

Analisis Penerimaan Teknologi dan Kesuksesan Aplikasi ULA Pada Pelaku UMKM di Surabaya Menggunakan Metode UTAUT dan Delone & Mclean

Atika Shima Firdausi¹, I Kadek Dwi Nuryana²

^{1,2} Jurusan Teknik Informatika/Program Studi Sistem Informasi, Universitas Negeri Surabaya

¹atikashima.18015@mhs.unesa.ac.id

²dwinuryana@unesa.ac.id

Abstrak— Perubahan perilaku masyarakat pada situs belanja *online* dapat menjadi sarana bagi UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) dalam mengadopsi teknologi dalam memenuhi kebutuhan konsumennya dan mempermudah bisnisnya. Salah satu *e-commerce* yang memberikan kemudahan bagi UMKM dengan memanfaatkan teknologi adalah hadirnya aplikasi ULA (Untung Lancar Aman). Namun dalam pengembangan sebuah aplikasi tentunya banyak inovasi yang perlu ditingkatkan. Untuk menghasilkan teknologi informasi yang baik perlu adanya sebuah evaluasi sistem untuk meningkatkan kinerja dari sistem tersebut. Dalam penelitian ini dilakukan penggabungan dua model yakni Delone & McLean dan UTAUT. Penggunaan dua model ini untuk mengetahui respon dan perspektif keberhasilan dan penerimaan terhadap suatu sistem jika diterapkan pada pengguna aplikasi ULA yang merupakan pelaku UMKM di Kota Surabaya. Jenis pendekatan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan penyebaran kuesioner secara online dan offline sebanyak 110 responden yang diolah dengan software SmartPLS. Berdasarkan olah data, didapatkan hasil 5 hipotesis diterima yakni variabel *information quality* dan *service quality* yang berpengaruh positif dan signifikan pada *behavioral intention*, variabel *information quality* yang berpengaruh positif dan signifikan pada *user satisfaction*. *Behavioral intention* dan *user satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan pada *net benefits*. Selain itu 6 hipotesis ditolak, diharapkan dapat dilakukan evaluasi sistem untuk dapat membangun prospek bisnis perusahaan pada masa mendatang.

Kata Kunci— UMKM, Evaluasi Sistem, Delone & McLean, UTAUT.

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan perubahan pada digitalisasi yang semakin pesat memiliki peran besar dalam mempermudah aktivitas masyarakat. Pemanfaatan teknologi memberikan dampak bagi semua sektor kehidupan, salah satunya dalam industri bisnis yang kini marak akan hadirnya perdagangan online atau *e-commerce*. Perubahan perilaku yang menginginkan segala hal dengan mudah dan cepat, menjadikan *e-commerce* alternatif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat [1]

Perubahan perilaku masyarakat pada situs belanja *online* dapat menjadi sarana bagi UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) dalam mengadopsi teknologi untuk memenuhi kebutuhan konsumennya dan mempermudah bisnisnya. Pelaku UMKM dituntut untuk dapat beradaptasi dengan teknologi dalam menjalankan bisnisnya. Pemerintah terus mendorong UMKM dengan memanfaatkan teknologi melalui program

digitalisasi pada tahun 2024 dengan 30 Juta UMKM. Pada tahun 2021 Jumlah Pelaku UMKM yang telah memanfaatkan teknologi tercatat sebanyak 12 juta UMKM dibanding pada tahun 2020 yang masih 8 juta UMKM [2]

Salah satu *e-commerce* yang memberikan kemudahan bagi UMKM dengan memanfaatkan teknologi adalah hadirnya aplikasi ULA (Untung Lancar Aman). Aplikasi ULA adalah perusahaan rintisan digital atau startup *e-commerce* yang memiliki konsep *B2B (Business to Business)* yang dibangun guna memudahkan pelaku UMKM untuk mencari barang yang relatif murah. Aplikasi ULA berupa marketplace grosir yang menawarkan berbagai produk seperti *FMCG (Fast-Moving Consumer Goods)* dan kebutuhan pokok lainnya yakni produk fresh buah, sayur dan ikan hingga kebutuhan harian ritel, tidak hanya dijual kembali oleh pelaku usaha maupun ritel, tidak hanya menjual bahan pokok ULA juga menyediakan berbagai barang perabot rumah hingga baju dan produk digital.

Aplikasi ULA memfasilitasi penggunaannya dengan mempertemukan pemasok terbaik untuk bisa mendistribusikan barang kepada UMKM, sementara UMKM mendapat kemudahan akses pilihan barang yang beragam hingga pengantaran barang langsung ke toko atau di unit toko terdekat yang merupakan mitra dari ULA. ULA didirikan pada tahun 2020 yang pertama kali beroperasi di Kota Surabaya, setelah 1,5 tahun beroperasi ULA mendapat dana investasi dari Jeff Bezos yang merupakan pendiri Amazon, kini ULA berkembang pesat dan berekspansi di banyak kota di Indonesia hingga berbagai kota di luar pulau Jawa. Namun dalam pengembangan sebuah aplikasi tentunya banyak inovasi yang perlu ditingkatkan. Untuk menghasilkan teknologi informasi yang baik perlu adanya evaluasi pada sistem untuk meningkatkan kinerjanya.

Terdapat banyak model dalam melakukan evaluasi terhadap penerimaan teknologi namun diantara model evaluasi tersebut, penelitian menunjukkan bahwa Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) memberikan pengertian yang lebih baik mengenai niat perilaku untuk menggunakan teknologi [3]. Venkatesh dkk, memaparkan empat variabel utama dalam memengaruhi niat perilaku untuk menggunakan teknologi, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. sebuah teknologi dapat diterima oleh masyarakat belum tentu dapat dikatakan sukses begitupun sebaliknya, sehingga selain mengevaluasi sistem terhadap penerimaan teknologi sangat penting juga mengukur kesuksesan suatu sistem [4].

