

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* PADA  
APLIKASI SUPER (SUKABUMI *PARTICIPATORY RESPONDER*) DI KOTA  
SUKABUMI**

***FACTORS AFFECTING BEHAVIORAL INTENTION IN SUPER (SUKABUMI  
PARTICIPATORY RESPONDER) APPLICATION IN SUKABUMI CITY***

Darda Gumiwa<sup>1</sup>, Abdullah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

<sup>2</sup>Dosen, Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

<sup>1</sup>dardagum@student.telkomuniversity.ac.id, <sup>2</sup>sangaji@telkomuniversity.ac.id

---

**Abstrak**

Seiring dengan pesatnya penggunaan internet di Indonesia berdampak lurus juga dengan pemanfaatannya yang meluas. Salu satu pemanfaatan penggunaan internet dapat dimanfaatkan untuk pemerintahan atau biasa disebut dengan *e-government*. Sukabumi, sebagai salah satu kota yang gencar dalam pengembangan *e-government* salah satunya dengan meluncurkan aplikasi pengaduan *online* yakni aplikasi Super. Berdasarkan fenomena pada aplikasi Super saat ini yakni rendahnya minat penggunaan masyarakat terhadap aplikasi ini, maka dilakukan penelitian untuk dapat meningkatkan minat penggunaan terhadap aplikasi Super dengan mengadopsi model UTAUT2. Penelitian menggunakan tujuh variabel independen dan satu variabel dependen (*Behavioral Intention*). Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 223 responden masyarakat Kota Sukabumi. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh dari tiap variabel yang digunakan dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan terdapat empat variabel yang berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* terhadap penggunaan aplikasi Super diantaranya *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit*.

**Kata Kunci** : *E-Government*, UTAUT2

---

**Abstract**

*Along with the rapid use of the internet in Indonesia has a direct impact as well as its widespread use. One of it that the internet can be used for government or commonly referred to as e-government. Sukabumi, as one of the cities that is vigorous in e-government development, is one of them by launching an online complaints application, namely Super application. Based on the phenomenon of the current Super application, low interest in using by community for this application, a study was conducted to increase interest in using Super applications by adopting the UTAUT2 model. The study used seven independent variables and one dependent variable (Behavioral Intention). The study was conducted by distributing questionnaires to 223 respondents from the community of Sukabumi City. Data analysis using the multiple linier regression model to determine the effect of each variable used in the study. The results showed that there were four variables that had a significant effect on Behavioral Intention on the use of Super applications including Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, and Habit.*

**Keyword** : *E-Government*, UTAUT2

---

**1. PENDAHULUAN**

Pengguna jasa internet di Indonesia tiap tahunnya selalu meningkat. Menurut survey yang dilakukan oleh Asosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia (APJII) [1], pengguna internet di Indonesia pada tahun 2018 mencapai angka 171 juta jiwa, yang dimana mencapai 64,8% total penduduk di Indonesia (mencapai 264 juta penduduk). Data survey menunjukkan peningkatan penetrasi pengguna internet di Indonesia jika dibandingkan dengan tahun 5 sebelumnya, yang dimana yang hanya mencapai 143 juta jiwa (54%). Angka ini menunjukkan meningkatnya pengguna internet di Indonesia. Peningkatan pengguna internet ini di karenakan pada saat ini internet menjadi sesuatu yang sangat dibutuhkan masyarakat.

Salah satu penggunaan dari internet juga dapat dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pemerintahan. Dalam pemerintahan, internet dapat dimanfaatkan sebagai media untuk menyampaikan informasi resmi, seperti Presiden atau

Kepala Daerah yang menyampaikan informasi melalui web resmi pemerintahan atau media sosial. Selain itu juga dapat mempermudah proses administratif baik untuk internal instansi pemerintah atau juga antar pemerintah dengan masyarakat.

Untuk mendukung pelaksanaan sistem pemerintah dalam memanfaatkan internet, pada Tahun 2003 Presiden Indonesia pada saat ini mengeluarkan Instruksi Presiden (Inpres) nomor 3 Tahun 2003 tentang ‘Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government’ [2]. Dalam penerapan e-government untuk pemerintahan yang mencapai good governance, konsep e-government harus diterapkan di seluruh instansi/lembaga pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah.

Salah satu kota dengan pengembangan e-government terbaik adalah Kota Sukabumi. Salah satu usaha dalam mengembangkan sistem pemerintahan berbasis elektronik, Pemerintah Kota Sukabumi pada tahun 2018 telah meluncurkan layanan laporan dan pengaduan online berbasis aplikasi, yang dinamakan Super (Sukabumi Participatory Responder). Aplikasi Super ini dibentuk atas inisiatif pemerintah kota, dengan tujuan menyediakan sarana pengaduan yang terpadu dan mudah diakses bagi seluruh masyarakat Kota Sukabumi. Sejak pertama kali diluncurkan, hingga Maret 2018 aplikasi Super ini telah diunduh lebih dari lima ratus kali. Pemerintah Kota Sukabumi masih terus mensosialisasikan aplikasi ini, dengan harapan seluruh masyarakat Kota Sukabumi dapat mengenal aplikasi ini, dan dapat dimanfaatkan dengan lebih maksimal.

