

Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Transportasi *Online* GoRide dan GraBike Menggunakan Metode UTAUT Di Kota Surabaya

Aprilia Nurul Fatimah¹⁾ Sulistiawati²⁾ Ayouvi Poerna Wardhanie³⁾

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi
Universitas Dinamika Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1)16410100164@dinamika.ac.id, 2)sulist@dinamika.ac.id, 3)ayouvi@dinamika.ac.id

Abstract: Gojek Indonesia adalah suatu jasa transportasi yang ada di Jakarta yang beroperasi sejak awal tahun 2015. Gojek didirikan oleh Nadim Makarim. Grab didirikan oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan yang merupakan warga negara Malaysia. Grab sendiri telah hadir di Indonesia pada Bulan Juni 2012. Maraknya persaingan di industri ojek online membuat perusahaan harus semakin meningkatkan keunggulan layanan perusahaan. Pada saat ini transportasi roda dua untuk Gojek disebut GoRide sedangkan transportasi roda dua untuk Grab disebut GraBike. GoRide dan GraBike merupakan aplikasi transportasi *online* yang keberadaannya bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Namun pada kenyataannya dari survei yang dilakukan ada perbedaan penerimaan terhadap aplikasi transportasi online GoRide dan GraBike di kota Surabaya yang disebabkan oleh kekurangan dan kelebihan pada masing-masing aplikasi. Solusi dari masalah tersebut adalah dilakukan analisis variabel yang memengaruhi penerimaan aplikasi transportasi online GoRide dan GraBike dengan menggunakan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Model ini memiliki 4 variabel bebas yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi, 4 variabel moderasi yaitu jenis kelamin, umur, pengalaman, dan kesukarelaan dan 2 variabel terikat yaitu niat perilaku, dan niat menggunakan suatu teknologi. Untuk mengetahui pengaruh antar variabel bebas dengan variabel terikat yang dimoderatori oleh variabel moderasi seperti variabel ekspektasi kinerja (variabel bebas) berpengaruh terhadap variabel niat perilaku (variabel terikat) yang dimoderatori oleh jenis kelamin (variabel moderasi) dengan menggunakan *Partial Least Square (PLS)*, dengan sampel penelitian berjumlah 151 pengguna GoRide dan 149 pengguna GraBike. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode UTAUT dengan perhitungan yang menggunakan Partial Least Square (PLS), maka dapat diketahui variabel yang berpengaruh dengan tingkat keyakinan alpha 5% diperoleh bahwa untuk pengguna GoRide adalah pengaruh variabel niat perilaku terhadap variabel niat menggunakan suatu teknologi sebesar 21% dan pengaruh variabel pengaruh sosial terhadap variabel niat perilaku yang dimoderatori oleh kesukarelaan sebesar 33%, sedangkan untuk pengguna GraBike variabel yang berpengaruh adalah variabel pengaruh sosial terhadap variabel niat perilaku yang dimoderatori oleh umur sebesar 27%.

Keywords: Transportasi *online*, GoRide, GraBike, UTAUT, *Partial Least Square (PLS)*.

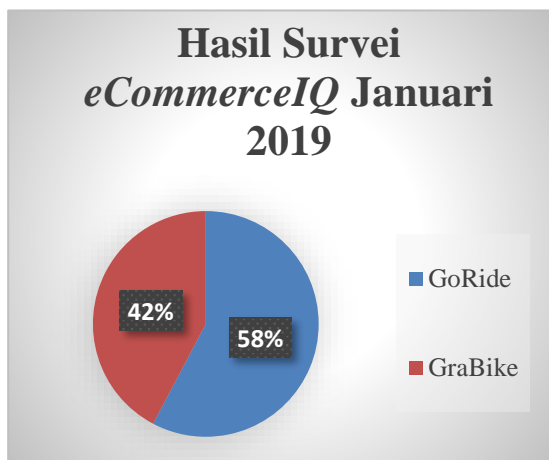
Gojek adalah jasa transportasi *online* yang beroperasi sejak awal tahun 2015. Gojek didirikan oleh Nadiem Makarim. Grab adalah jasa transportasi *online* yang beroperasi pada tahun 2012. Grab didirikan oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan. Gojek dan Grab adalah bisnis transportasi *online* dengan menggunakan kecanggihan aplikasi. Masyarakat saat ini sangat dimudahkan dengan adanya sarana transportasi *online* dalam hal pemesanannya, karena pengguna dapat melakukan transaksi secara cepat dan *real time*.