Salah satu model untuk mengevaluasi kesuksesan suatu sistem yang saat ini populer adalah teori dari Delone dan McLean, model ini dikembangkan pada 1992 dengan nama Delone & McLean IS Success yang bertujuan menggabungkan penelitian terdahulu yang melibatkan kesuksesan SI menjadi bentuk yang sederhana. Model ini disempurnakan pada tahun 2003, sebuah sistem dikatakan sukses berdasarkan enam faktor yaitu, *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *User Satisfaction*, *Use*, dan *Net Benefits*.

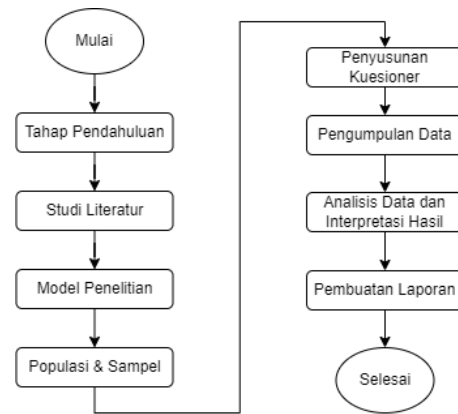
Dalam penelitian ini dilakukan penggabungan dua model yakni Delone And McLean IS Success dan model UTAUT. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerimaan teknologi dan kesuksesan penggunaan aplikasi ULA dengan melihat adanya pengaruh dari *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy* dan *Social Influence* pada *behavioral intention*, keempat faktor tersebut diambil dari UTAUT. Selanjutnya *System Quality*, *Information Quality* dan *Service Quality* yang merupakan faktor utama Delone & Mclean berpengaruh pada *Behavioral Intention* dan *User Satisfaction*. *Behavioral Intention* dan *User Satisfaction* berpengaruh pada *Net Benefits*.

Sebelumnya terdapat beberapa penelitian dengan mengadopsi dua model yaitu UTAUT dan Delone & Mclean seperti yang dilakukan oleh Ni Putu Diah Pratiwi, dkk [5]. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy* dan *System Quality* memiliki pengaruh signifikan pada *Behavioral Intention* sedangkan *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *facilitating conditions*, dan *System Quality* yang berpengaruh pada kepuasan penggunaan sistem. Penelitian lain juga dilakukan oleh Gita Monica Sembiring [6]. Hasil penelitian menunjukkan faktor pada UTAUT dan Delone & McLean yang mendukung. Sedangkan Penelitian lain juga dilakukan oleh Made Denny Oktariyana [7]. Penelitian terdahulu diatas menghasilkan bahwa kedua model tersebut dapat digunakan sebagai pengukur terhadap penerimaan teknologi dan kesuksesan sebuah sistem.

Berdasarkan uraian diatas, akan dilakukan analisis penerimaan teknologi dan kesuksesan penggunaan aplikasi ULA pada pelaku UMKM di Surabaya menggunakan metode UTAUT dan Delone & Mclean IS Success guna mengetahui tingkat kepuasan serta mengetahui faktor yang perlu ditingkatkan pada aplikasi ULA. Harapan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam evaluasi penerimaan teknologi dan kesuksesan sebuah sistem untuk penelitian selanjutnya.

II. METODE PENELITIAN

Jenis pendekatan penelitian yang dilakukan yaitu kuantitatif, merupakan penelitian dengan pengukuran statistika melalui perhitungan ilmiah yang ditunjang dengan adanya hipotesis dalam penelitian. Peneliti melakukan penelitian berdasarkan tahapan yang digambarkan oleh Gambar 1.



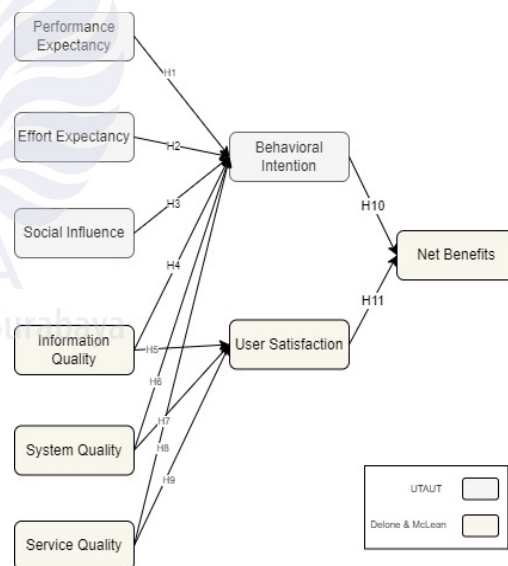
Gbr 1. Alur Proses Penelitian

A. Studi Literatur

Setelah melakukan penyusunan pendahuluan yakni melakukan studi literatur dengan mencari referensi berupa jurnal, buku, penelitian terdahulu, artikel dan teori yang sesuai mengenai penelitian yang dilakukan sebagai landasan dan penunjang dalam penelitian.

B. Model Penelitian

Pada tahap model penelitian menjelaskan konseptual dan hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian. Gambar 2 memaparkan model konseptual penelitian ini.



