



Tersedia Online : <http://e-journals.unmul.ac.id/>

ADOPSI TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI (ATASI)

Alamat Jurnal : <http://e-journals2.unmul.ac.id/index.php/atasi/index>



Analisis Kemudahan Pengguna Aplikasi GO-JEK di Samarinda Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model 2*

Aditya Putri Kusumawardani ¹⁾, Anisa Sholawati ²⁾, Azka Azizah Rachmah ³⁾,
Dimas Bayu Adiputra ⁴⁾, Fitriana Lestari ⁵⁾, Muhammad Eko Prasetyo ⁶⁾,
Dyna Marisa Khairina ^{7*)}

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Mulawarman

E-Mail : putri515ayu@gmail.com ¹⁾; anisashho@gmail.com ²⁾; azkarahmah8@gmail.com ³⁾;
dimasbayu463@gmail.com ⁴⁾; falestari11@gmail.com ⁵⁾; muhammad.ekoprasetyo1317@gmail.com ⁶⁾;
dyna.ilkom@gmail.com ^{7*)}

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 30 Agustus 2022
Revised : 20 September 2022
Accepted : 02 November 2022
Available online :
25 November 2022

Keywords:

Adopsi IT
Gojek,
TAM 2,

Kata Kunci :

Adopsi IT
Gojek,
TAM 2,

APA style in citing this article:

Kusumawardani, A. P., Sholawati, A., Rachmah, A. A., Adiputra, D. B., Lestari, F., Prasetyo, M. E., & Khairina, D. M. (2022). Analisis Kemudahan Pengguna Aplikasi GO-JEK di Samarinda Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model 2*. *Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi (ATASI)*, 1(2), 122-128.
<https://doi.org/10.30872/atasi.v1i2.424>

ABSTRACT

This study uses the TAM 2 method as a research indicator which aims to determine the relationship between perceived ease of use and perceived usefulness, the effect of perceived ease of use on attitudes toward using, the effect of perceived usefulness on attitudes toward using, the effect of perceived usefulness on actual conditions of system use (actual use) and the effect of attitudes toward using on real conditions of system use (actual use) Tools data analysis used to examine the relationship between variables is to use a partial T test and F test simultaneously. The results of the tests performed indicate that perceived ease of use influences perceived usefulness, perceived ease of use influences attitudes toward using, perceived usefulness influences attitudes use (attitude toward using), perceived usefulness (perceived usefulness) affect the Real Conditions of System Use (Actual Use) and attitudes toward use (attitude toward using) affect the Real Conditions of System Use (Actual Use).

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan metode TAM 2 sebagai indikator penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap sikap penggunaan (*attitude toward using*), pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap Kondisi Nyata Penggunaan Sistem (*Actual Use*) dan pengaruh sikap penggunaan (*attitude toward using*) terhadap Kondisi Nyata Penggunaan Sistem (*Actual Use*) Alat analisis data yang digunakan untuk mengkaji hubungan antar variabel adalah menggunakan uji T secara parsial dan uji F secara simultan. Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap sikap penggunaan (*attitude toward using*), Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap Kondisi Nyata Penggunaan Sistem (*Actual Use*) dan sikap penggunaan (*attitude toward using*) berpengaruh terhadap Kondisi Nyata Penggunaan Sistem (*Actual Use*).

2022 Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI) with CC BY NC SA license.

1. PENDAHULUAN

Gojek merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Saat ini, Gojek telah tersedia di 50 kota di Indonesia. Hingga bulan Juni 2016, aplikasi Gojek sudah diunduh sebanyak hampir 10 juta kali di Google Play

*) Correspondenting Author

<https://doi.org/10.30872/atasi.v1i2.424>

2022 Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI) with CC BY SA license.

pada sistem operasi Android, dan telah tersedia di App Store. Gojek kini telah tumbuh Menjadi On-Demand Mobile Platform dan aplikasi terdepan yang menyediakan berbagai layanan lengkap mulai dari transportasi, logistik, pembayaran, layanan-antar makanan, dan berbagai layanan On-Demand lainnya.