Berdasarkan pertumbuhan internet yang sangat cepat, maka membuat sejumlah perusahaan berpeluang besar untuk

meningkatkan interaksi dengan pengguna oleh sebab itu diperlukan identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna untuk melakukan transaksi *online*. Pada saat ini transportasi roda dua untuk Gojek disebut GoRide sedangkan transportasi roda dua untuk Grab disebut GraBike.

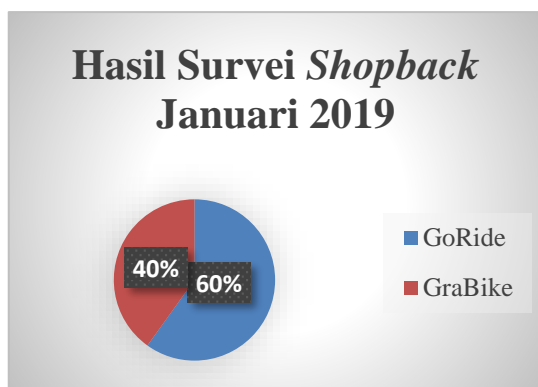
Berdasarkan hasil penelusuran pada bulan Januari 2019 di kota Surabaya yang dilakukan oleh lembaga riset *eCommerceIQ*, Hasil survei menunjukkan 30% responden memilih keamanan sebagai faktor utama saat memilih aplikasi transportasi *online* yang akan digunakan. Faktor kedua adalah kemudahan pengguna menemukan pengemudi sebanyak 27%, faktor lainnya adalah

promosi 25% dan navigasi yang mudah digunakan sebesar 18%. *EcommerceIQ* mendapatkan 58% responden memilih menggunakan GoRide, sedangkan 42% memilih GraBike. Grafik hasil survei lembaga riset *eCommerceIQ* dapat dilihat pada Gambar 1. Berdasarkan hasil survei *Shopback* terhadap 1.000 responden di wilayah Surabaya pada bulan Januari 2019 sebesar 60% responden mengaku menggunakan GoRide sebagai transportasi online sedangkan GraBike memperoleh responden sebesar 40%. Grafik hasil survei *Shopback* dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 1 hasil pengguna GoRide dan GraBike berdasarkan survei *eCommerceIQ* di Surabaya

Sumber: [https://www.viva.co.id/digital/startup/1005964-gojek-vs-grab-siapa-yang-paling-sukses-di-indonesia\(2019\)](https://www.viva.co.id/digital/startup/1005964-gojek-vs-grab-siapa-yang-paling-sukses-di-indonesia(2019))



Gambar 2 hasil pengguna GoRide dan Grabike Januari 2019

Sumber: [https://www.viva.co.id/digital/startup/1005964-gojek-vs-grab-siapa-yang-paling-sukses-di-indonesia\(2019\)](https://www.viva.co.id/digital/startup/1005964-gojek-vs-grab-siapa-yang-paling-sukses-di-indonesia(2019))

Berdasarkan survei yang ada, terdapat adanya perbedaan terhadap penerimaan dan

penggunaan aplikasi GoRide dan GraBike yang disebabkan oleh kekurangan dan kelebihan pada masing-masing aplikasi. Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisis penerimaan pengguna aplikasi GoRide dan GraBike yang berfokus pada pengguna Gojek dan Grab di kota Surabaya dengan menggunakan metode UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*), penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu variabel minat perilaku dan variabel menggunakan suatu teknologi. Adanya penelitian ini maka luaran yang dihasilkan dapat memberikan rekomendasi kepada pihak Gojek dan Grab.