Gbr 2. Model Konseptual Penelitian

Perumusan Hipotesis pada penelitian ini berdasarkan Gambar 2 yaitu:

- 1) H_1 : *Performace Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan pada *Behavioral Intention*
- 2) H_2 : *Effort Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan pada *Behavioral Intention*
- 3) H_3 : *Social Influence* berpengaruh positif dan signifikan pada *Behavioral Intention*

- 4) H_4 : *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan pada *Behavioral Intention*
- 5) H_5 : *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan pada *User Satisfaction*
- 6) H_6 : *System Quality* berpengaruh positif dan signifikan pada *Behavioral Intention*
- 7) H_7 : *System Quality* berpengaruh positif dan signifikan pada *User Satisfaction*
- 8) H_8 : *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan pada *Behavioral Intention*
- 9) H_9 : *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan pada *User Satisfaction*
- 10) H_{10} : *Behavioral Intention* berpengaruh positif dan signifikan pada *Net Benefits*
- 11) H_{11} : *User Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan pada *Net Benefits*

C. Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna ULA yang merupakan UMKM di Kota Surabaya. Jumlah Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui, sehingga dilakukan pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*, sesuai kriteria tertentu [8]. Jumlah minimal sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow karena jumlah dari pengguna Aplikasi ULA di Surabaya yang tidak diketahui. Berikut merupakan perhitungan dari pengambilan jumlah minimal sampel dengan rumus lemeshow:

$$n = \frac{z^2 P(1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan :

- n : Sampel minimal
z : Tingkat kepercayaan = 1,96
P : Proporsi populasi = 0,5
d : Sampel error = 10%

Hasil sampel pada perhitungan dengan rumus lemeshow yaitu sebanyak 96 responden yang dibulatkan menjadi minimal 100 responden pengguna ULA di Kota Surabaya.

D. Penyusunan Kuesioner

Pada tahap ini dibuat pernyataan sesuai dengan variabel dan indikator. Tabel I memaparkan hasil penyusunan kuesioner dengan 27 pernyataan.

TABEL I
KUESIONER PENELITIAN

Variabel	Indikator	
Harapan Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)	PE1	Memudahkan pengguna dalam berbelanja
	PE2	Meningkatkan efektifitas proses berbelanja

Variabel	Indikator	
	PE3	Meningkatkan minat dalam berbelanja
	PE4	Memberikan keuntungan tertentu seperti harga yang relative murah maupun promo-promo menarik
Harapan Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)	EE1	Mudah digunakan / dioperasikan
	EE2	Pelayanan yang diberikan tidak rumit
	EE3	Proses pengadaan barang di usaha saya lebih mudah
Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>)	SI1	Pengaruh/saran teman atau keluarga yang juga menggunakannya
	SI2	Termotivasi karena memiliki ulasan yang baik
Niat Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>)	BI1	Saya akan menggunakan Aplikasi ULA untuk memenuhi kebutuhan usaha saya
	BI2	Saya merasakan manfaat yang positif dari penggunaan ULA
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	SQ1	Mudah diakses
	SQ2	Dapat diandalkan diakses tanpa adanya masalah
	SQ3	Merespon cepat permintaan pengguna
	SQ4	Pengguna tidak kebingungan atau merasa kesulitan pada saat mengakses
	SQ5	Menjaga kerahasiaan data pengguna
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	IQ1	Data atau informasi lengkap
	IQ2	Informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna
	IQ3	Informasi akurat dan mudah dipahami
	IQ4	Informasi up to date (Terbaru)
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	SVQ1	Memahami kebutuhan pengguna
	SVQ2	Memberikan rasa aman dan percaya dalam layanan transaksi
	SVQ3	Ketersediaan layanan pada saat terjadi kendala dengan cepat
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	US1	Merasa puas dan berminat untuk melakukan pembelian kembali
	US2	Merasa puas dan terdorong melakukan kunjungan kembali
Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)	NB1	Mengurangi pengeluaran pengguna, seperti biaya transportasi untuk ke outlet

Variabel	Indikator	
	NB2	Membantu dalam meningkatkan produktivitas proses bisnis usaha

Penilaian kuesioner diterjemahkan dengan 7 poin skala likert. Skala dengan 7 poin memiliki hasil yang lebih presisi, meminimalisir kesalahan dan memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang baik [9]. Tabel II memaparkan 7 poin skala likert.

TABEL II
SKALA LIKERT

Keterangan	Score
Sangat Setuju	7
Setuju	6
Agak Setuju	5
Netral	4
Agak Tidak Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

E. Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data melalui 2 survei yaitu penyebaran kuesioner berupa *Google Form*, disebarakan melalui *social media* dan juga *Group Chat* yang beranggotakan pengguna ULA dan disebarakan berupa angket melalui survei langsung pada pengguna. Data yang didapat sebanyak 110 responden dengan kriteria yang ditentukan pada penelitian.

F. Analisis Data dan Interpretasi Hasil

Pada tahap ini pengolahan data demografi survey dengan menggunakan *Microsoft Excel* selanjutnya dilakukan analisis dengan PLS-SEM menggunakan tool pada aplikasi *SmartPLS* dengan beberapa tahapan berikut :

- 1) *Uji Outer Model* : uji yang pertama dilakukan untuk melihat hubungan pada variabel penelitian dengan indikatornya. Berikut tahapan yang dilakukan dalam pengujiannya:
 - a) *Convergent Validity* : bertujuan melakukan pengujian indikator pada setiap variabel untuk dapat dipahami oleh responden. Nilai validitas konvergen dikatakan baik apabila nilai *loading factor* yaitu $\geq 0,7$ maka indikator dikatakan valid, namun nilai 0,50 hingga 0,60 masih dapat dikatakan valid [10]. Selain itu nilai *average variance extracted* membuktikan nilai validitas konvergen baik yaitu $\geq 0,5$.
 - b) *Discriminant Validity* : setiap konstruk harus memiliki korelasi yang lebih baik bagi konstraknya dibanding dengan konstruk lainnya sehingga memiliki nilai validitas diskriminan yang baik.
 - c) *Composite Reliability* : Suatu konstruk dikatakan reliabel bila memiliki nilai $\geq 0,70$ [11].
 - d) *Cronbach's Alpha* : konstruk reliabel bila memenuhi nilai *cronbachs alpha* yang diinterpretasikan dengan 5 kriteria pada Tabel III [12]