Aplikasi driver Gojek memiliki lima bagian menu yaitu : GO-RIDE, GO-SEND, GO-FOOD, GO-SHOP, GO-MED. GO-RIDE yakni pesanan antar-jemput seseorang (konsumen) berupa jasa transportasi, GO-SEND yakni layanan-antar berupa logistik, Kemudian GO-SHOP yakni layanan belanja dimana driver membeli sesuatu di toko sesuai kebutuhan seseorang (konsumen), GO-FOOD yakni berupa layanan-antar makanan, GO-MED yakni layanan-antar logistik berupa obat-obatan.

Dengan adanya berbagai macam pilihan menu pada aplikasi Gojek yang memiliki perbedaan dalam setiap cara pemesanannya tidak dipungkiri ada kebingungan bagi pengguna. Contohnya cara pemesanan GO-RIDE yang berbeda dengan pemesanan GO-SEND. Cara pemesanan GO-RIDE hanya memasukkan alamat penjemputan dan alamat yang ingin dituju, sedangkan GO-SEND memasukkan alamat penjemputan barang dan alamat pengambilan barang ditambah dengan fitur data diri penerima dan pengirim barang. Pengguna harus memahami setiap menu yang dipilih agar tidak terjadi kesalahan dalam pesannya. Maka dari itu kami para peneliti ingin melakukan penelitian secara ilmiah terhadap aplikasi Gojek. Judul dari penelitian ini adalah "Analisis Kemudahan Pengguna Aplikasi Gojek Menggunakan Metode Technology Acceptance Model 2 (TAM 2).

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. GOJEK

PT. Gojek Indonesia atau yang lebih dikenal dengan Gojek didirikan oleh Nadiem pada tahun 2011, dilatarbelakangi oleh kemacetan lalu lintas di ibu kota. Gojek berkantor pusat di Jalan Kemang Selatan Raya, Jakarta Selatan, dengan kantor cabang di beberapa daerah seperti Bandung, Surabaya, dan Bali. Nadiem mengembangkan Gojek, layanan antar jemput berbasis pesanan yang canggih. Sebuah kendaraan roda dua, Ojek adalah alat transportasi yang sangat efektif untuk bepergian dalam lalu lintas padat di kota. Beroperasi sejak 2011, Gojek telah memiliki lebih dari 10.000 armada ojek dan pengemudi di Indonesia. Gojek dapat melayani lebih dari 10.000 ojek dan pengemudi setiap hari di Indonesia. Gojek dapat melayani lebih dari 150 pesanan individu setiap hari, tidak termasuk pesanan perusahaan.

Gojek dikenal sebagai ojek modern dan profesional. Semua *driver* Gojek dilengkapi dengan *gadget Android* yang bertujuan untuk mempersingkat waktu pengantaran. Konsep modern Gojek juga bisa ditemukan di metode pembayarannya dengan *credit (My Wallet)*. Pengemudi Gojek juga dilengkapi seragam resmi berupa jaket dan helm yang menggambarkan bukti diri perusahaan Gojek. Layanan primer Gojek merupakan mengantar penumpang ke lokasi tujuan. Tetapi selain mengantar penumpang, Gojek juga melayani beberapa misalnya, (instant courier/Go-Box), Go-food, Go-transport, Go-Shopping, Go-busway, Go-Massage, Go-Glam, Go-clean. Pelanggan Gojek bisa memesan layanan dari Gojek dengan men-download Gojek pada IOS & Play Store. Pelanggan melakukan pendaftaran email dan nomor telepon terlebih dahulu sehingga Gojek bisa digunakan. Setelah itu pelanggan bisa melakukan layanan dari Gojek. (Sumber : Data Internal Gojek 2015).

B. Structural Equation Modeling (SEM)

Structural Equation Modeling (SEM) adalah persamaan pemodelan yang memungkinkan peneliti untuk bersamaan memeriksa rangkaian variabel yang saling terkait ketergantungan antara satu rangkaian model yang terhubung oleh beberapa variabel. Kemampuan SEM yang secara bersamaan dapat menguji hubungan variabel yang dimasukkan ke dalam sebuah model yang terintegrasi memberikan kontribusi pada banyak penelitian. Dalam penelitian pemanfaatan SEM digunakan di berbagai disiplin ilmu seperti manajemen strategis, pemasaran dan psikologi (Astrachan, dkk., 2014). Secara statistik, SEM merupakan versi lanjutan dari prosedur pemodelan linear umum (seperti analisis regresi berganda) dan digunakan untuk menilai apakah model hipotesis yang dibuat konsisten dengan data yang dikumpulkan untuk menggambarkan teori yang ada (Lei dan Wu, 2007, p.34) di kutip dari Astrachan, dkk., (2014).