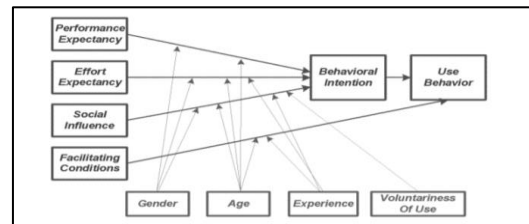
No	Nama Penulis	Judul	Hasil
1.	Sulistiowati (2018)	Analisis penerimaan aplikasi pembelajaran logika dan algoritma dengan menggunakan model penerimaan teknologi pada Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya	Penelitian ini menemukan bahwa variabel moderasi kesukarelaan mempengaruhi variabel pengaruh sosial terhadap niat perilaku penerimaan aplikasi pembelajaran logika dan algoritma
3.	Annisa (2016)	Analisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan terhadap aplikasi Stikom <i>institutional repository</i> (SIR) dengan model	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi pada mahasiswa stikom Surabaya dalam

UTAUT pada institute bisnis dan informatika Surabaya pemanfaatn SIR bagian dari sistem informasi, penelitian ini menemukan bahwa niat berperilaku berpengaruh terhadap niat menggunakan suatu teknologi.

yaitu : UTAUT, *Structural Equation Model*, *Partial Least Square*, dan *SmartPLS*.
 c. Informasi dari situs website VIVA.co.id dan cnnIndonesia.com

Studi Literatur

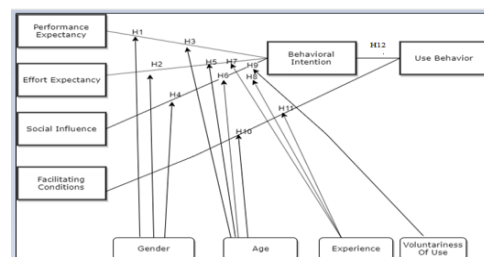
Studi tentang UTAUT untuk mengetahui tingkat penerimaan dan penggunaan masyarakat terhadap GoRide dan GraBike dengan model UTAUT. Model UTAUT dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4 Model UTAUT

Pada gambar model UTAUT diatas menjelaskan niat berperilaku dan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi yang dipengaruhi oleh persepsi orang-orang terhadap ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi yang dimoderatori oleh jenis kelamin, usia, pengalaman, dan kesukarelaan.

Model Konseptual



Gambar 5 model konseptual UTAUT

Pengumpulan Data

Sebanyak 151 pengguna memilih aplikasi transportasi online GoRide dan 149 pengguna memilih aplikasi transportasi online GraBike.

Hasil Analisis Data Pengguna Aplikasi Transportasi Online GoRide

Validitas dan Reabilitas

Uji validitas salah satu acuan pengujian untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk menyatakan data tersebut valid atau tidak valid dilihat dari sig (2-tailed) pada kolom totalnya. Jika nilai dari sig (2-tailed) kurang dari 0,05 maka dinyatakan valid sebaliknya jika nilai dari sig (2-tailed) lebih dari 0,05 maka dinyatakan tidak valid. Hasil pengujian validitas kuesioner pengguna aplikasi transportasi online GoRide dapat dilihat di Tabel 1.

METODE PENELITIAN



Gambar 3 Metode Penelitian

Observasi

Pada tahap observasi melakukan studi literatur dalam bidang psikologi manusia pengguna transportasi online di wilayah Surabaya.

