

Penerapan Metode UTAUT Dalam Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi)

Roviana H. Dai^{1*}, Indhitya R. Padiku², Resa Raupu³

^{1,2,3}Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

¹roviana.dai@ung.ac.id, ²indipadiku@ung.ac.id, ³resaraupu@gmail.com



Histori Artikel:

Diajukan: 19 Januari 2024

Disetujui: 31 Maret 2024

Dipublikasi: 31 Maret 2024

Kata Kunci:

Kepuasan Pengguna, Utaut
Aplikasi Srikandi

Digital Transformation

*Technology (Digitech) is an
Creative Commons License This
work is licensed under a
Creative Commons Attribution-
NonCommercial 4.0
International (CC BY-NC 4.0).*

Abstrak

Aplikasi SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) merupakan salah satu aplikasi umum yang didirikan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika RI dan dikembangkan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) untuk memenuhi kebutuhan pembuatan surat menyurat secara online dan pengarsipan elektronik. Implementasi Aplikasi ini dapat mengalami kegagalan teknis, seperti bug, kesalahan, atau fitur yang tidak berfungsi dengan baik. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) dengan model UTAUT. Variabel UTAUT adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan niat serta kondisi dukungan perilaku dalam perilaku penggunaan. Kepuasan terdiri dari masing-masing variabel yang menghitung tingkat kinerja responden terhadap aplikasi SRIKANDI, dengan nilai rata-rata sebesar 92%. Artinya kepuasan pengguna berada pada kategori “sangat baik”. Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja sistem aplikasi SRIKANDI sudah berjalan dengan baik. Lima hipotesis yang telah diuji dan mendapatkan hasil bahwa empat hipotesis memiliki pengaruh signifikan yaitu *performance expectancy*, *Social Influence* terhadap *behavioral intention*, *Facilitating conditions* terhadap *use behavior*, *behavioral intention* terhadap *use behavior* dan satu hipotesis yang memiliki pengaruh insignifikan yaitu *effort expectancy* terhadap *behavioral intention*.

PENDAHULUAN

Budaya digital merupakan budaya yang sudah memasuki zaman modern. Perubahan era digital juga membawa perubahan pada penggunaan alat media berbasis komputer. Penerapan budaya digital membantu membuktikan bahwa unsur, karya seni, organisasi, dan budaya dilindungi hak cipta. Misalnya, pekerjaan di bidang kearsipan mengatur kebijakan dengan memantau keputusan peralatan informasi perusahaan dan organisasi yang memerlukan data dan informasi sebagai bahan baku penyimpanan sumber data kearsipan, dan dengan mendukung peralatan yang dikelola, pengelolaan, dan kegiatan pencatatan. Buat sebuah organisasi. Desentralisasi pengendalian melalui pemantauan terpusat berdasarkan arsip. Sistem teknologi informasi berperan sebagai tempat penyimpanan yang sangat akurat, terutama dalam hal pengarsipan (Prasetyo dan Husna, 2021).

Aplikasi SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) merupakan salah satu aplikasi umum yang didirikan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika RI untuk memenuhi kebutuhan pembuatan komunikasi dan dokumen terintegrasi secara online yang dikembangkan oleh ANRI. Dalam arsip elektronik aplikasi SRIKANDI ini sudah ada. Mulai tahun 2020, kami ingin mendigitalkan layanan komunikasi kami dengan tanda tangan elektronik dan pengarsipan dokumen. Layanan aplikasi SRIKANDI memudahkan Anda membuat dan mengirimkan naskah keluar, menerima dan menjadwalkan naskah masuk, bahkan membuang naskah masuk. Mempersiapkan naskah Anda untuk diserahkan juga memudahkan peninjauan, penandatanganan elektronik, dan penomoran draf Anda sebelum dikirim. Aplikasi SRIKANDI memiliki beberapa fitur penting, antara lain kemampuan pembuatan arsip yang meliputi pembuatan secara elektronik, transmisi dan penerimaan dokumen resmi antar instansi pemerintah, serta kemampuan pemeliharaan arsip yang menjamin keamanan, integritas, dan keaslian.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, aplikasi SRIKANDI belum pernah dilakukan evaluasi terhadap kinerja sistem, dalam penerapan aplikasi terdapat kendala teknis seperti adanya *bug*, *error* atau fitur yang tidak berfungsi dengan baik. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi (SRIKANDI) menggunakan metode UTAUT, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh faktor Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*) dan Kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Condition*) terhadap niat & perilaku pengguna (*Behavior Intention and Use Behavior*) serta untuk mengetahui kepuasan pengguna.

