didapati adanya perbedaan yang signifikan antara nilai rata – rata GS dan GO, hasil tersebut menolak H_0 dan menerima H_1 . sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel *Performance Expectancy* mempengaruhi kepuasan pengguna layanan aplikasi Bima+.

Berdasarkan perhitungan uji T-Berpasangan untuk variabel *Effort Expectancy* didapat nilai T hitung sebesar 3,000 dimana nilai tersebut lebih dari 0,235. Dengan demikian pada variabel *Effort Expectancy*, didapati adanya perbedaan yang signifikan antara nilai rata – rata GS dan GO, hasil tersebut menolak H_0 dan menerima H_1 . sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel *Effort Expectancy* mempengaruhi kepuasan pengguna layanan aplikasi Bima+.

Berdasarkan perhitungan uji T-Berpasangan untuk variabel *Social Influence* diperoleh nilai T hitung sebesar 2,619 dimana nilai tersebut lebih dari 0,235. Dengan demikian pada variabel *Social Influence*, didapati adanya perbedaan yang signifikan antara nilai rata – rata GS dan GO, hasil tersebut menolak H_0 dan menerima H_1 . sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel

Social Influence mempengaruhi kepuasan pengguna layanan aplikasi Bima+.

Berdasarkan perhitungan uji T-Berpasangan untuk variabel *Facilitating Conditions* diperoleh nilai T hitung sebesar 3,000 dimana nilai tersebut lebih dari 0,235. Dengan demikian pada variabel *Facilitating Conditions*, didapati adanya perbedaan yang signifikan antara nilai rata – rata GS dan GO, hasil tersebut menolak H_0 dan menerima H_1 . sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel *Facilitating Conditions* mempengaruhi kepuasan pengguna layanan aplikasi Bima+.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapati kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perbandingan antara nilai *Gratification Sought* dan nilai *Gratification Obtained* didapati bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi Bima+ telah tercapai hanya pada variabel *Social Influence* dan *Facilitating Conditions*, namun masih belum tercapai pada variabel *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy*. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi Bima+ telah tercapai pada faktor Pengaruh Sosial dengan memenuhi indikator norma subjektif, faktor sosial yang mendukung dan kesan yang baik serta faktor Kondisi yang Memfasilitasi dengan memenuhi indikator adanya kemudahan dengan suatu kondisi yang mempermudah penggunaan serta memiliki kesesuaian dengan kebutuhan pengguna layanan aplikasi Bima+.
2. Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan, didapati hasil bahwa pada setiap variabel ditemukan adanya perbedaan yang signifikan, hasil tersebut mendukung H_1 dimana terdapat perbedaan antara rata – rata tiap variabel terhadap kepuasan pengguna layanan aplikasi Bima+, dengan demikian, setiap variabel UTAUT baik *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *Facilitating Conditions* dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi Bima+.

Adapun saran untuk penelitian selanjutnya adalah untuk menggunakan sampel dengan jangkauan yang lebih luas, sebagaimana sampel yang digunakan pada penelitian ini cukup terbatas, sehingga penelitian selanjutnya yang dilakukan dapat lebih representatif.

REFERENSI

- [1] Yusuf. (2022) Masuki Era Revolusi Industri 4.0, Indonesia Perlu Manfaatkan Teknologi Digital. [Online], https://www.kominfo.go.id/content/detail/29885/masuki-era-revolusi-industri-40-indonesia-perlu-manfaatkan-teknologi-digital/0/berita_satker/ , tanggal akses: 25 April 2022.
- [2] Media Indonesia. (2022) Perusahaan Telekomunikasi Harus Siap Hadapi Disrupsi Teknologi. [Online], <https://mediaindonesia.com/humaniora/288041/perusahaan-telekomunikasi-harus-siap-hadapi-disrupsi-teknologi> , tanggal akses: 25 April 2022.
- [3] S. Kemp. (2022) DIGITAL 2022 : INDONESIA. [Online], <https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia>, tanggal akses: 25 April 2022.
- [4] S. D. Arini. (2022) Indosat dan Tri Merger, Resmi Beroperasi dengan Layanan Lebih Baik. [Online], <https://www.harapanrakyat.com/2022/01/indosat-dan-tri-merger/>, tanggal akses: 1 Februari 2022.
- [5] W. K. Pertiwi. (2022) Merger Indosat-Tri Lahirkan Operator Seluler Terbesar Kedua Indonesia. [Online], <https://tekno.kompas.com/read/2021/09/19/10040067/merger-indosat-tri-lahirkan-operator-seluler-terbesar-kedua-indonesia-?page=all>, tanggal akses: 1 Februari 2022.
- [6] G. D. Prasasti. (2022) Tri Luncurkan Layanan Pinjol Bima Kredit, Tawarkan Bunga 0 Persen. [Online], <https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia>, tanggal akses: 25 April 2022.
- [7] P. Kotler, G. Amstrong & M. O. Oprensik, Principles Of Marketing, Boston; Pearson, 2017.
- [8] 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.
- [9] D. Patmalasari dan A. D. Indrayati, "Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Model UTAUT," JEISBI, vol. 2, no. 2, 2021.
- [10] N. Hidayati & Y. Ramdhani, Analisis Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Gojek Menggunakan Model UTAUT. Jurnal Ahli Muda Indonesia, 2020.
- [11] H. A. Abbasi, S. K. Juhl, Z. B. H. Shaari, W. Moughal, M. Mazhar, M. A. Musarat, W. Rafiq, A. S. Farooqi, & A. Borovkov, Consumer Motivation by Using Unified Theory of Acceptance and Use of Technology towards Electric Vehicles. Sustainability 2021, 13, 12177. 2021
- [12] A. Murni Yusuf, Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan, Jakarta : Prenadamedia Group, 2016
- [13] U. Sekaran, Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. 4th Edition, John Wiley & Sons, UK. 2010.
- [14] Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. Multivariate Data Analysis. 7th Edition, Pearson, New York. 2010
- [15] I. Ghazali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam IBM SPSS 25, Semarang: Universitas Diponegoro, 2018.
- [16] S. Santoso, Statistik NonParametrik, Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2014