SEM dikenal sebagai analisis struktur kovarians atau model struktur linear yang menggunakan beberapa analisis regresi, analisis jalur, analisis faktor, penggunaan data yang dikumpulkan dari sejumlah asumsi dalam model teoritis hubungan antar variabel untuk diproses, menurut model teori dan tingkat konsistensi antara data aktual. Kemudian melakukan evaluasi dari model teoritis dan dimodifikasi untuk memenuhi kompleksitas tentang hubungan antara kehidupan nyata dengan tujuan penelitian kuantitatif beberapa faktor. Beberapa variabel penelitian pada bidang tertentu tidak dapat diukur secara langsung (bersifat laten) sehingga membutuhkan berbagai indikator lain untuk mengukur variabel tersebut. SEM memungkinkan penelitian secara statistik untuk menguji hubungan antara variabel laten berbasis teori dan variabel menggunakan indikator dengan pengukuran secara langsung pada variabel yang diteliti (Hair, dkk., 2014).

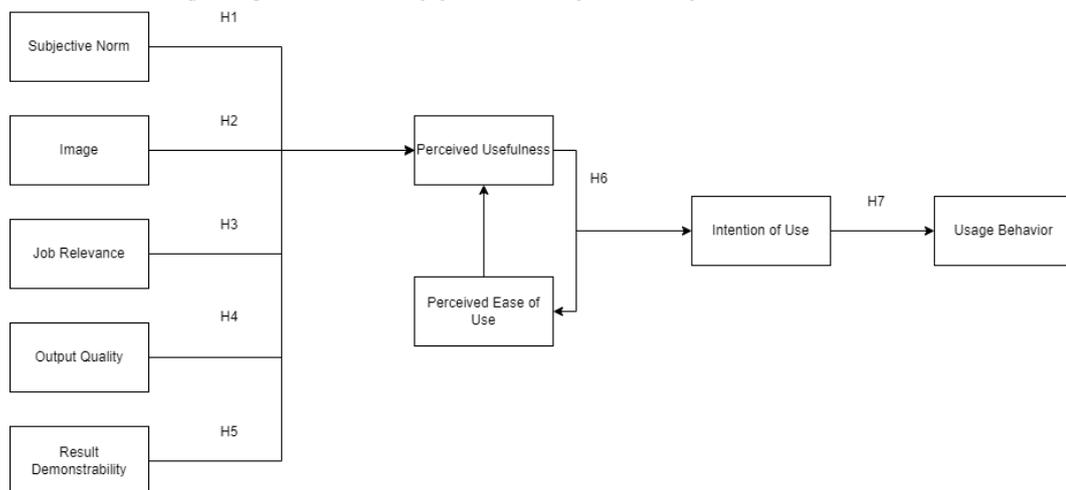
Kemampuan SEM adalah mampu mengukur besarnya pengaruh langsung, tidak langsung, dan pengaruh konstruk laten dalam pengolahan data termasuk dalam uji validitas dan reliabilitas data, serta analisis data menjadi lebih mudah dengan menggunakan beberapa aplikasi statistik seperti AMOS, LISREL, Xlstat, WarpPLS, GeSCA, dan SmartPLS. SEM dibagi menjadi 2 kelompok yaitu SEM berbasis *covariance* (CB SEM) dan SEM berbasis *Variance* (PLS-SEM).

C. *Technology Acceptance Models 2 (TAM 2)*

Technology Acceptance Model 2 (TAM 2) pertama kali dikembangkan oleh Davis (1989) dalam memprediksi penerimaan pelanggan terhadap suatu teknologi. Semakin berkembangnya metode TAM, Venkatesh (2002) melakukan modifikasi dengan menambahkan variabel trust dengan judul: Trust Enhanced Technology Acceptance Model, yang meneliti tentang hubungan antar variabel TAM dan Trust. Modifikasi TAM lain yaitu Trust and Risk in *Technology Acceptance Model (TRiTAM)* yang menggunakan variabel kepercayaan dan risiko bersama variabel TAM (Lui and Jamieson, 2003). Banyak penelitian yang telah digunakan untuk menganalisis dan memahami faktor diterimanya penggunaan teknologi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan bukti riset pada bidang Teknologi Informasi seperti TRA, *Theory of Planned Behaviour (TPB)*, dan TAM Davis F.D (1989). Metode ini paling banyak digunakan peneliti karena memudahkan penelitian lebih sederhana dan mudah diterapkan. Menurut Davis (1989) TAM adalah sebuah teori sistem informasi yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana tingkat adopsi responden dalam menerima Teknologi Informasi. Suseno (2009) menggunakan konstruk asli TAM yang dibuat oleh Davis (1989) yaitu kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*), kemudahan yang dirasakan (*perceived ease of use*), dan minat pengguna (*intention to use*). ditambahkan beberapa konstruk eksternal yaitu, pengalaman (*experience*), dan sukarela (*voluntariness*).