Setelah diluncurkannya aplikasi Super ini, Diskominfo Kota Sukabumi menganggap masih kurangnya minat dari masyarakat Kota Sukabumi. Menurut hasil survey yang dilakukan di Kota Sukabumi kepada masyarakat di sana, berdasarkan teori “*Consumer Buying Process*” menurut (Kotler & Keller, 2016) yang dilakukan untuk menganalisis kondisi masyarakat Kota Sukabumi terhadap aplikasi Super, terlihat bahwa pada tahap “*information search*” masuk dalam kategori “Baik” [3]. Namun pada tahap selanjutnya yakni “*Evaluation Alternatif*”, hasil dari penelitian menunjukkan tingkat memilih kepada aplikasi Super masih dalam kategori “Tidak Baik”.

Menanggapi fenomena tersebut, dirasa perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Masyarakat Kota Sukabumi untuk dapat meningkatkan minat terhadap penggunaan aplikasi Super sebagai sarana memberikan pengaduan. Dengan begitu, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh FaktorFaktor dalam Modifikasi Model UTAUT2 pada Aplikasi Super (Sukabumi Participatory Responder) di Kota Sukabumi”.

## 2. DASAR TEORI

### 2.1 E-Government

Menurut (Indrajit, 2002), *e-government* bukanlah alat yang dapat dijadikan jalan pintas menuju perbaikan atau pertumbuhan ekonomi yang signifikan secara cepat, atau pencapaian efisiensi kinerja pemerintahan dalam waktu singkat, atau pembentukan mekanisme pemerintahan yang bersih dan transparan [4]. Terdapat empat kategori pada *e-government* diantaranya *Government to Citizen (G2C)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Government (G2G)*, dan *Government to Employee (G2E)*.

Dalam bukunya juga (Indrajit, 2002) menjelaskan manfaat dari *e-government* diantaranya memperbaiki kualitas pelayanan, meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas, efisiensi biaya, memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru, menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru, dan memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain dalam proses pengambilan berbagai kebijakan public.

### 2.2 Unified Theori of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Dijelaskan dalam buku (Indrawati, 2017), Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) pertama kali diperkenalkan oleh Venkatesh, *et al.* pada tahun 2003. Teori ini merupakan hasil dari proses modifikasi dari variabel-variabel yang ada dalam teori perilaku mengadopsi produk dan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi sebelumnya. Teori-teori tersebut diuji dengan teori-teori pengembangannya secara longitudinal.

Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut kemudian diformulasikan model baru yang merupakan hasil integrasi variabel-variabel yang ada, yang terbukti penting dan memberikan pengaruh yang berarti. Model baru yang telah diformulasikan disebut model kesatuan (*a unified model*), yang kemudian terkenal dengan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* [6].

### 2.3 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)

Model UTAUT2 merupakan pengembangan dari model UTAUT. Menurut (Venkatesh, *et al.*, 2012) dalam (Indrawati, 2017) menjelaskan jika model UTAUT digunakan untuk mengukur perilaku konsumen dalam konteks organisasi/perusahaan, sedangkan model UTAUT2 digunakan untuk mengukur perilaku konsumen dalam konteks individu [5]. Dalam model UTAUT2 terdapat tujuh variable independen (*Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, dan Habit*), lalu dua variable dependen yakni *Behavioral Intention dan Use Behavior*, fan terdapat tiga variabel moderator, yakni *Age, Gender, dan Experience* [7]. Definisi dari masing-masing variable dalam model UTAUT2 adalah:

1. *Performace Expectancy* : sejauh mana pengguna mempercayai bahwa penggunaan sistem dapat memudahkan pengguna untuk menggunakan sistem tersebut.
2. *Effort Expectancy* : tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan suatu sistem.
3. *Social Influence* : seseorang menggunakan sistem karena pengaruh dari orang-orang sekitar.
4. *Facilitating Conditions* : persepsi pengguna bahwa infrastruktur berupa perangkat atau pengetahuan mendukung penggunaan sistem.
5. *Hedonic Motivation* : mempresentasikan kesenangan atau kenyamanan yang diperoleh pengguna dari penggunaan teknologi.
6. *Price Value* : *trade-off* antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang didapatkan dari penggunaan sistem.
7. *Habit* : sejauh mana kecenderungan seseorang untuk menggunakan sistem berdasarkan pembelajaran sebelumnya mengenai penggunaan sistem.
8. *Behavioral Intention* : sejauh mana seseorang akan menggunakan teknologi atau sistem di masa yang akan datang.
9. *Use Behavior* : perilaku penggunaan suatu sistem berdasarkan frekuensi penggunaan sistem tersebut.

