

ABSTRAK

Inovasi teknologi yang terus berkembang, semakin mempermudah mobilitas setiap individu, sehingga mampu memberikan manfaat bagi kehidupan mereka dalam bersosialisasi dan menyelesaikan masalah sehari-hari. Cineplex 21 Group telah mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kondisi tersebut, yaitu dengan mengembangkan layanan pemesanan tiket berbasis teknologi *mobile* berupa aplikasi Cinema 21. Saat ini Cinema 21 merupakan aplikasi yang menempati urutan pertama dalam kategori *lifestyle* dan juga sebagai aplikasi gratis di *App Store*. Namun, Cinema 21 hanya memperoleh *rating* yang rendah dari pengguna, dikarenakan masih banyaknya masalah minat penggunaan dari pengguna berupa keluhan yang menyatakan bahwa dirinya kecewa atas pembaharuan versi yang baru saja dirilis pada Maret 2018.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan perilaku individu dalam menghadapi inovasi teknologi, yaitu dengan meneliti pengaruh variabel *performance expectation*, *effort expectation*, *social influence*, *perceived risk*, dan *perceived cost* terhadap variabel *behavioral intention* dan *use behavior*, serta pengaruh variabel *behavioral intention* terhadap *use behavior* menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Teknik analisis data yang digunakan yaitu *Structural Equation Model* (SEM). Untuk melakukan metode SEM, penelitian ini menggunakan program LISREL versi 8.80.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *effort expectation* dan *perceived cost* terhadap *behavioral intention*. Kemudian, *behavioral intention* dan *perceived risk* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *use behavior*. Keseluruhan model pada penelitian ini fit dengan data.

Saran yang dapat diberikan bagi penyedia aplikasi Cinema 21 yaitu diharapkan agar dapat mengurangi biaya administrasi, meningkatkan performansi dan layanan pada aplikasi, dan meningkatkan strategi pemasaran terhadap aplikasi Cinema 21. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar dapat menambahkan indikator atau variabel lain, seperti pengaruh variabel efek moderasi dan metode kausal (sebab-akibat) agar dapat mengetahui secara pasti penyebab atau alasan mengapa suatu variabel tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Selain itu, diharapkan agar dapat memperbesar jumlah sampel agar hasil yang diperoleh lebih representatif.

Kata kunci: cinema 21; UTAUT; *structural equation model*