3. METODE PENELITIAN

Model yang digunakan pada penelitian ini adalah sebuah model yang menggunakan suatu diagram dari satu set hubungan antara faktor-faktor tertentu yang diyakini dapat memberi dampak terhadap atau menghantar ke suatu kondisi target. Sehingga model konseptual pada penelitian ini menghasilkan model pengembangan dari model yang digunakan , untuk lebih jelasnya model konsep penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Konseptual Penelitian

Berdasarkan model konseptual penelitian ini maka dapat disusun beberapa hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut :

- “Hipotesis 1 (H1) : Pengaruh *Subjective Norm* memiliki hubungan positif terhadap *Perceived Usefulness* dalam menggunakan teknologi informasi”.
- “Hipotesis 2 (H2) : Pengaruh *Image* memiliki hubungan positif terhadap *Perceived Usefulness* dalam menggunakan teknologi informasi”.
- “Hipotesis 3 (H3) : Pengaruh *Job Relevance* memiliki hubungan positif terhadap *Perceived Usefulness* dalam menggunakan teknologi informasi”.
- “Hipotesis 4 (H4) : Pengaruh *Output Quality* memiliki hubungan positif terhadap *Perceived Usefulness* dalam menggunakan teknologi informasi”.
- “Hipotesis 5 (H5) : Pengaruh *Result Demonstrability* memiliki hubungan positif terhadap *Perceived Usefulness* dalam menggunakan teknologi informasi”
- “Hipotesis 6 (H6) : *Perceived Usefulness* menghasilkan *Perceived Ease of Use* dan keduanya memiliki hubungan positif dalam menggunakan teknologi informasi”.
- “Hipotesis 7 (H7) : Pengaruh *Intention of Use* memiliki hubungan positif terhadap *Usage Behavior*”.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

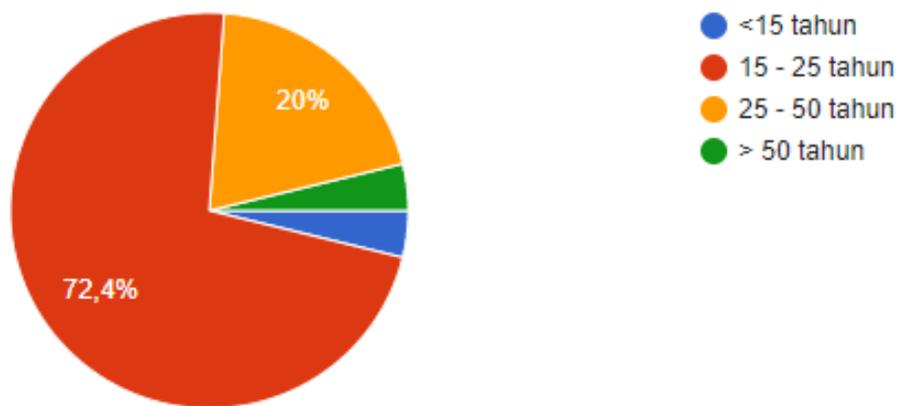
A. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah masyarakat umum di kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. Pemilihan masyarakat di kota Samarinda dilakukan karena telah menggunakan layanan GO-JEK yang dipergunakan dalam menunjang berbagai kebutuhan sehari - hari dan juga sudah banyak pengguna aplikasi GO-JEK. Layanan GO-JEK bersifat *voluntary* atau tidak wajib digunakan oleh masyarakat kota Samarinda dalam menunjang berbagai kegiatan transportasi atau berbagai kebutuhan sehari-hari. Pengertian dari layanan tersebut bersifat *voluntary* adalah layanan

teknologi informasi yang bersifat sukarela atau tidak wajib digunakan seperti adanya GO-SEND, GO-FOOD, GO-CAR, GO-MART, dan lain-lain.