STUDI LITERATUR

1. Penelitian Terdahulu

Sebelumnya pernah dilakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Automatic Meter Reading* (AMR) menggunakan metode UTAUT” oleh (Fitra dan Kurniadi 2020). Hasil penelitian ini menemukan bahwa (1) variabel ekspektasi kinerja berkontribusi 8,1%, diperoleh dari persentase kontribusi variabel ekspektasi kinerja terhadap Niat Perilaku untuk menggunakan sistem dalam penerimaan dan penggunaan sistem *Automatic Meter Reading* (AMR) (2) variabel ekspektasi usaha berkontribusi 13,6%, diperoleh dari persentase kontribusi variabel ekspektasi usaha untuk menggunakan sistem dalam penerimaan dan penggunaan sistem *Automatic Meter Reading* (AMR) (3) variabel pengaruh sosial berkontribusi 21,16%, diperoleh dari persentase kontribusi variabel pengaruh sosial terhadap Niat Perilaku untuk menggunakan sistem dalam penerimaan dan penggunaan sistem *Automatic Meter Reading* (AMR) (4) variabel kondisi yang memfasilitasi berkontribusi 23,52%, hasilnya adalah persentase kontribusi variabel kondisi yang memfasilitasi terhadap Niat Perilaku untuk menggunakan sistem (BIUS) dan (5) variabel Sikap berkontribusi 10,43%, diperoleh dari persentase kontribusi variabel Sikap terhadap Niat Perilaku untuk menggunakan sistem dalam penerimaan dan penggunaan sistem *Automatic Meter Reading* (AMR).

Penelitian kedua yang dilakukan oleh (Esmemed, dkk 2021) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Transportasi *Online* dengan Metode *Unified Theory of Acceptance and Use Of Technology*”. hasil dari penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengguna dengan penggunaan aplikasi Transportasi *Online* di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang adalah 77.69%. dari presentase ini dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Transportasi *Online* telah dinyatakan memuaskan, terutama dilingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Penelitian ketiga dilakukan oleh (Bayhaqi dan Nuryana, 2022) dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Bima+ dengan Metode UTAUT”. Hasil dari penelitian ini aplikasi Bima+ hanya memenuhi tingkat kepuasan pengguna pada variabel *Social Influence* dan *Facilitating Conditions*.

2. Analisis Sistem Informasi

Analisis Sistem Informasi adalah suatu proses yang melibatkan pengumpulan, pemodelan, dan evaluasi informasi yang ada dalam suatu sistem informasi. Tujuan dari analisis sistem informasi adalah untuk memahami bagaimana sistem informasi bekerja, mengidentifikasi masalah yang ada, dan merancang solusi yang efektif. Analisis sistem informasi yaitu suatu proses untuk menggali dan mencari tahu, tentang sejauh mana suatu kegiatan implementasi sistem informasi, baik dari sudut pandang persepsi, pengguna, organisasi, maupun dari segi sistem teknologi sistem informasinya. Analisis sistem informasi adalah suatu proses penting untuk menentukan sejauh mana penerapan sistem informasi dalam memenuhi tujuan bisnis dan organisasi (Cahyani & Hakam, 2020)

3. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan sebuah sistem informasi, kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi terbilang baik atau buruk, dan apakah sistem informasi yang digunakan cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya.

4. SRIKANDI

Aplikasi SRIKANDI ditetapkan sebagai aplikasi umum bidang kearsipan yang berlaku secara nasional. Aplikasi ini bertujuan menciptakan kelancaran dalam persyaratan dan kearsipan secara elektronik yang efektif dalam penyelenggaraan pemerintah. Layanan aplikasi SRIKANDI dapat memberikan kemudahan untuk :

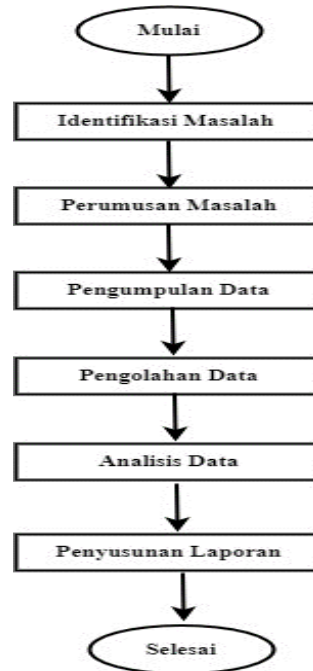
- a. Menerima naskah dinas masuk dengan registrasi naskah masuk
- b. Disposisikan dan tindak lanjut naskah dinas
- c. Menciptakan naskah dinas dengan registrasi Naskah Keluar
- d. Memberikan tanda tangan elektronik pada naskah dinas
- e. Mengirim naskah dinas

5. Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)

Model UTAUT merupakan salah satu model penerimaan teknologi terkini yang dikembangkan oleh (Venkatesh dkk, 2003). Metode UTAUT adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi, dalam metode ini terdapat Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna dan Struktur Organisasi. Teori-teori yang sudah ada sebelumnya ini untuk mengembangkan sebuah model gabungan baru yang terintegrasi. Model gabungan (*Unified Model*) ini kemudian mereka sebut dengan nama teori gabungan penerimaan dan penggunaan teknologi (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) atau disebut dengan singkatannya yaitu UTAUT (Fitra dan Kurniadi, 2020).