Penelitian Awal

Penelitian awal dilakukan dengan cara mencari atau mengumpulkan bahan-bahan yang berhubungan dengan UTAUT dan Structural Equation Model melalui:

- a. Buku (text book).
- b. Artikel yang didapat dari internet. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian literatur ini

A. Uji Validitas kuesioner pengguna aplikasi transportasi online GoRide

Tabel 1 Uji Validitas

Variabel	Nilai Korelasi	Signifikan	Keterangan
Ekspektansi Kinerja			
X11	0.873	0.000	Valid
X12	0.928	0.000	Valid
X13	0.862	0.000	Valid
X14	0.797	0.000	Valid
Ekspektansi Usaha			
X21	0.914	0.000	Valid
X22	0.910	0.000	Valid
X23	0.899	0.000	Valid
X24	0.890	0.000	Valid
Pengaruh Sosial			
X31	0.875	0.000	Valid
X32	0.819	0.000	Valid
X33	0.533	0.000	Valid
Kondisi Pendukung			
X41	0.889	0.000	Valid
X42	0.850	0.000	Valid
X43	0.824	0.000	Valid
Minat Perilaku			
Y11	0.944	0.000	Valid
Y12	1.000	0.000	Valid
Minat Menggunakan			
Y21	0.513	0.000	Valid
Y22	0.966	0.000	Valid
Y23	0.967	0.000	Valid

Berdasarkan hasil Tabel 1 uji validitas diketahui bahwa semua dinyatakan valid.

B. Uji Reliabilitas kuesioner pengguna aplikasi transportasi online GoRide

Uji reliabilitas adalah suatu alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dan variabel. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. hasil uji reliabilitas terdapat pada Tabel 2.

Tabel 2 Uji Reabilitas

Variabel Laten	Cronbach Alpha	Keterangan
----------------	----------------	------------

Ekspektansi Kinerja	0.830	Reliabel
Ekspektansi Usaha	0.841	Reliabel
Pengaruh Sosial	0.805	Reliabel
Kondisi Pendukung	0.848	Reliabel
Minat Perilaku	1.000	Reliabel
Minat Menggunakan	0.843	Reliabel

Berdasarkan hasil Tabel 2 uji reliabilitas dinyatakan semua variabel laten dinyatakan reliabel.

C. Uji Validitas kuesioner pengguna aplikasi transportasi online GraBike

Uji validitas sebagai acuan pengukuran valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk menyatakan data tersebut valid atau tidak valid dilihat dari sig (2-tailed) pada kolom totalnya. Jika nilai dari sig (2-tailed) kurang dari 0,05 maka dinyatakan valid sebaliknya jika nilai dari sig (2-tailed) lebih dari 0,05 maka dinyatakan tidak valid. Hasil pengujian validitas kuesioner pengguna aplikasi transportasi online GraBike dapat dilihat di Tabel 3.

Tabel 3 Uji Validitas

Variabel	Nilai Korelasi	Signifikan	Keterangan
Ekspektansi Kinerja			
X11	0.944	0.000	Valid
X12	0.915	0.000	Valid
X13	0.907	0.000	Valid
X14	0.823	0.000	Valid
Ekspektansi Usaha			
X21	0.878	0.000	Valid
X22	0.907	0.000	Valid
X23	0.899	0.000	Valid
X24	0.900	0.000	Valid
Pengaruh Sosial			
X31	0.863	0.000	Valid
X32	0.752	0.000	Valid
X33	0.482	0.000	Valid
Kondisi Pendukung			
X41	0.875	0.000	Valid
X42	0.845	0.000	Valid
X43	0.745	0.000	Valid
Minat			

Perilaku			
Y11	0.996	0.000	Valid
Y12	1.000	0.000	Valid
Minat Menggunakan			
Y21	0.479	0.000	Valid
Y22	0.957	0.000	Valid
Y23	0.951	0.000	Valid

Berdasarkan hasil Tabel 3 uji validitas diketahui bahwa semua variabel dinyatakan valid.

C. Uji Reliabilitas kuesioner pengguna aplikasi transportasi online GraBike

Uji reliabilitas adalah suatu alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dan variabel. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai pada Cronbach alpha lebih dari 0.60. hasil uji reliabilitas terdapat pada Tabel 4.