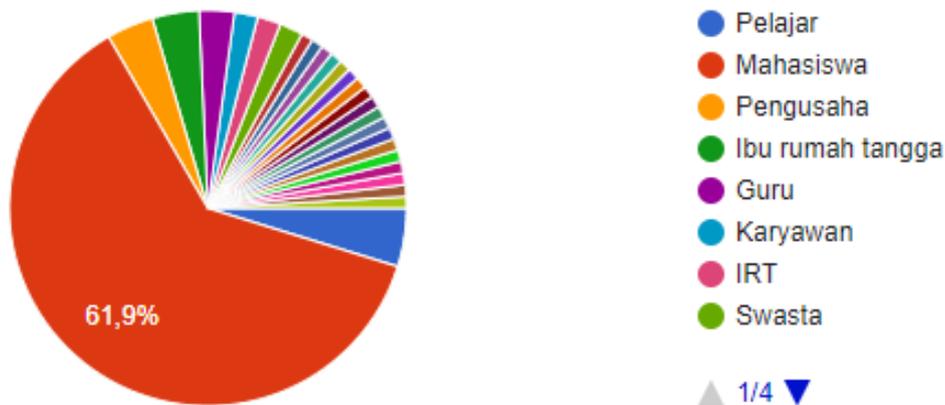
B. Responden

Proses pengambilan sampel penelitian yang dilakukan terhadap masing-masing generasi pengguna secara acak di kota Samarinda dengan menggunakan prosedur penarikan sampel. Akhirnya total responden yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebanyak 105 responden. Untuk lebih jelasnya berikut ini merupakan data statistik untuk menjelaskan karakteristik responden yang terlibat dalam penelitian ini.



Gambar 2. Persentase Usia Responden

Berdasarkan Gambar 2. pengelompokan level generasi pengguna dari data responden yang didapatkan pada penelitian ini diketahui bahwa mayoritas responden sebesar 72,4% adalah berusia 15 sampai 25 tahun yang berjumlah 76 responden, diurutkan kedua sebesar 20% adalah berusia 25 sampai 50 tahun dengan jumlah 21 responden, dan dua diurutkan terakhir sebesar 3,8% adalah berusia dibawah 15 tahun dan di atas 50 tahun dengan jumlah sama yaitu 4 responden.



Gambar 3. Persentase Jenis Pekerjaan Responden

Berdasarkan Gambar 3 pada jenis pekerjaan dari data responden yang didapatkan pada penelitian ini diketahui bahwa sebesar 4,8% adalah pelajar dengan jumlah 4 responden, sebesar 3,8% adalah pengusaha dengan jumlah 5 responden, sebesar 30,4% adalah pekerjaan lain dengan jumlah 31 responden dan mayoritas sebesar 61,9% adalah Mahasiswa dengan jumlah 65 responden.

C. Pengolahan Hasil Kuesioner

1. Model Pengukuran (Outer Model)

Model pengukuran merupakan pola hubungan antara indikator dengan variabel yang diukur (variabel laten). Model pengukuran dilakukan untuk menguji validitas model. Hal ini dilakukan untuk menentukan seberapa baik indikator yang digunakan pada variabel yang didefinisikan secara teoritis. Lebih jelasnya untuk menilai model

pengukuran (*outer model*) maka data hasil kuesioner akan dilakukan pengujian terhadap beberapa parameter statistik. Berdasarkan hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Nilai AVE, *Composite Reliability* (CR), R^2 , dan *Cronbach's Alpha*

| | Cronbach's Alpha | rho_A | Reliabilitas Komposit | Rata-rata Varians Diekstrak (AVE) |
|------------------------|------------------|-------|-----------------------|-----------------------------------|
| Image | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 1.000 |
| Intention to Use | 0.800 | 0.807 | 0.870 | 0.627 |
| Job Relevance | 0.883 | 1.013 | 0.912 | 0.778 |
| Output Quality | 0.728 | 0.732 | 0.880 | 0.786 |
| Perceived Ease of Use | 0.841 | 0.851 | 0.893 | 0.678 |
| Perceived Usefulness | 0.887 | 0.891 | 0.917 | 0.689 |
| Result Demonstrability | 0.751 | 0.798 | 0.887 | 0.797 |
| Subjective Norm | 0.677 | 0.666 | 0.819 | 0.601 |
| Usage Behaviour | 0.789 | 0.803 | 0.874 | 0.698 |