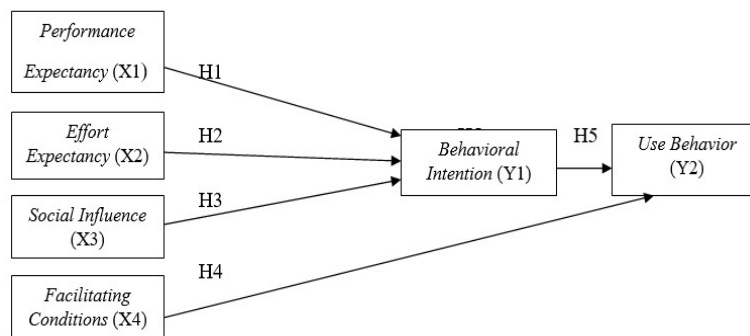
METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi SRIKANDI. berdasarkan 6 indikator UTAUT yaitu Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Faktor Sosial (*Social Influence*), Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), Niat Perilaku (*Behavioral Intention*), Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*). Tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berdasarkan model penelitian pada Gambar 2. maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:



Gambar 2. UTAUT

Berdasarkan model penelitian pada gambar 2 maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap niat untuk berperilaku dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI (*Behavioral Intention*).

H2 : Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap niat untuk berperilaku dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI (*Behavioral Intention*).

H3 : Faktor Sosial (*Social Influence*) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap niat untuk berperilaku dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI (*Behavioral Intention*).

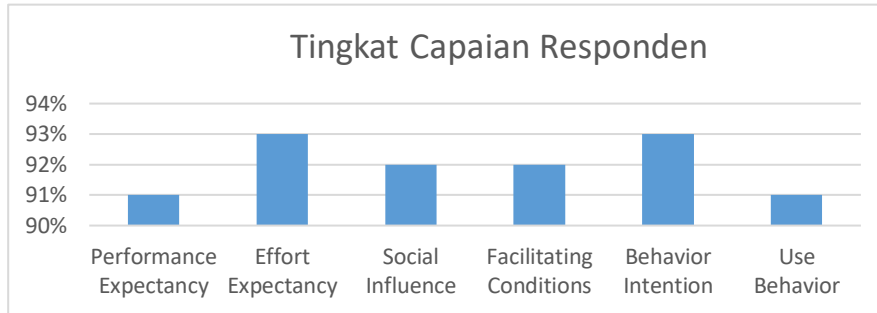
H4 : Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap perilaku menggunakan aplikasi SRIKANDI (*Use Behavior*).

H5 : Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap perilaku menggunakan aplikasi SRIKANDI (*Use Behavior*).

HASIL

1. Analisis Deskriptif

Pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem diukur menggunakan rumus TCR yang dihitung menggunakan excel. Terhadap 6 variabel yang dinilai pada penelitian berdasarkan variabel yang ada model UTAUT, yang bisa dilihat pada gambar 2 dimana Hasil Analisis Tingkat Capaian Responden (TCR) pada variabel *Performance Expectancy* menunjukan nilai rata rata variabel TCR sebesar 91 %, *Effort Expectancy* 93%, *social Influence* 92%, *Facilitating Condition* 92%, *Behavioral Intention* 93%, dan *Use Behavior* 91%.



Gambar 3. Tingkat Capaian Responden

2. Analisis Kuantitatif

2.1 Measurement Model (Outer Model)

Analisis *Outer Model* dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas *outer model* dengan menguji *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, *Average Variance Extracted (AVE)*, *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*.

1. Convergent validity

Pengujian *convergent validity* dilakukan untuk melihat nilai *loading factor* yang menggambarkan besarnya korelasi antara setiap item indikator dengan kontruk atau variabelnya. Suatu dinyatakan valid jika mempunyai *loading faktor* > 0.5 terhadap kontruk yang dituju. Nilai dari *loading factor* dapat dilihat dari *output outer loading* dari hasil estimasi *PLS Algorithm* yang disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Pengujian *Convergent Validity*