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik sampling non-probability sampling, dan purposive sampling. Sampel yang dipilih pada penelitian ini adalah anggota dalam populasi yang didapat dari jumlah *downloader* aplikasi Super per Maret 2019 yakni sebanyak 500 dan sampel yang didapat menggunakan perhitungan slovin dengan tingkat kepercayaan 95%, didapat hasil sebanyak 223 responden. Karakteristik yang ditetapkan pada penelitian ini yakni masyarakat yang berdomisili di Kota Sukabumi, yang mengetahui tentang aplikasi Super, dan belum pernah menggunakannya.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis multivariat. Berdasarkan metode dalam teknik multivariat ini, penelitian ini termasuk dalam metode dependen. Berdasarkan metodenya, data yang digunakan bersifat angka, sehingga termasuk dalam metrik. Sehingga dengan begitu penelitian ini menggunakan model analisis regresi linear berganda, dan pengujian hipotesis dilakukan dengan Uji t [8].

### 4. PEMBAHASAN

#### 4.1 Uji Asumsi Klasik

Penelitian dengan menggunakan analisis regresi linear berganda harus melakukan uji asumsi klasik sebelum melakukan pengujian hipotesis, yang di antaranya Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heterokedastisitas. Uji normalitas dilakukan untuk menunjukkan bahwa data yang terkumpul berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan antarvariabel independen yang digunakan dalam model penelitian memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna. Sedangkan uji heterokedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model. Tidak adanya heterokedastisitas mengartikan regresi yang baik. Berdasarkan hasil pengolahan dengan menggunakan IBM SPSS 25 menunjukkan data yang digunakan memenuhi syarat uji asumsi klasik sehingga dapat dilakukan pada tahap selanjutnya.

#### 4.2 Analisis regresi linear berganda

Analisis regresi berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel bebas dan satu variabel terikat. Model regresi pada penelitian ini ialah sebagai berikut :

$$Y' = 0,917 + 0,049X_1 + 0,048X_2 + 0,100X_3 + 0,204X_4 + 0,182X_5 + 0,171X_6 + 0,345X_7$$

#### 4.3 Koefisien Determinasi

Selanjutnya, gambaran mengenai model yang digunakan untuk menggambarkan variabel dependen dengan melakukan pengukuran koefisien determinasi. Koefisien determinasi diukur dengan melihat persentase  $R^2$ . Hasil perhitungan menunjukkan persentase  $R^2$  sebesar 69%. Itu artinya model yang digunakan dalam penelitian dapat menggambarkan 69% variabel *Behavioral Intention*. Sedangkan 31% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam model ini.

#### 4.4 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis melalui Uji T untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 maka di dapat t tabel sebesar 1,971. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut.

Variabel	t	Sig.	Kesimpulan
PE	0.919	0.359	H <sub>0</sub> diterima
EE	0.795	0.427	H <sub>0</sub> diterima
SI	1.929	0.055	H <sub>0</sub> diterima

FC	3.673	0.000	H <sub>0</sub> ditolak
HM	2.941	0.004	H <sub>0</sub> ditolak
PV	2.753	0.006	H <sub>0</sub> ditolak
H	4.191	0.000	H <sub>0</sub> ditolak

## 5. KESIMPULAN

Penelitian ini menggunakan delapan variabel yang terdiri dari tujuh variabel independen (*Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, dan Habit*) dan satu variabel dependen yakni *Behavioral Intention*. Variabel-variabel tersebut diuji dengan menggunakan 23 item pertanyaan kuesioner. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda untuk memprediksi hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen yang digunakan pada penelitian. Analisis data didapat melalui kuesioner yang didapat dari 223 responden dalam hal ini adalah masyarakat Kota Sukabumi yang mengetahui aplikasi Super dan belum menggunakan aplikasi tersebut. Sehingga, dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi niat dan minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi Super adalah *Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, dan Habit*.

## Daftar Pustaka

- [1] APJII. (2019, Maret). Survey Nasional Penetrasi Pengguna Internet 2018. Retrieved from Asosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia: <https://apjii.or.id/content/read/39/410/Hasil-Survei-Penetrasi-dan-PerilakuPengguna-Internet-Indonesia-2018>.
- [2] Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. (n.d.). Retrieved from Pemerintah Provinsi Sumatera Utara: 48 <http://www.sumutprov.go.id/kebijakan-dan-strategi-nasionalpengembangan-e-government>.
- [3] Kotler, P. T., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management. 15th Edition*. New Jersey: Pearson Pearson Prentice Hall
- [4] Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi
- [5] Indrawati. (2017). Perilaku Konsumen Individu Dalam Mengadopsi Layanan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi . Bandung: PT Refika Aditama.
- [6] Venkatesh, V., Michael, M. G., Gordon, D. B., & Fred, D. D. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. *Mis Quarterly*, 425-478.
- [7] Venkatesh, V., James, T. Y., & Xin, X. (2012). *Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. *MIS Quarterly*, 36, 157-174.
- [8] Kit, A. K., Ni, A. H., Freida, E. N., & Yee, T. K. (2014). *UTAUT2 Influencing The Behavioral Intention to Adopt Mobile Applications*. Universiti Tunku Abdul Rahman.