TABEL III
KRITERIA CRONBACH'S ALPHA

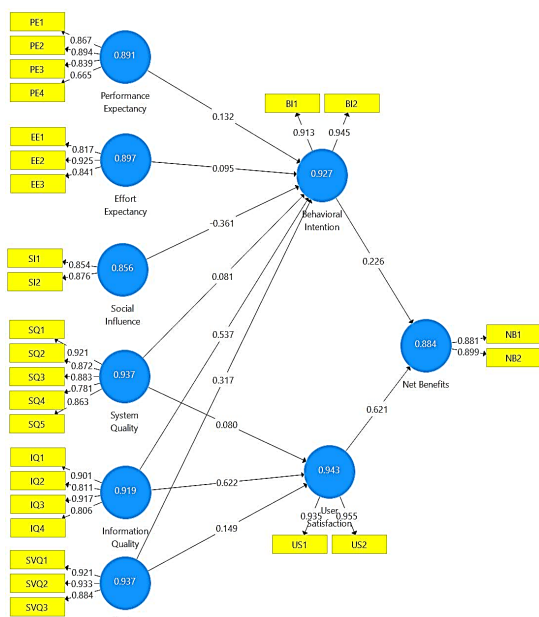
Keterangan	Alpha Cronbach's
Kurang Reliabel	0,00-0,20
Agak Reliabel	0,21-0,40
Cukup Reliabel	0,41-0,60
Reliabel	0,61-0,80
Sangat Reliabel	0,81-1,00

- 2) *Uji Inner Model* : dilakukan untuk mengetahui hubungan pada setiap variabel dalam penelitian. Berikut uji inner model yang dilakukan :
 - a) *Path Coefficient* (β) : koefisien jalur mengidentifikasi adanya hubungan yang kuat pada setiap variabel. *path coefficient* yang mendekati nilai +1 memiliki arah hubungan yang positif sedangkan semakin mendekati -1 memiliki arah hubungan negatif [13].
 - b) *T-statistik dan P-Value* : uji *T-statistik dan P-Value* menggunakan metode *bootstrapping one-tailed* dengan signifikansi sebesar 5%. Bila nilai *T-statistik* $\geq 1,64$ dan uji *P-value* memiliki nilai $< 0,05$ maka dinyatakan signifikan [14].
 - c) *Coefficient of Determination* (R^2) : Uji koefisien determinasi menunjukkan pengaruh dari variabel independen pada variabel dependen. Nilai *R-square* dikelompokkan menjadi tiga kriteria, 0,67 memiliki kriteria kuat, 0,33 memiliki kriteria moderat dan 0,19 memiliki kriteria lemah [11].
 - d) *Effect Size* (f^2) : dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari variabel laten, dengan kriteria 0,02 menunjukkan pengaruh rendah, 0,015 menunjukkan pengaruh sedang, dan 0,35 untuk pengaruh tinggi.
- 3) *Model Fit* : adalah model statistik yang menilai kecocokan suatu model penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN.

A. Uji Outer Model

Model pengukuran adalah pengukuran hubungan antara variabel dengan indikatornya [11]. Gambar 3 menunjukkan hasil model pengukuran pada prosedur *PLS Algorithm*.



Gbr 3. Outer Model

1) *Convergent Validity* : Validitas konvergen ditinjau dari nilai loading faktor. Hasil Tabel IV bahwa setiap indikator pada variabel menunjukkan nilai yang valid karena memiliki nilai $\geq 0,5$.

TABEL IV
HASIL UJI LOADING FACTOR

Variabel	Indikator	Faktor Loading	Keterangan
Performance Expectancy	PE1	0,867	Valid
	PE2	0,894	Valid
	PE3	0,839	Valid
	PE4	0,665	Valid
Effort Expectancy	EE1	0,817	Valid
	EE2	0,925	Valid
	EE3	0,841	Valid
Social Influence	SI1	0,854	Valid
	SI2	0,876	Valid
Behavioral Intention	BI1	0,913	Valid
	BI2	0,945	Valid
System Quality	SQ1	0,921	Valid
	SQ2	0,872	Valid
	SQ3	0,883	Valid
	SQ4	0,781	Valid
	SQ5	0,863	Valid
Information Quality	IQ1	0,901	Valid
	IQ2	0,811	Valid
	IQ3	0,917	Valid
	IQ4	0,806	Valid
Service Quality	SVQ1	0,921	Valid
	SVQ2	0,933	Valid
	SVQ3	0,884	Valid
User Satisfaction	US1	0,935	Valid
	US2	0,955	Valid

Variabel	Indikator	Faktor Loading	Keterangan
Net Benefits	NB1	0,881	Valid
	NB2	0,899	Valid

2) *Average variance inflation factor (AVE)* : Nilai AVE 0,5 menunjukkan nilai validitas konvergen yang baik. Pada Tabel V menunjukkan hasil pengujian semua variabel valid.

TABEL V
HASIL UJI AVE

Variabel	AVE	Keterangan
Performance Expectancy	0,674	Valid
Effort Expectancy	0,743	Valid
Social Influence	0,748	Valid
Behavioral Intention	0,863	Valid
System Quality	0,749	Valid
Information Quality	0,740	Valid
Service Quality	0,833	Valid
User Satisfaction	0,893	Valid
Net Benefits	0,792	Valid

3) *Discriminant Validity* : dapat dilihat melalui nilai *fornell larcker criterion*, yaitu membandingkan nilai akar kuadrat AVE pada konstruksya yang harus lebih tinggi dari konstruk pada blok lainnya, maka dapat dikatakan memiliki nilai *Discriminant Validity* yang baik [15]. Tabel VI menunjukkan validitas diskriminan dikatakan baik.