	BI	EE	FC	PE	SI	UB	Nilai yang ditetapkan	Kesimpulan
BI1	0.881							Valid
BI2	0.858							Valid
BI3	0.782							Valid
EE1		0.803						Valid
EE2		0.855						Valid
EE3		0.767						Valid
FC1			0.779					Valid
FC2			0.853					Valid
FC3			0.911					Valid
PE1				0.853			>0.5	Valid
PE2				0.799				Valid
PE3				0.798				Valid
PE4				0.788				Valid
PE5				0.703				Valid
SI1					0.878			Valid
SI2					0.909			Valid
SI3					0.819			Valid
UB1						0.790		Valid
UB2						0.863		Valid
UB3						0.822		Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil *loading factor* semua item (indikator) untuk masing masing kontruk sudah memenuhi *convergent validity*, karena nilai *loading factor* dari setiap indikator sudah

melebihi dari nilai 0.5 yang telah ditentukan

2. Discriminant Validity

Pengujian *discriminant validity* dilakukan dengan 2 pengujian *cross loading* yaitu pengujian *cross loading* antar indikator dan *cross loading formell-lacker's*. pada pengujian *cross loading* antar indikator disajikan pada Tabel 2. sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Pengujian *Distriminant Validty*

	BI	EE	FC	PE	SI	UB
BI1	0.881	0.708	0.711	0.705	0.672	0.650
BI2	0.858	0.625	0.730	0.615	0.610	0.673
BI3	0.782	0.636	0.671	0.741	0.707	0.707
EE1	0.634	0.803	0.675	0.570	0.616	0.574
EE2	0.630	0.855	0.625	0.638	0.534	0.484
EE3	0.633	0.767	0.614	0.626	0.612	0.648
FC1	0.689	0.636	0.779	0.665	0.707	0.624
FC2	0.640	0.666	0.853	0.672	0.585	0.717
FC3	0.803	0.709	0.911	0.705	0.596	0.806
PE1	0.717	0.626	0.685	0.853	0.646	0.709
PE2	0.644	0.496	0.660	0.799	0.433	0.679
PE3	0.648	0.589	0.583	0.798	0.745	0.581
PE4	0.637	0.552	0.644	0.788	0.543	0.620
PE5	0.581	0.757	0.573	0.703	0.563	0.513
SI1	0.611	0.623	0.577	0.709	0.878	0.531
SI2	0.689	0.589	0.666	0.633	0.909	0.622
SI3	0.744	0.670	0.646	0.588	0.819	0.593
UB1	0.705	0.582	0.651	0.617	0.603	0.790
UB2	0.638	0.542	0.732	0.675	0.514	0.863
UB3	0.654	0.624	0.717	0.664	0.556	0.822

Pada tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai *loading faktor* indikator lebih besar dari nilai *cross loading* dari semua korelasi dengan blok lain. Selanjutnya pengujian *Cross Loading Fornell-lacker's*

Tabel 3. Hasil Pengujian *Cross Loading Fornell-lacker's*

	BI	EE	FC	PE	SI	UB
BI	0.841					
EE	0.782	0.809				
FC	0.837	0.788	0.849			
PE	0.790	0.758	0.799	0.819		
SI	0.791	0.726	0.729	0.739	0.869	
UB	0.805	0.704	0.849	0.791	0.673	0.826

Dari hasil uji *Discriminant Validity (Cross Loading Fornel-laker's)* bahwa nilai akar AVE lebih besar dari korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya.

3. Average Variance Extracted (AVE)

Pada pengujian konstruk *validity dan reliability* selanjutnya dilakukan dengan melihat nilai *Average Variance Extracted (AVE)* nilai AVE yang disarankan adalah lebih dari 0.5. Hasil uji nilai AVE disajikan pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Pengujian *Average Variance Extracted (AVE)*

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Nilai yang ditetapkan	kesimpulan
BI	0.708	>0.5	<i>Valid</i>
EE	0.655		<i>Valid</i>
FC	0.721		<i>Valid</i>
PE	0.624		<i>Valid</i>
SI	0.756		<i>Valid</i>
UB	0.682		<i>Valid</i>

Tabel 4. menunjukkan bahwa nilai AVE lebih besar dari 0.5 untuk semua konstruk yang terdapat pada model penelitian. Nilai terendah AVE adalah 0.661 pada variabel EE. Sehingga seluruh konstruk pada penelitian ini dinyatakan valid.

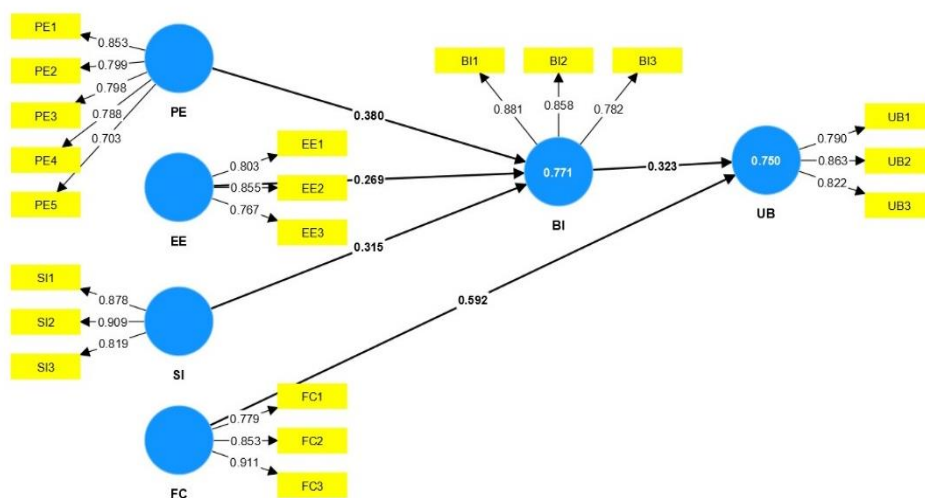
4. *Composite Reliability dan Cronbach Alpha*