Sumber : data diolah dari output SmartPLS

Nilai *Cronbach's Alpha* (CA) dari masing-masing variabel lebih besar dari 0.7 sehingga dapat dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Nilai *Cronbach's Alpha* adalah ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa baik suatu set indikator yang digunakan untuk mengukur suatu variabel laten atau dimensi. Menurut (Litwin, 1995) mengemukakan bahwa nilai *cronbach's alpha* harus lebih besar dari 0.7. Jika nilai *cronbach's alpha* diantara 0.6 – 0.7 maka tingkat konsistensi masih dapat diterima (Jogiyanto, 2008). Sedangkan pada karakteristik tugas didapatkan nilai CA < 0.6, Menurut (Bagozzi & Yi, 1988) menyatakan jangan penggunaan CA namun penggunaan *Composite Reliability* (CR) untuk menilai *internal consistency reliability*.

Berdasarkan pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai *Composite Reliability* (CR) dari masing-masing variabel lebih besar dari 0.7 sehingga dapat dikatakan cukup atau dapat diterima. nilai *Composite Reliability* (CR) adalah ukuran yang digunakan untuk memeriksa seberapa baik model di ukur dengan indikator yang ditetapkan. Namun, interpretasi skor *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* adalah sama (Chin & Newsted, 1998; Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2014).

Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dari masing-masing variabel lebih besar dari 0.5. Hasil ini sesuai dengan pembahasan pada Sub bab 4.8. bahwa nilai *Average Variance Extracted* (AVE) adalah ukuran digunakan untuk menilai konsistensi internal dari konstruk dengan mengukur jumlah varian yang variabel laten tangkap dari indikator pengukuran relatif terhadap jumlah varians. Hal tersebut menandakan bahwa variabel laten dalam model keseluruhan generasi telah dapat menjelaskan rata-rata paling tidak lebih besar 50 % pada varian dari indikator-indikatornya.

2. Model Struktural (Inner Model)

Nilai koefisiensi jalur dikatakan signifikan secara statistik, apabila nilai t-statistik \geq t-tabel (nilai t-tabel adalah 1.659) dan nilai *p-value* dapat digunakan untuk melihat pada tingkat signifikansi berapa koefisiensi jalur dapat diterima. Untuk arah dari koefisiensi jalur juga harus sesuai dengan teori yang dihipotesiskan dalam penelitian agar tidak terjadi kesalahan pengukuran. Nilai t-statistik (*critical ratio*) dari arah hubungan didapatkan berdasarkan hasil *bootstrapping* (*resampling method*) dari proses PLS. Hasil dari proses *bootstrapping* untuk pengujian data keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji koefisiensi jalur (*path coefficient*) dan Hipotesis Penelitian

| Hip. | Path Coefficient | Original Sample (O) | Standar Deviasi (STDFV) | T Statistics | P Values | Ket. |
|------|--|---------------------|-------------------------|--------------|----------|----------|
| H1 | Image -> Perceived Usefulness | 0.189 | 0.063 | 3.019 | 0.003 | Diterima |
| H2 | Intention to Use -> Usage Behaviour | 0.425 | 0.082 | 5.170 | 0.000 | Diterima |
| H3 | Job Relevance -> Perceived Usefulness | -0.049 | 0.074 | 0.664 | 0.507 | Ditolak |
| H4 | Output Quality -> Perceived Usefulness | 0.055 | 0.109 | 0.503 | 0.615 | Ditolak |
| H5 | Perceived Ease of Use -> Intention to Use | 0.493 | 0.099 | 4.997 | 0.000 | Diterima |
| H6 | Perceived Ease of Use -> Perceived Usefulness | 0.619 | 0.090 | 6.606 | 0.000 | Diterima |
| H7 | Perceived Usefulness -> Intention to Use | 0.269 | 0.118 | 2.279 | 0.023 | Diterima |
| H8 | Result Demonstrability -> Perceived Usefulness | 0.110 | 0.096 | 1.138 | 0.256 | Ditolak |
| H9 | Subjective Norm -> Perceived Usefulness | -0.098 | 0.074 | 1.326 | 0.185 | Ditolak |