TABEL VI
HASIL UJI DISCRIMINANT VALIDITY

	BI	EE	IQ	NB	PE	SVQ	SI	SQ	US
BI	0,929								
EE	0,658	0,862							
IQ	0,793	0,763	0,860						
NB	0,658	0,580	0,785	0,890					
PE	0,688	0,756	0,772	0,694	0,821				
SVQ	0,726	0,683	0,796	0,683	0,701	0,913			
SI	0,390	0,627	0,654	0,538	0,597	0,670	0,865		
SQ	0,684	0,747	0,774	0,622	0,721	0,809	0,607	0,865	
US	0,640	0,618	0,760	0,730	0,738	0,708	0,499	0,706	0,945

4) *Composite Reliability* : Suatu variabel dinyatakan reliabel bila nilai composite reliability menunjukkan $\geq 0,7$. Tabel VII menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai reliabel.

TABEL VII
HASIL UJI COMPOSITE RELIABILITY

Variabel Penelitian	Koefisien Composite Reliability	Keterangan
Performance Expextancy	0,891	Reliabel
Effort Expectancy	0,897	Reliabel
Social Influence	0,856	Reliabel
Behavioral Intention	0,927	Reliabel
System Quality	0,937	Reliabel
Information Quality	0,919	Reliabel
Service Quality	0,937	Reliabel
User Satisfaction	0,943	Reliabel
Net Benefits	0,884	Reliabel

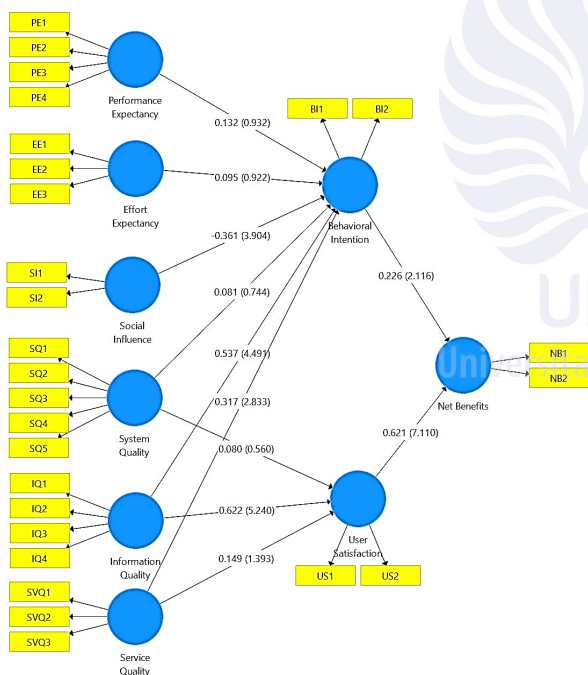
- 5) *Cronbach Alpha* : Hasil uji *Cronbach Alpha* pada Tabel VIII menunjukkan semua variabel memiliki nilai reliabel hingga sangat reliabel.

TABEL VIII
HASIL UJI *CRONBACH ALPHA*

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i>	0,835	Reliabel
<i>Effort Expectancy</i>	0,831	Sangat Reliabel
<i>Social Influence</i>	0,664	Reliabel
<i>Behavioral Intention</i>	0,844	Sangat Reliabel
<i>System Quality</i>	0,915	Sangat Reliabel
<i>Information Quality</i>	0,882	Sangat Reliabel
<i>Service Quality</i>	0,900	Sangat Reliabel
<i>User Satisfaction</i>	0,881	Sangat Reliabel
<i>Net Benefits</i>	0,738	Reliabel

B. Uji Inner Model

Inner model adalah model struktural yang digunakan untuk meilihat hubungan sebab akibat antara variabel laten [11]. Gambar 4 menunjukkan hasil dari *inner model* dengan metode *bootstapping*.



Gbr 4. Inner Model

- 1) *Path Coefficient* (β) : Koefisien jalur menunjukkan kekuatan hubungan antara konstruk dengan rentang nilai -1 hingga +1. Hasil uji pada Tabel IX menunjukkan 10 Jalur hipotesis memiliki hubungan positif dan 1 jalur menunjukkan nilai negatif.

TABEL IX
HASIL UJI *PATH COEFFICIENT*

Variabel Penelitian	Path Coefficient
PE-BI	0,132
EE-BI	0,095
SI-BI	-0,361
SQ-BI	0,081
IQ-BI	0,537
SVQ-BI	0,317
SQ-US	0,080
IQ-US	0,622
SVQ-US	0,149
BI-NB	0,226
US-NB	0,621

- 2) T-statistik & P-value : Hasil uji jalur dengan T-statistik dan P-value dengan metode *bootstrapping one-tailed* yang menunjukkan T-statistik $\geq 1,64$ dan signifikansi sebesar 5% pada nilai P-Value. Hasil uji pada Tabel X menunjukkan 6 hubungan variabel menunjukkan signifikan dan 5 variabel ditolak atau tidak signifikan.

TABEL X
HASIL UJI T-STATISTIK & P-VALUE

Variabel Penelitian	T-Statist	P-Value	Keterangan
PE - BI	0,932	0,176	Tidak Signifikan
EE - BI	0,922	0,178	Tidak Signifikan
SI - BI	3,904	0,000	Signifikan
SQ - BI	0,744	0,229	Tidak Signifikan
IQ - BI	4,491	0,000	Signifikan
SVQ - BI	2,833	0,002	Signifikan
SQ - US	0,560	0,288	Tidak Signifikan
IQ - US	5,240	0,000	Signifikan
SVQ - US	1,393	0,082	Tidak Signifikan
BI - NB	2,166	0,017	Signifikan
US - NB	7,110	0,000	Signifikan

- 3) *Coefficient of Determination* (R^2) : Koefisien determinasi yang memiliki nilai semakin tinggi maka variabel independen semakin baik untuk menjelaskan variabel dependen. Hasil uji pada Tabel XI menunjukkan *R-square* memiliki pengaruh kuat dan moderat karena $\geq 0,19$.