Pada pengujian *reliability* pada konstruk dilakukan dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan *reliabel* jika nilai *composite reliability* maupun *cronbach alpha* diatas 0.70. Pengujian *composite reliability* dan *cronbach alpha* disajikan pada tabel berikut.

Tabel 5. Hasil Pengujian *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Kesimpulan
BI	0.792	0.879	<i>Reliabel</i>
EE	0.735	0.850	<i>Reliabel</i>
FC	0.806	0.885	<i>Reliabel</i>
PE	0.848	0.892	<i>Reliabel</i>
SI	0.838	0.903	<i>Reliabel</i>
UB	0.766	0.865	<i>Reliabel</i>

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *composite reliability* maupun *cronbach alpha* masing masing kontruk sudah di atas 0.70 jadi, dapat disimpulkan bahwa masing masing kontruk sudah memiliki reliabilitas yang baik.

Gambar 4. *Outer Model*

2.2 Struktural Model (*Inner Model*)Tabel 6. Hasil Pengujian *Path Coefficient*

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics ((O/STDEV))</i>	<i>P values</i>
BI -> UB	0.323	0.327	0.163	1.980	0.048
EE -> BI	0.269	0.262	0.155	1.733	0.083
FC -> UB	0.592	0.600	0.157	3.760	0.000
PE -> BI	0.380	0.381	0.137	2.774	0.006
SI -> BI	0.315	0.325	0.156	2.023	0.043

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai *T statistic* dengan *Z-score* yang telah ditetapkan yaitu 1.96 yang apabila nilai *T statistic* lebih besar dari *Z-score* maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel eksogen terhadap variabel endogen. Dan uji hipotesis dilakukan dengan melihat *P-value*. Apabila *P-value* lebih kecil dari 0.5 maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel eksogen terhadap variabel endogen. Nilai *T statistic* dan *P-value* dapat dilihat dari hasil pengujian *path coefficient* yang telah dilakukan. Berdasarkan hasil pengujian *T statistic* dan *P-value* maka pengujian hipotesis adalah sebagai berikut.

- H1 PE->BI: Nilai *T statistic* adalah 2.774 lebih besar dari *Z-score* 1.96 dan nilai *P-value* adalah 0.006 lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel PE terhadap variabel BI
- H2 EE->BI: Nilai *T statistic* adalah 1.733 lebih besar dari *Z-score* 1.96 dan nilai *P-value* adalah 0.083 lebih besar dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat tidak berpengaruh yang signifikan antara variabel EE terhadap variabel BI
- H3 SI->BI Nilai *T-statistic* adalah 2.023 lebih besar dari *Z-score* 1.96 dan nilai *P-value* adalah 0.043 lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel SI Terhadap variabel BI
- H4 FC->UB Nilai *T-statistic* adalah 3.760 lebih besar *Z-score* 1.96 dan nilai *P-value* adalah 0.000 lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel FC terhadap variabel UB
- H5 BI->UB Nilai *T-statistic* adalah 0.980 lebih besar dari *Z-score* 1.96 dan nilai *P-value* adalah 0.48 lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel BI terhadap variabel UB

PEMBAHASAN

1. Kepuasan Pengguna Aplikasi SRIKANDI

Hasil Analisis Tingkat Capaian Responden (TCR) pada variabel *Performance Expectancy* menunjukan nilai rata rata variabel TCR sebesar 91 %, *Effort Expectancy* 93%, *social Influence* 92%, *Facilitating Condition* 92%, *Behavioral Intention* 93%, dan *Use Behavior* 91%. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari masing masing variabel perhitungan Tingkat Capaian Responden aplikasi SRIKANDI berada pada nilai rata rata 92% yang artinya tingkat kepuasan pengguna masuk dalam ketegori sangat baik.

Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

Ekspektasi Kinerja (*performance expentancy*) didefinisikan sebagai seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu dia mendapatkan keuntungan kinerja pekerjaannya (Esmemed, dkk 2021). Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa ekspektasi kinerja menunjukkan presentase yang sangat baik, hal ini senada dengan pendapat (Bernanda, dkk 2019) menyatakan bahwa semakin meningkatnya pengaruh ekspektasi kinerja dalam penggunaan sistem, maka kepuasan pengguna sistem juga meningkat.

Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem. Kalau sistem mudah digunakan maka usaha yang dilakukan tidak akan terlalu tinggi dan sebaliknya jika suatu sistem sulit digunakan maka diperlukan usaha yang tinggi untuk menggunakannya. Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa ekspektasi kinerja menunjukkan presentase yang sangat baik , hal ini senada dengan pendapat (Esmemed, dkk 2021) dari hasil penelitan yang dilakukan menunjukkan bahwa ekspektasi usaha mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Jadi dapat dikatakan bahwa dengan

ekspektasi usaha yang baik maka akan menghasilkan sebuah kepuasan pengguna yang berdampak dengan penggunaan sistem.

Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Pengaruh Sosial didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individual mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru. Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa pengaruh sosial menunjukkan presentase yang sangat baik, hal ini senada dengan pendapat (Andry, dkk 2023) dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pengaruh sosial mempunyai pengaruh dengan kepuasan pengguna sistem. Hal yang membuat pengguna sistem berminat menggunakan karena ada faktor pengaruh dari lingkungan, dan adanya dukungan dari lingkup tersebut.

Kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Condition*)

Kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung sistem. Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa pengaruh sosial menunjukkan presentase yang sangat baik, hal ini senada dengan pendapat (Andry, dkk 2023). Dari hasil penelitian yang dilakukan mempunyai pengaruh dengan kepuasan pengguna sistem. Hal ini berarti pengguna mempunyai minat menggunakan sistem karena adanya ketersediaan sumber kemampuan dan mempunyai *knowledge* yang baik dalam mengeksplorasi aplikasi Srikandi.

Niat Berperilaku (*Behavioral Intention*)

Niat Berperilaku didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat pengguna dalam menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap informasi (Tresnawan, dkk 2020). Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa pengaruh sosial menunjukkan presentase yang sangat baik, hal ini senada dengan pendapat (Esmemed, dkk 2021) dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa ekspektasi usaha mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SRIKANDI Sudah masuk dalam kategori sangat baik dan digunakan oleh responden.

Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*)

Perilaku Penggunaan didefinisikan sebagai intensitas dan atau frekuensi pengguna dalam menggunakan teknologi (Tresnawan, dkk 2020). Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa perilaku penggunaan menunjukkan presentase yang sangat baik, hal ini senada dengan pendapat (Esmemed, dkk 2021) dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa perilaku penggunaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SRIKANDI Sudah masuk dalam kategori sangat baik dan digunakan oleh responden.

2. Measurement Model (*Outer Model*)

Dari hasil *measurement model (Outer Model)* yang telah dilakukan dengan melakukan *uji convergent validity*, *discriminant validity*, *average variance extracted (AVE)* *composite reliability* dan *cronbach Alpha*, mendapatkan nilai akhir yang menunjukan bahwa model pengukuran pada penelitian ini telah memenuhi syarat dan memiliki karakteristik yang baik sehingga layak untuk dilanjutkan ke tahapan selanjutnya yaitu analisis *structural model* untuk menguji model struktural dari model penelitian yang dilakukan.

3. Structural Model (*Inner Model*)

Pada analisis *structural model (Inner Model)* memaparkan interpretasi berdasarkan hasil dalam analisis *Structural Model (Inner Model)* yaitu *path coefficient*, *pengujian R square (R²)* *GoF Index*, *ukuran pengaruh partial (f²)* dan uji hipotesis hasil dari interpretasi berdasarkan hipotesis penelitian yang di ajukan dilihat sebagai berikut:

1. *Performance Expectancy* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada aplikasi SRIKANDI

Berdasarkan hasil uji hipotesis 1 (H1) menunjukan nilai yang dimiliki oleh variabel *performance expectancy* terhadap variabel *behavioral intention* adalah sebesar 0.029 yang bermakna variabel *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap variabel *behavioral intention*. Setelah itu pada nilai *T-Statistic* sebesar 2.186 > 1.96. Hal ini menunjukan bahwa variabel *performance expectancy* berpengaruh signifikan pada variabel *Behavioral Intention* sehingga hipotesis pertama **diterima**.

Hal ini sesuai dengan penelitian awal yang dilakukan (Onibala, dkk 2021) variabel *performance expectancy* (PE) berpengaruh signifikan pada variabel *behavioral intention* (BI). Dan penelitian dari (Khoirunniswah, dkk 2021) variabel *performance expectancy* (PE) berpengaruh signifikan pada variabel *behavioral intention* (BI). Penelitian lain yang dilakukan oleh (Bernanda, dkk 2019) juga menjelaskan hasil yang sama bahwa *performance expectancy* (PE) Berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention* (BI). Dengan diterimanya hipotesis 1, maka dapat disimpulkan penggunaan aplikasi SRIKANDI dapat membantu

menyelesaikan pekerjaan, serta dapat membantu dalam meningkatkan kualitas kinerja sehingga berpengaruh terhadap *behavioral intention* untuk menggunakan aplikasi SRIKANDI.