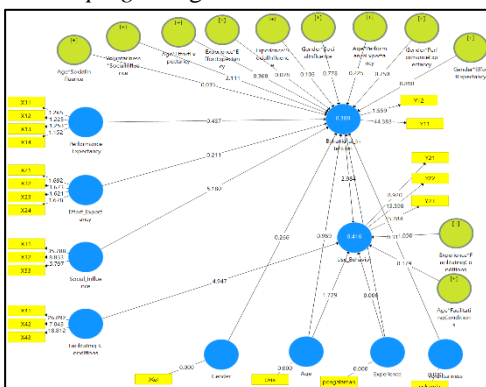
Tabel 4 Uji Reabilitas

Variabel Laten	Cronbach Alpha	Keterangan
Ekspektansi Kinerja	0.841	Reliabel
Ekspektansi Usaha	0.840	Reliabel
Pengaruh Sosial	0.783	Reliabel
Kondisi Pendukung	0.834	Reliabel
Minat Perilaku	1.000	Reliabel
Minat Menggunakan	0.836	Reliabel

Berdasarkan hasil Tabel 4 uji reliabilitas dinyatakan semua variabel laten dinyatakan reliabel.

I. Evaluasi Inner Model

Berdasarkan output PLS, didapatkan hasil *bootstrapping* sebagai berikut.



Gambar 6 *Bootstrapping*

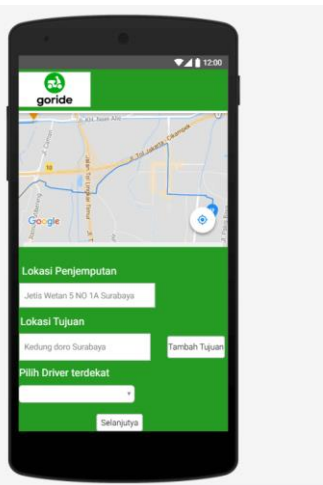
Untuk menjawab hipotesis penelitian sesuai dengan gambar dapat dilihat nilai t-statistic pada Tabel 5 berikut ini:

Tabel 5 nilai t-statistik

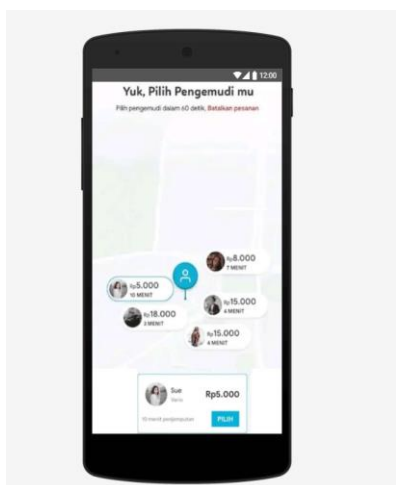
Variabel	T - Statistik	Keputusan
<i>Umur*Ekspektansi usaha -> minat perilaku</i>	0.368	Tidak Berpengaruh
<i>umur*kondisi pendukung -> minat menggunakan</i>	0.179	Tidak Berpengaruh
<i>umur*ekspektansi kinerja -> minat perilaku</i>	0.225	Tidak Berpengaruh
<i>umur*pengaruh sosial -> minat perilaku</i>	0.035	Tidak Berpengaruh
<i>minat perilaku -> minat menggunakan</i>	2.984	Berpengaruh
<i>pengalaman*ekspektansi usaha -> minat perilaku</i>	0.028	Tidak Berpengaruh
<i>pengalaman*kondisi pendukung -> minat menggunakan</i>	1.050	Tidak Berpengaruh
<i>pengalaman*pengaruh sosial -> minat perilaku</i>	0.103	Tidak Berpengaruh
<i>Jenis kelamin*ekspektansi usaha -> minat perilaku</i>	0.890	Tidak Berpengaruh
<i>Jenis kelamin *ekspektansi kinerja -> minat perilaku</i>	0.750	Tidak Berpengaruh
<i>Jenis kelamin*pengaruh sosial -> minat perilaku</i>	0.778	Tidak Berpengaruh
<i>kesukarelaan*pengaruh sosial -> minat perilaku</i>	2.111	Berpengaruh

Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan menghasilkan rekomendasi untuk kekurangan yang ada pada aplikasi transportasi online GoRide, rekomendasi akan mengacu pada bab II landasan teori tentang teori website variabel yang berpengaruh niat perilaku terhadap niat menggunakan. Pada variabel niat perilaku berhubungan dengan kriteria website yang baik yaitu pada kriteria konten, karena berdasarkan dari indikator niat perilaku terhadap niat menggunakan yaitu dapat memperoleh informasi tentang driver terdekat. Oleh sebab itu dibuatlah rekomendasi untuk menampilkan driver terdekat pada saat ingin menggunakan jasa aplikasi transportasi *online*. Rekomendasi aplikasi dapat dilihat pada Gambar 7 dan 8.



Gambar 7 rekomendasi aplikasi GoRide



Gambar 8 rekomendasi aplikasi GoRide

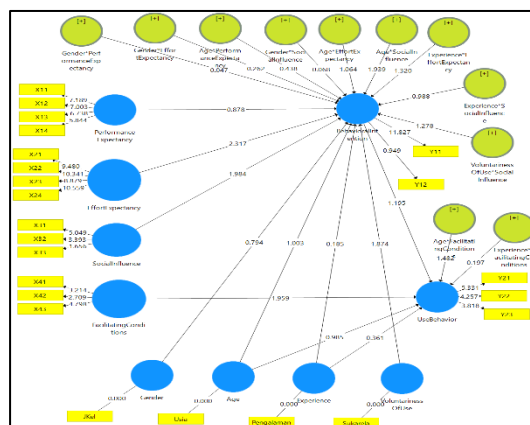
Variabel yang berpengaruh lainnya yaitu variabel pengaruh sosial terhadap niat perilaku yang

dimoderatori oleh kesukarelaan. Rekomendasi nya yaitu perencanaan *digital marketing* lewat media sosial tentang informasi aplikasi transportasi *online* saat ini menjadi salah satu faktor yang mudah untuk memengaruhi kehidupan sosial yang sesuai dengan acuan pada bab II tentang faktor sosial dalam pemanfaatan sistem informasi manajemen sosial dan dengan adanya media sosial pengguna dapat memberikan opini secara bebas tanpa ada paksaan sesuai dengan penelitian terdahulu yang ditulis oleh Sulistiowati (2018).

Tahap Analisis Data Pengguna Aplikasi Transportasi Online Grabike

2. Evaluasi Inner Model

Berdasarkan output PLS, didapatkan ambar 9 hasil *bootstrapping*.



Gambar 9 *bootstrapping*

Untuk menjawab hipotesis penelitian sesuai dengan gambar dapat dilihat nilai t-statistic pada Tabel 6 berikut ini:

Tabel 6 nilai t-statistik

Variabel	T - Statistik	Keputusan
umur*Ekspektansi usaha -> minat perilaku	1.064	Tidak Berpengaruh
umur*kondisi pendukung -> minat menggunakan	1.482	Tidak Berpengaruh
umur*ekspektansi kinerja -> minat perilaku	0.438	Tidak Berpengaruh