TABEL XI
HASIL UJI R-SQUARE

Variabel Dependen	R-Square	Keterangan
<i>Behavioral Intention</i>	0,728	Kuat
<i>User Satisfaction</i>	0,631	Moderat
<i>Net Benefits</i>	0,662	Moderat

- 4) *Effect Size* (f^2): Uji F-square untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel dalam penelitian. Hasil uji Tabel XII menunjukkan 7 variabel berpengaruh rendah, 3

variabel sedang, dan 1 variabel memiliki pengaruh yang tinggi.

TABEL XII
HASIL UJI F-SQUARE

Variabel Penelitian	F-Square	Keterangan
PE - BI	0,020	Rendah
EE - BI	0,010	Rendah
SI - BI	0,231	Sedang
SQ - BI	0,005	Rendah
IQ - BI	0,247	Sedang
SVQ - BI	0,098	Rendah
SQ - US	0,005	Rendah
IQ - US	0,324	Sedang
SVQ - US	0,019	Rendah
BI - NB	0,071	Rendah
US - NB	0,538	Tinggi

C. Model Fit

- Standardized Root Mean Square Residual : mengindikasikan banyaknya perbedaan data yang diuji dengan model. Nilai SRMR menunjukkan model yang fit apabila memiliki nilai < 0,10 atau 0,08.
- Normal Fit Index: NFI bertujuan mengakumulasi indeks kecocokan, model dinyatakan baik dan fit apabila memiliki nilai yang mendekati angka 1

Dari hasil pengujian model fit menunjukkan model penelitian dikatakan cocok dan sesuai.

TABEL XIII
HASIL UJI MODEL FIT

Fit Summary	Estimated Model
SRMR	0,072
NFI	0,701

D. Interpretasi Data Demografis

Hasil dari survei responden didapatkan data sebanyak 110 responden yang merupakan pengguna ULA di Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan banyaknya responden yang berjenis kelamin perempuan adalah 58% sedangkan jenis kelamin laki-laki 42%. Usia lebih dari 40 tahun mendominasi sebanyak 38% yang diikuti 29% berusia 20-30 tahun lalu 30-40 tahun 25% serta 8% berusia dibawah 20 tahun. Mayoritas responden telah lama menggunakan ULA lebih dari 1 tahun sebanyak 52%, selanjutnya 6-12 bulan 27% dan 21% telah menggunakan kurang dari 6 bulan.

E. Hasil Uji Hipotesis

TABEL XIV
HASIL UJI HIPOTESIS

Variabel Penelitian	Path Coefficient	T-Statistik	P-Value	Keterangan
PE - BI	0,132	0,932	0,176	Ditolak
EE - BI	0,095	0,922	0,178	Ditolak
SI - BI	-0,361	3,904	0,000	Ditolak
IQ - BI	0,537	4,491	0,000	Diterima
IQ - US	0,622	5,240	0,000	Diterima

Variabel Penelitian	Path Coefficient	T-Statistik	P-Value	Keterangan
SQ - BI	0,081	0,744	0,229	Ditolak
SQ - US	0,080	0,560	0,288	Ditolak
SVQ - BI	0,317	2,833	0,002	Diterima
SVQ - US	0,149	1,393	0,082	Ditolak
BI - NB	0,226	2,166	0,017	Diterima
US - NB	0,621	7,110	0,000	Diterima

- H_1 : *Performace Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan pada *Behavioral Intention*

Hasil analisis, pada Tabel XIV menunjukkan nilai koefisien jalur *Performace Expectancy* pada *Behavioral Intention* adalah 0,132 yang menunjukkan pengaruh positif. Selain itu nilai t-statistik pada jalur ini 0,932 sedangkan nilai P-Value menghasilkan 0,176, nilai tersebut tidak memenuhi persyaratan dan menunjukkan nilai yang tidak signifikan. Sehingga disimpulkan bahwa *Performace Expectancy* berpengaruh positif tapi tidak menunjukkan pengaruh signifikan pada *Behavioral Intention*. Hasil ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi ULA yang membantu dalam meningkatkan kinerja sehingga lebih efektif dan efisien, namun tidak berpengaruh pada niat pengguna untuk menggunakan Aplikasi ULA.

- H_2 : *Effort Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan pada *Behavioral Intention*

Hasil pengujian pada Tabel XIV menunjukkan nilai koefisien jalur *Effort Expectancy* pada *Behavioral Intention* adalah 0,095 yang menunjukkan pengaruh positif. Selain itu nilai t-statistik pada jalur ini 0,922 sedangkan P-Value menghasilkan nilai 0,178, nilai tersebut tidak memenuhi persyaratan, hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis ditolak. Sehingga dapat disimpulkan *Effort Expectancy* berpengaruh positif tapi tidak menunjukkan pengaruh signifikan pada *Behavioral Intention*. Hasil ini menunjukkan pengguna aplikasi ULA belum merasakan tingkat kemudahan dari penggunaan aplikasi ULA.

- H_3 : *Social Influence* berpengaruh positif dan signifikan pada *Behavioral Intention*

Hasil pengujian pada Tabel XIV menunjukkan, nilai koefisien jalur *Social Influence* pada *Behavioral Intention* adalah -0,361 bahwa *performace expectancy* memiliki pengaruh negatif terhadap *behavioral Intention*. Selain itu nilai t-statistik pada jalur ini sebesar 3,904 sedangkan nilai P-Value adalah 0,000, hasil tersebut memenuhi persyaratan dan menunjukkan nilai yang signifikan. Sehingga disimpulkan *Social Influence* menunjukkan pengaruh yang negatif namun berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* sehingga hipotesis ditolak. Hasil ini menunjukkan banyak pengguna ULA merasa bahwa dalam penggunaan aplikasi ULA tidak hanya karena pengaruh orang sekitar. Dalam hasil temuan di lapangan memang ULA belum banyak dikenal

sehingga dibutuhkan lagi promosi agar dapat menyelaraskan bahwa pengaruh sosial dapat meningkatkan niat dalam menggunakan suatu sistem.