2. *Effort Expectancy* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada aplikasi SRIKANDI

Berdasarkan hasil uji hipotesis 2 (H2) menunjukkan nilai yang dimiliki oleh variabel *effort expectancy* terhadap variabel *behavior intention* adalah sebesar 0.219 yang bermakna variabel *effort expectancy* tidak berpengaruh positif terhadap variabel *behavioral intention*. Setelah itu pada nilai *T-Statistic* sebesar $1.229 > 1.96$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan pada variabel *behavioral intention* sehingga hipotesis kedua **ditolak**.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Khoirunniswah, dkk 2021), bahwa variabel *effort expectancy* (EE) tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavior intention* (BI). Penelitian lain dilakukan oleh (Desvira dan Aransyah, 2023) yang menyatakan *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. Dengan tidak diterimanya hipotesis 2 hal ini berarti pengguna sistem belum merasa puas terhadap ekspektasi usaha.

3. *Social Influence* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada aplikasi SRIKANDI

Berdasarkan hasil uji hipotesis 3 (H3) menunjukkan nilai yang dimiliki oleh variabel *social influence* terhadap variabel *behavioral intention* adalah sebesar 0.038 yang bermakna variabel *social influence* berpengaruh positif terhadap variabel *behavior intention*. Pada nilai *T-Statistic* sebesar $2.073 < 1.96$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *social influence* berpengaruh signifikan pada variabel *behavioral intention* sehingga hipotesis ketiga **diterima**.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh, (Bayhaqi dan Nuryana, 2022) bahwa variabel *social influence* (SI) berpengaruh signifikan pada variabel *behavior intention* (BI). Penelitian lain dilakukan oleh (Bernanda, dkk 2019) juga menjelaskan hasil yang sama bahwa variabel *social influence* (SI) berpengaruh signifikan pada variabel *behavior intention* (BI). Dan penelitian lainnya dari (Khoirunniswah, dkk 2021) yang menyatakan *social influence* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Hal ini berarti pengguna sistem mempunyai minat dalam menggunakan sistem.

4. *Facilitating Conditions* memiliki pengaruh signifikan terhadap *use behavior* pada aplikasi SRIKANDI

Berdasarkan hasil uji hipotesis 4 (H4) menunjukkan nilai yang dimiliki oleh variabel *facilitating conditions* terhadap variabel *use behavior* adalah sebesar 0.000 yang bermakna variabel *facilitating conditions* berpengaruh positif terhadap variabel *use behavior*. pada nilai *T-Statistic* sebesar $5.279 > 1.96$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *facilitating conditions* berpengaruh signifikan pada variabel *use behavior* sehingga hipotesis keempat **diterima**.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Andry, dkk 2023) dimana variabel *facilitating conditions* (FC) berpengaruh signifikan pada variabel *use behavior* (UB). Penelitian lain dilakukan oleh (Cahyono dan Dewi, 2023) variabel *facilitating conditions* (FC) berpengaruh signifikan pada variabel *use behavior* (UB). Dan juga penelitian yang dilakukan oleh (Khoirunniswah, dkk 2021) yang menyatakan *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Hal ini berarti pengguna sistem mempunyai minat menggunakan sistem karena adanya ketersediaan sumber kemampuan dan mempunyai *knowledge* yang baik dalam menggunakan sistem.

5. *Behavioral Intention* memiliki pengaruh signifikan terhadap *use behavior* pada aplikasi SRIKANDI

Berdasarkan hasil uji hipotesis 5 (H5) menunjukkan nilai yang dimiliki oleh variabel *behavioral intention* terhadap variabel *use behavior* adalah sebesar 1.980 yang bermakna variabel *behavioral intention* berpengaruh positif terhadap variabel *use behavior*. Pada nilai *T-Statistic* sebesar $0.048 < 1.96$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Behavioral Intention* berpengaruh signifikan pada variabel *Use Behavior* sehingga hipotesis kelima **diterima**.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriyani dan Pibriana, (2021) dimana variabel *Behavioral Intention* berpengaruh signifikan pada variabel *use behavior*. Penelitian lain dilakukan oleh Tresnawan, dkk (2020) dimana variabel *behavioral Intention* berpengaruh signifikan pada variabel *use behavior*. Dan juga penelitian yang dilakukan oleh Indah dan Agustin, (2019) yang menyatakan *behavioral intention* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Hal ini berarti pengguna sistem memiliki minat untuk menggunakan dan memanfaatkan sistem dalam proses menyelesaikan pekerjaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan seluruh proses analisis yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi SRIKANDI Dinas Kominfo Kota Gorontalo berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata Tingkat Capaian Responden sebesar 92%. Dari lima hipotesis yang telah diuji dengan menerapkan model UTAUT mendapatkan hasil bahwa terdapat empat hipotesis yang memiliki pengaruh dan signifikan yaitu, pengaruh *performance expectancy* (PE) terhadap *behavioral intention* (BI), pengaruh *social influence* (SI) terhadap *Behavioral Intention* (BI), pengaruh *facilitating conditions* (FC) terhadap *use behavior* (UB), *behavioral intention* (BI) terhadap *use behavior* (UB), sedangkan satu hipotesis tidak memiliki pengaruh signifikan yaitu *effort expectancy* (EE) terhadap *behavioral intention* (BI)