Berdasarkan pada Tabel 2 terlihat bahwa semua hubungan antar variabel bernilai positif atau berkorelasi secara positif dan berpengaruh signifikan. Sehingga berdasarkan hasil nilai-nilai tersebut telah mewakili hipotesis

penelitian yang diterima pada data sampel keseluruhan pengguna GO-JEK di kota Samarinda. Hasil penelitian menyatakan ketujuh memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan yaitu (Hipotesis 1) Pengaruh *Subjective Norm* memiliki hubungan positif terhadap *Perceived Usefulness* dalam menggunakan teknologi informasi”, (Hipotesis 2) Pengaruh *Image* memiliki hubungan positif terhadap *Perceived Usefulness* dalam menggunakan teknologi informasi”, (Hipotesis 3) Pengaruh *Job Relevance* memiliki hubungan positif terhadap *Perceived Usefulness* dalam menggunakan teknologi informasi”, (Hipotesis 4) Pengaruh *Output Quality* memiliki hubungan positif terhadap *Perceived Usefulness* dalam menggunakan teknologi informasi”, (Hipotesis 5) Pengaruh *Result Demonstrability* memiliki hubungan positif terhadap *Perceived Usefulness* dalam menggunakan teknologi informasi”, (Hipotesis 6) *Perceived Usefulness* menghasilkan *Perceived Ease of Use* dan keduanya memiliki hubungan positif dalam menggunakan teknologi informasi”, dan (Hipotesis 7) Pengaruh *Intention of Use* memiliki hubungan positif terhadap *Usage Behavior*”.

Berdasarkan pada hasil pengolahan data yang dilakukan terhadap sampel keseluruhan pengguna GO-JEK di kota Samarinda didapatkan hasil penelitian untuk tingkat signifikansi 0.10 atau derajat keyakinan penelitian 90% untuk kelima hipotesis diterima. Sedangkan menurut prediksi hasil penelitian untuk tingkat signifikansi 0.05 dan derajat keyakinan penelitian 95% untuk kelima hipotesis juga masih dapat diterima. Sedangkan untuk hipotesis 3, hipotesis 4, hipotesis 8 dan hipotesis 9 pada tingkat signifikansi 0.01 dan derajat keyakinan penelitian 99% tidak dapat diterima. Sehingga berdasarkan hasil ini dapat mempertegas bahwa perilaku penggunaan (*Usage Behaviour*) berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan (*Intention to Use*), niat untuk menggunakan (*Intention to Use*) bergantung pada kegunaan yang dirasakan (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan penggunaan yang dirasakan (*Perceived Ease of Use*), serta persepsi kegunaan yang dirasakan (*Perceived Usefulness*) bergantung pada norma subjek (*Subjective Norm*), gambar (*Image*), relevansi pekerjaan (*Job Relevance*), kualitas keluaran (*Output Quality*) dan hasil yang didapatkan (*Result Demonstrability*) dalam menggunakan aplikasi GO-JEK di kota Samarinda.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan pada hasil analisis yang dilakukan dalam model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) pada penelitian ini telah sesuai dengan metode penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan hasil penelitian yang tepat dan akurat. Hal tersebut dilakukan agar model yang digunakan pada penelitian ini mempunyai dasar yang kuat dan mampu untuk menjelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan pada analisis model struktural diketahui bahwa beberapa variabel berkorelasi secara positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Untuk lebih dapat menjelaskan hasil analisis dari penelitian ini pada variabel yang berkorelasi positif terhadap variabel latennya dan menjawab hipotesis dari penelitian maka akan dijelaskan pada pembahasan hasil penelitian sebagai berikut.

Hasil analisis uji hipotesis penelitian yang dilakukan pada model kemudahan pengguna dalam menjalankan aplikasi GO-JEK di kota Samarinda didapatkan 5 (lima) hipotesis penelitian yang diterima. Berdasarkan hasil ini membuktikan secara empiris bahwa *Subjective Norm* memiliki pengaruh terhadap *Perceived Usefulness* dalam menggunakan teknologi informasi aplikasi GO-JEK, selain itu *Image* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness* atau kegunaan yang dirasakan dalam menggunakan teknologi informasi aplikasi GO-JEK, adapun juga pengaruh dari *Job Relevance* atau pengaruh pekerjaan yang berkaitan dengan kegunaan atau *Perceived Usefulness* dari aplikasi GO-JEK, berikutnya yaitu *Output Quality* yang didapatkan dalam mengaplikasikan GO-JEK, adanya *Result Demonstrability* m hasil yang kita dapatkan dalam menggunakan aplikasi GO-JEK , juga *Intention of Use* yang dimiliki oleh masyarakat berpengaruh dengan *Usage Behavior* atau perilaku pengguna dalam menggunakan GO-JEK di kehidupan sehari - hari di kota Samarinda.