4) H_4 : *Information Quality* berpengaruh positif signifikan pada *Behavioral Intention*

Hasil analisis pada Tabel XIV menunjukkan, nilai koefisien jalur *information quality* terhadap *behavioral intention* adalah 0,537 yang menunjukkan pengaruh positif. Selain itu nilai t-statistik pada jalur ini sebesar 4,491 sedangkan nilai P-Value menghasilkan 0,000, nilai tersebut memenuhi persyaratan, hasil tersebut menunjukkan pengaruh secara signifikan. Sehingga disimpulkan bahwa *information quality* memiliki pengaruh yang positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention* sehingga hipotesis diterima. Hasil ini menunjukkan pengguna merasa kualitas informasi pada aplikasi ULA berpengaruh terhadap minat mereka dalam menggunakan aplikasi ULA.

5) H_5 : *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan pada *User Satisfaction*

Hasil analisis pada Tabel XIV menunjukkan, nilai koefisien jalur *information quality* pada *user satisfaction* adalah 0,622 yang menunjukkan pengaruh positif. Selain itu nilai t-statistik pada jalur ini sebesar 5,240 sedangkan P-Value menghasilkan 0,000, nilai tersebut memenuhi persyaratan dan menunjukkan pengaruh secara signifikan. Sehingga disimpulkan, *information quality* memiliki pengaruh yang positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction* sehingga hipotesis diterima. Hasil ini menunjukkan kualitas informasi pada aplikasi ULA telah optimal dan membuat pengguna merasa puas dalam penggunaannya.

6) H_6 : *System Quality* berpengaruh positif dan signifikan pada *Behavioral Intention*

Hasil analisis pada Tabel XIV menunjukkan, nilai koefisien jalur *system quality* pada *behavioral intention* adalah 0,081 yang menunjukkan pengaruh positif. Nilai t-statistik pada jalur ini adalah 0,744 sedangkan nilai P-Value menghasilkan 0,229, nilai tersebut tidak memenuhi persyaratan dan menunjukkan tidak signifikan. Sehingga disimpulkan bahwa *system quality* menunjukkan pengaruh positif tapi berpengaruh tidak signifikan pada *behavioral intention* sehingga hipotesis ditolak. Hasil ini menunjukkan pengguna merasa kualitas sistem pada aplikasi ULA tidak berpengaruh terhadap minat mereka dalam menggunakan aplikasi ULA.

7) H_7 : *System Quality* berpengaruh positif dan signifikan pada *User Satisfaction*

Hasil analisis pada Tabel XIV menunjukkan nilai koefisien jalur *system quality* pada *user satisfaction* adalah 0,080 yang menunjukkan pengaruh positif. Selain itu nilai t-statistik pada jalur ini adalah 0,560 sedangkan P-Value menghasilkan 0,288, nilai tersebut tidak memenuhi persyaratan dan menunjukkan

hipotesis ditolak karena tidak signifikan. Sehingga disimpulkan *system quality* memiliki pengaruh positif namun menunjukkan pengaruh tidak signifikan terhadap *user satisfaction*. Hasil ini menunjukkan kualitas sistem pada aplikasi ULA belum membuat pengguna merasa puas.

8) H_8 : *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan pada *Behavioral Intention*

Hasil analisis pada Tabel XIV menunjukkan nilai koefisien jalur *service quality* pada *behavioral intention* adalah 0,317 yang menunjukkan pengaruh positif. Selain itu nilai t-statistik pada jalur ini 2,833 sedangkan P-Value menghasilkan 0,002, nilai tersebut memenuhi persyaratan dan menunjukkan nilai signifikan. Sehingga disimpulkan *service quality* memiliki pengaruh positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention*, maka hipotesis diterima. Hasil ini menunjukkan pengguna merasa kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi ULA mempengaruhi tingkat minat perilaku dalam menggunakan.

9) H_9 : *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan pada *User Satisfaction*

Hasil analisis pada Tabel XIV menunjukkan, nilai koefisien jalur *Service Quality* pada *User Satisfaction* adalah 0,149 yang menunjukkan pengaruh positif. Selain itu nilai t-statistik pada jalur ini 1,393 sedangkan nilai P-Value menghasilkan 0,082, nilai tersebut tidak memenuhi persyaratan dan menunjukkan hipotesis ditolak karena tidak signifikan. Sehingga disimpulkan *service quality* memiliki pengaruh positif dan menunjukkan pengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*. Hasil ini menunjukkan kualitas layanan pada aplikasi ULA menjadikan pengguna merasa puas dalam penggunaannya.

10) H_{10} : *Behavioral Intention* berpengaruh positif dan signifikan pada *Net Benefits*

Hasil analisis pada Tabel XIV menunjukkan nilai koefisien jalur *Behavioral Intention* pada *Net Benefits* adalah 0,226 yang menunjukkan pengaruh positif. Selain itu nilai t-statistik pada jalur ini 2,166 sedangkan nilai P-Value menghasilkan 0,017, nilai tersebut memenuhi persyaratan dan menunjukkan nilai yang signifikan. Sehingga disimpulkan *behavioral intention* memiliki pengaruh positif dan berpengaruh secara signifikan pada *net benefits*, sehingga hipotesis diterima. Hasil ini menunjukkan manfaat yang dirasakan pengguna dipengaruhi oleh niat mereka dalam menggunakan aplikasi ULA.