REFERENSI

- Apriyani, R., & Pibriana, D. (2021). Penerapan Model UTAUT Untuk Menganalisis Penerimaan dan Penggunaan Sistem Informasi *E-Office* (Studi Kasus: PT ABCX). *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, Vol.8, No.3, pp 1557-1569.
- Andry, J. F, Herlina, & Rianto, A (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Pada E-commerce Shopee dengan metode UTAUT. *cogito smart journal*, vol 9 No 1, pp 25-77.
- Bayhaqi, F., & Nuryana, (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Bima+ dengan Metode UTAUT. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, vol 3 No 3, pp 84-93.
- Bernanda, D.Y, Yohanes, A, Seputro, J.S, & Andry, J.F (2019) Analisis Sistem KRS Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas XYZ Menggunakan Metode Utaut, *Jurnal TEKNOINFO*, vol. 8, no. 2, pp. 124-130.
- Cahyani, A. P., & Hakam, F. (2020). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Dengan Metode HOT-FIT di Puskesmas Gatak. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)*, 20-26.
- Cahyono, N. F., & Dewi, F. K. (2023). Analisis Penerimaan Google Classroom Bagi Mahasiswa UPN" Veteran" Jawa Timur Menggunakan Model UTAUT. *KOLONI*, 2(2), 220-233.
- Dewi, R. K., & Firmansyah, R. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Website Pajak Online Kota Bandung Menggunakan Model Evaluasi Terintegrasi. *Swabumi (Suara Wawasan Sukabumi): Ilmu Komputer, Manajemen, dan Sosial*, 7(1), 1-13
- Desvira, N. S., & Aransyah, F. M. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat dan Perilaku Penggunaan Fitur ShopeePay Menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2). *Jurnal SISFOKOM*, 12(2), 178-191.
- Esmemed, G, Testiana, G, & Nopriani, F (2021). Analisis kepuasan Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Transportasi Online Dengan Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology. *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, Vol 2 No 2, pp 78-93.
- Fitra, A., & Kurniadi, D. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Automatic Meter Reading (AMR) Menggunakan Meotde UTAUT. *INCARE, International Journal of Educational Resources*, Vol 1 No 4, pp 335-349.
- Indah, M., & Agustin, H. (2019). Penerapan model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) untuk memahami niat dan perilaku aktual pengguna Go-pay di kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(4), 1949-1967.
- Khoirunniswah, N, Kraugusteeliana, Muliawati A (2021). Evaluasi Penerimaan dan penggunaan dalam kepuasan user terhadap aplikasi simlitabmas upn "veteran" jakarta menggunakan pendekatan moodel UTAUT. *SENAMIKA, Seminar Nasional Mahasiswa, Ilmu Komputer dan Aplikasinya*, Vol 2 No 1, pp 156-166.
- Onibala, A. A., Rindengan, Y., & Lumenta, A. S. (2021). Analisis Penerapan Model Utaut (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Terhadap E-Kinerja Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara
- Purnomo, G. W. (2019). Pengujian UTAUT Model dalam Pemanfaatan Literasi Informasi Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(3), 277-284.
- Prasetyo & Husna (2021). Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Sebagai Sarana Temu Kembali Arsip di Bappeda Provinsi Jawa Tengah. *Journal of Computer Science an Engineering (JCSE)*, vol 2 no 1 pp 12-26
- Salsabila, E. S, Darmansha, & Januarita, D (2022). Analisis Sistem Informasi Pada (SIP) terhadap penerimaan pengguna menggunakan metode UTAUT. *Jurnal sistem komputer dan informatika (JSON)*, vol 3 no 4 pp 2685-998x
- Tresnawan, I. G. P. Y., Pradnyana, I. M. A., & Wirawan, I. M. A. (2020). Analisa Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Desa (Sid) Dengan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut). *INSERT: Information System and Emerging Technology Journal*, 1(1), 51-61.