<i>umur*pengaruh sosial -> minat perilaku</i>	1.972	Berpengaruh	1. Pada analisis data pengguna aplikasi transportasi online GoRide, variabel yang berpengaruh niat perilaku terhadap niat menggunakan suatu teknologi sebesar 21%.
<i>minat perilaku -> minat menggunakan</i>	1.195	Tidak Berpengaruh	Variabel pengaruh sosial terhadap niat perilaku yang dimoderatori oleh kesukarelaan sebesar 33%. Kemudian terdapat variabel yang tidak memiliki pengaruh diantaranya ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kondisi yang memfasilitasi serta variabel moderasi jenis kelamin, umur, dan pengalaman.
<i>pengalaman*ekspektansi usaha -> minat perilaku</i>	1.320	Tidak Berpengaruh	2. Pada analisis data pengguna aplikasi transportasi online Grabike, variabel yang berpengaruh yaitu pengaruh sosial terhadap niat perilaku yang dimoderatori oleh umur sebesar 27%. Kemudian terdapat variabel yang tidak memiliki pengaruh diantaranya ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kondisi yang memfasilitasi, niat perilaku, niat menggunakan suatu teknologi serta variabel moderasi jenis kelamin, pengalaman, dan Kesukarelaan.
<i>pengalaman*kondisi pendukung -> minat menggunakan</i>	0.197	Tidak Berpengaruh	
<i>pengalaman*pengaruh sosial -> minat perilaku</i>	0.988	Tidak Berpengaruh	
<i>Jenis kelamin*ekspektansi usaha -> minat perilaku</i>	0.262	Tidak Berpengaruh	SARAN Saran untuk penelitian ini berdasarkan kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian ini: 1. Harapannya hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk perkembangan dalam penggunaan dan penerimaan aplikasi GoRide dan Grabike, karena saat ini aplikasi transportasi online telah menjadi trend, dan aplikasi yang serupa telah banyak bermunculan.
<i>Jenis kelamin *ekspektansi kinerja -> minat perilaku</i>	0.047	Tidak Berpengaruh	2. Manfaat faktor-faktor yang mendukung penerimaan aplikasi transportasi online GoRide dan Grabike perlu lebih ditingkatkan. Dan faktor-faktor yang kurang mendukung perlu dikaji kembali, agar manfaat dari faktor-faktor yang disediakan oleh aplikasi GoRide dan aplikasi Grabike dapat maksimal dirasakan oleh pengguna.
<i>Jenis kelamin*pengaruh sosial -> minat perilaku</i>	0.068	Tidak Berpengaruh	3. Penelitian lebih lanjut dapat mengembangkan model ini dengan menambahkan sampel penelitian yang lebih luas dengan tempat penelitian yang berbeda dan disesuaikan kembali dengan perkembangan teknologi.
<i>kesukarelaan*pengaruh sosial -> minat perilaku</i>	1.278	Tidak Berpengaruh	

Rekomendasi

Variabel yang berpengaruh yaitu variabel pengaruh sosial terhadap niat perilaku yang dimoderatori oleh usia. Rekomendasi yaitu perencanaan *digital marketing* lewat media sosial tentang informasi aplikasi transportasi online saat ini menjadi salah satu faktor yang mudah untuk memengaruhi kehidupan sosial. Untuk membuat perencanaan *digital marketing* dibutuhkan segmentasi pasar dengan melihat kondisi demografis yaitu usia agar perencanaan digital marketing sesuai dengan target usia yang dituju.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini bahwa hasil penelitian menunjukkan variabel yang berpengaruh dengan ketentuan tingkat keyakinan alpha 5% antara lain:

RUJUKAN

VIVA, T. (2018, Februari Minggu). <https://www.viva.co.id/digital/startup/gojek-vs-grab-siapa-yang-paling-sukses-di-indonesia>
Venkatesh, V. M. (2003). User acceptance of information technology. Toward a unified view, 425-478.

- Viridiandry, S. (2015). analisis penerimaan sistem informasi absensi menggunakan utaut. *competitive*, 64-77.
- Admin. (2019, juli 31). Diambil kembali dari Bidik.news:
<https://bidik.news/2019/07/31/inilah-alasan-konsumen-memilih-gojek-jadi-transportasi-online-paling-aman/>
- Ayuwuragil, K. (2018, Maret Selasa). Diambil kembali dari CNN Indonesia:
<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/survei-shopback-pengguna-grab-kejar-kejaran-dengan-gojek>
- Annisa, C.A. (2016). Analisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan Aplikasi Stikom Institusional Repository (SIR) dengan model UTAUT pada Institut Bisnis dan Informatika Surabaya.
- Sulistiowati, (2018). *Acceptance Analysis of Logic And Algorithms Learning Application By Using Technology Acceptance Model At Business And Informatics Stikom Surabaya.*