11) H_{11} : *User Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan pada *Net Benefits*

Hasil analisis pada Tabel XIV menunjukkan nilai koefisien jalur *user satisfaction* pada *net benefits* adalah 0,621 yang menunjukkan pengaruh positif. Selain itu nilai t-statistik pada jalur ini sebesar 7,110 sedangkan nilai P-Value menghasilkan 0,000, nilai tersebut memenuhi persyaratan dan menunjukkan

nilai yang signifikan. Sehingga disimpulkan bahwa *user satisfaction* memiliki pengaruh positif dan berpengaruh secara signifikan pada *net benefits*, sehingga hipotesis diterima. Hasil ini menunjukkan kepuasan dalam menggunakan sistem juga mempengaruhi dampak dari penggunaan yakni pengguna merasakan manfaat dalam penggunaan aplikasi.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan menggunakan model UTAUT dan Delone & McLean IS Success untuk mengetahui penerimaan dan kesuksesan aplikasi ULA dapat disimpulkan:

1. Hasil Penelitian dengan SmartPLS didapatkan beberapa faktor yang mempengaruhi. *information quality* dan *service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*. Hal tersebut membuktikan bahwa faktor *information quality* dan *service quality* pada aplikasi ULA merupakan faktor yang mempengaruhi pengguna dalam menggunakan aplikasi ULA. Faktor *information quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Hal ini membuktikan bahwa *information quality* pada aplikasi ULA membuat pengguna merasa puas dalam menggunakan aplikasi ULA. *Behavioral intention* dan *user satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefits*. Hal ini menunjukkan bahwa niat perilaku dan kepuasan pengguna mempengaruhi manfaat yang dirasakan dalam menggunakan aplikasi ULA.
2. Hasil dari pengujian terdapat sepuluh hipotesis yang memiliki pengaruh positif namun tidak semua memiliki nilai yang signifikan, sedangkan satu hipotesis memiliki pengaruh negatif namun berpengaruh secara signifikan. Terdapat 5 dari 11 hipotesis yang diterima. Selain itu hasil pengujian model dengan model fit menunjukkan nilai yang cocok dan hasil pengujian dengan model Delone and McLean dan UTAUT dapat diterima dengan baik.

V. SARAN

Saran yang dapat diterapkan dari hasil penelitian yang dilakukan sebagai pengembangan penelitian dengan tema yang sama selanjutnya yaitu :

1. Penelitian selanjutnya untuk menggunakan sampel dan populasi penelitian yang lebih luas agar model yang diuji memberikan tingkat penerimaan yang lebih representatif. Peneliti juga mengharapkan perusahaan ULA untuk melakukan evaluasi faktor-faktor yang dapat membangun prospek bisnis perusahaan pada masa mendatang.
2. Penelitian selanjutnya agar menambahkan dan mengembangkan model penelitian seperti menambahkan variabel moderat dan membahas lebih dalam sehingga menghasilkan pemahaman lebih baik dan memberikan hasil dengan perspektif baru.

REFERENSI

- [1] S. Sudaryono, E. Rahwanto, dan R. Komala, "E-Commerce Dorong Perekonomian Indonesia, Selama Pandemi Covid 19 Sebagai Entrepreneur Modern Dan Pengaruhnya Terhadap Bisnis Offline,"

J. Manaj. dan Bisnis, vol. 2, no. 02, hal. 110–124, 2020.

- [2] Kemenkopukm, "Target Pemerintah 30 Juta UMKM Masuk Ekosistem Digital Pada Tahun 2024," *kemenkopukm.go.id*, 2021. <https://kemenkopukm.go.id/read/target-pemerintah-30-juta-umkm-masuk-ekosistem-digital-pada-tahun-2024> (diakses 25 Juni 2022).
- [3] K. Krismadinata, N. Jalinus, dan H. P. Rosmena, "Understanding Behavioral Intention in Implementation of the ICTs Based on UTAUT Model," *Lontar Komput. J. Ilm. Teknol. Inf.*, hal. 96–107, 2019.
- [4] I. Lestari, "Analisis faktor penerimaan dan kesuksesan E-Commerce menggunakan Technology Acceptance Model (Tam) dan Delone & Mclean." UIN Sunan Ampel Surabaya, 2022.
- [5] N. P. D. Pratiwi, D. Ariyanto, I. N. W. A. Putra, dan N. P. S. H. Mimba, "Penilaian Kesuksesan Penerapan Xero Accounting Software Dengan Model UTAUT dan Delone & McLean," *E-Jurnal Akunt.*, vol. 32, no. 2, hal. 3764–3781, 2022.
- [6] G. M. Sembiring, "Faktor Keberhasilan Penerapan Promo Diskon pada Aplikasi Belanja Online Shopee Menggunakan Model Delone and McLean dan UTAUT," 2022.
- [7] M. D. Oktariyana, D. Ariyanto, dan N. M. D. Ratnadi, "Implementation of UTAUT and D&M models for success assessment of cashless system," *Res. J. Financ. Account.*, vol. 10, no. 12, hal. 127–137, 2019.
- [8] P. D. Sugiyono, "Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D," *Penerbit CV. Alf. Bandung*, vol. 225, 2017.
- [9] W. Budiaji, "Skala pengukuran dan jumlah respon skala likert," *J. ilmu Pertan. dan Perikan.*, vol. 2, no. 2, hal. 127–133, 2013.
- [10] M. Y. Syahbana, "Pengaruh Store Image dan Private Label Image serta Perceived Quality terhadap Purchase Intention Produk Private Label Indomaret di Kota Samarinda," *Borneo Student Res.*, vol. 3, no. 2, hal. 2034–2048, 2022.
- [11] I. Ghozali, "Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25," 2018.
- [12] H. Umar, "Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis," 2013.
- [13] J. F. Hair Jr, M. Sarstedt, C. M. Ringle, dan S. P. Gudergan, *Advanced issues in partial least squares structural equation modeling*. saGe publications, 2017.
- [14] W. Abdillah dan J. Hartono, "Partial Least Square (PLS): alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis," *Yogyakarta Penerbit Andi*, vol. 22, hal. 103–150, 2015.
- [15] K. K.-K. Wong, *Mastering partial least squares structural equation modeling (PLS-Sem) with Smartpls in 38 Hours*. IUniverse, 2019.