Hasil penelitian 5 hipotesis diantaranya berhubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap kemudahan menggunakan aplikasi GO-JEK di kota Samarinda Hal ini disebabkan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat Samarinda yang mengakibatkan pengguna membutuhkan perkembangan teknologi yang dapat membantu menyesuaikan dengan kesibukan yang dimiliki oleh masing - masing orang di kota Samarinda. Secara umum layanan GO-JEK di lingkungan masyarakat di kota Samarinda telah memiliki fasilitas atau karakteristik teknologi yang mampu membantu menyelesaikan pesanan pengguna dari berbagai jenis pemesanan baik barang maupun jasa transportasi.

Hampir semua aspek teknologi pelayanan aplikasi GO-JEK telah sesuai dalam membantu masyarakat dari berbagai usia dan pekerjaan yang ada di kota Samarinda, dimana semakin tinggi kesesuaian teknologi informasi terhadap bisnis online semakin berpengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi dari berbagai tingkat usia pengguna. Sehingga kesesuaian teknologi terhadap tugas menjadi salah satu faktor penentu penting dalam pengambilan keputusan dari berbagai generasi pengguna terhadap penerimaan dan penggunaan aplikasi GO-JEK di masyarakat khususnya masyarakat di kota Samarinda.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa dengan indikator Technology Acceptance Model 2 (TAM 2) yang memiliki nilai positif serta memiliki nilai yang berpengaruh menyimpulkan bahwa aplikasi Gojek bagi pengguna tergolong mudah dalam hal penggunaannya. Selain itu dalam

hal sikap penggunaan dan persepsi kegunaan akan aplikasi pengguna Gojek memiliki nilai yang positif. Kemudahan penggunaan terbukti dan sesuai dengan kenyataan dari fitur aplikasi Gojek itu sendiri. Dengan kata lain bahwa seluruh aplikasi baik dari faktor fitur, manfaat dan kebergunaan dapat dengan mudah diterima dan digunakan oleh pengguna Gojek. Pengaruh *Subjective Norm* memiliki hubungan positif terhadap *Perceived Usefulness* dalam menggunakan aplikasi GOJEK. Pengaruh *Image* memiliki hubungan positif terhadap *Perceived Usefulness* dalam menggunakan aplikasi GOJEK. Pengaruh *Job Relevance* memiliki hubungan positif terhadap *Perceived Usefulness* dalam menggunakan aplikasi GOJEK. Pengaruh *Output Quality* memiliki hubungan positif terhadap *Perceived Usefulness* dalam menggunakan aplikasi GOJEK. Pengaruh *Result Demonstrability* memiliki hubungan positif terhadap *Perceived Usefulness* dalam menggunakan aplikasi GOJEK. *Perceived Usefulness* menghasilkan *Perceived Ease of Use* dan keduanya memiliki hubungan positif dalam menggunakan aplikasi GOJEK. Pengaruh *Intention of Use* memiliki hubungan positif terhadap *Usage Behavior*.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74–94. <https://doi.org/10.1007/BF02723327>
- Chin, W. W., & Newsted, P. R. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. Modern methods for business research. *Statistical Strategies for Small Sample Research*, 295-336.
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks : Sage.
- Iqbal, M., (2018). Analisis Menggunakan TAM 2. *Analisis Penerimaan Website E-Ticketing Menggunakan TAM 2 Pada Perusahaan KAHA Tours & Travel*. 7, 2338–137X.
- Jogiyanto, H. M. (2008). *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Litwin, M. (1995). *How to Measure Survey Reliability and Validity. How to Measure Survey Reliability and Validity*. <https://doi.org/10.4135/9781483348957>
- Santoso, S. 2011. *Structural Equation Modeling (SEM) Konsep dan Aplikasi dengan Amos 18*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.