

# Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Model UTAUT

Dwi Patmalasari<sup>1</sup>, Aries Dwi Indriyanti<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Sistem Informasi, Universitas Negeri Surabaya

<sup>1</sup>[dwipatmalasari16051214010@mhs.unesa.ac.id](mailto:dwipatmalasari16051214010@mhs.unesa.ac.id)

<sup>2</sup>[ariesdwi@unesa.ac.id](mailto:ariesdwi@unesa.ac.id)

**Abstrak**— Persaingan bisnis di era revolusi industri 4.0 yang semakin pesat selaras dengan perkembangan teknologi informasi. Hal ini menuntut perusahaan untuk mengikuti kemajuan teknologi. Ditambah lagi perkembangan teknologi ini juga mempengaruhi pola konsumsi masyarakat yang lebih menginginkan pelayanan yang praktis dan instan. Sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, Telkomsel mengembangkan aplikasi layanan digitalnya yang dinamakan dengan MyTelkomsel. Aplikasi ini berorientasi kepada prinsip customer-centricity, yakni pendekatan pemasaran yang dirancang berdasarkan kebutuhan pengguna. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Dengan menganalisa kepuasan pengguna yang diukur dari pendekatan model UTAUT sesuai kesenjangan antara persepsi user (*Gratification Obtained*) dan harapan user (*Gratifications Sought*) atas kinerja layanan aplikasi MyTelkomsel, didapatkan hasil dimana aplikasi MyTelkomsel hanya mampu memenuhi variabel *Social Influence*, sedangkan pada variabel *Performance Expectacy*, *Effort Expectacy*, dan *Facilitating Conditions* kepuasan pengguna tidak tercapai.

**Kata Kunci**— Aplikasi MyTelkomsel, UTAUT, Kepuasan Pengguna, Uses & Gratification, Provider Telekomunikasi.

## I. PENDAHULUAN

Dunia bisnis berkembang begitu pesat selaras dengan perkembangan teknologi informasi. Terlebih pada era digital dan revolusi industri 4.0 teknologi informasi memiliki peran yang sangat besar dalam berbagai sektor kehidupan. Perkembangan teknologi informasi dapat membantu memudahkan aktivitas bisnis yang dilakukan baik oleh pelaku bisnis maupun penggunaannya. Hal ini menuntut setiap perusahaan atau organisasi untuk terus mengikuti perkembangan teknologi. Kemajuan teknologi juga mengakibatkan perubahan pola konsumsi masyarakat dimana pengguna lebih menginginkan pelayanan yang praktis dan instan. Hal ini dikarenakan teknologi informasi dapat membantu mempermudah manusia dalam melakukan berbagai macam aktivitas sehari – hari.

Inilah yang menjadi pendorong banyak pelaku bisnis yang menerapkan teknologi informasi dalam bisnis modelnya. Tak terkecuali perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan telekomunikasi. Perusahaan telekomunikasi bersaing untuk terus mengembangkan jaringan bisnisnya dengan cara mengimplementasikan berbagai teknologi informasi. Salah

satu bentuk teknologi yang banyak dikembangkan oleh perusahaan telekomunikasi adalah dalam bentuk layanan digital. Pengembangan layanan digital tidak lepas dari kebiasaan pengguna dalam menggunakan ponsel pintar serta keterjangkauan akses internet. Pengguna ponsel pintar menginginkan layanan yang dapat melakukan berbagai macam aktivitas dengan mudah termasuk dalam hal telekomunikasi. Peluang tersebut ditangkap oleh perusahaan telekomunikasi dengan membuat aplikasi provider untuk ponsel pintar.

Aplikasi provider adalah aplikasi yang dikembangkan oleh penyedia layanan telekomunikasi dengan tujuan untuk memudahkan pengguna dalam mengakses informasi serta melakukan berbagai akses layanan telekomunikasi dengan mudah dan cepat dalam satu aplikasi. Ada berbagai akses yang ditawarkan oleh aplikasi provider tersebut. Beberapa fitur dapat digunakan oleh pengguna diantaranya adalah mendapatkan informasi seputar layanan telekomunikasi, pembelian pulsa dan paket data. Fitur tersebut dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang cenderung menginginkan kemudahan akses dalam bidang telekomunikasi. Adanya aplikasi ini juga mempermudah perusahaan telekomunikasi dalam menjangkau setiap penggunanya dengan cepat dan efisien.

Sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia dengan jumlah mencapai 150 juta pengguna. Telkomsel mengembangkan aplikasi layanan digitalnya yang dinamakan dengan MyTelkomsel. Aplikasi ini berorientasi kepada prinsip customer-centricity, yakni pendekatan pemasaran yang dirancang berdasarkan kebutuhan pengguna. Aplikasi MyTelkomsel dikembangkan untuk memenuhi tuntutan perkembangan teknologi digital serta untuk memberi kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam mengakses berbagai informasi dan layanan telkomsel. Pelanggan dapat memenuhi seluruh kebutuhannya melalui MyTelkomsel mulai dari berlangganan paket internet, pengecekan pulsa, sisa kuota yang dimiliki, penukaran telkomsel POIN, hingga proses reservasi kunjungan ke GraPARI. Aplikasi ini juga mengintegrasikan pembayaran secara digital seperti LinkAja dan GoPay. Aplikasi MyTelkomsel telah diunduh lebih dari 50 juta pengguna.

Dari 50 juta pengunduh dengan 2.977.459 pengguna tentunya memiliki berbagai pendapat dan tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan fungsi dan tujuan penggunaan aplikasi tiap pengguna. Diantaranya sebanyak 2.208.795 pengguna memberikan tanggapan positif dan 768.664

pengguna memberikan tanggapan negatif. Rata – rata keluhan yang disampaikan pengguna mengenai masa berlaku promo internet yang tidak sesuai diaplikasi MyTelkomsel, sistem error, serta kecepatan akses aplikasi yang cenderung lambat. Namun sebagian dari pengguna juga merasa puas menggunakan aplikasi MyTelkomsel.

Dilihat dari informasi tersebut kepuasan konsumen merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan dalam mempertahankan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan suatu bentuk penilaian dan tanggapan yang dirasakan oleh konsumen pada suatu produk yang digunakan atau dikonsumsi [1]. Kepuasan konsumen yang menggunakan layanan (Kepuasan *User*) aplikasi MyTelkomsel merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh *Provider* Telkomsel. Dengan adanya kepuasan yang tinggi dari *user* maka dapat memungkinkan terjadinya loyalitas *user* dan tentunya memberikan keuntungan bagi perusahaan dan konsumen. Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mendapatkan kepuasan *user* adalah pelayanan yang berkualitas yang mengacu pada SERVQUAL (Service Quality) secara umum dikonseptualisasikan sebagai rentang perseptual relatif antara harapan dan evaluasi pelanggan mengenai pengalaman menggunakan jasa atau layanan. Dimana di dalam metode tersebut membahas tentang dimensi-dimensi kualitas namun sedikit berbeda dengan kualitas layanan pada aplikasi produk provider seperti aplikasi MyTelkomsel yang menggunakan model UTAUT untuk mengukur kinerja layanan aplikasi tersebut.

Model UTAUT (Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology) merupakan salah satu model analisis penerimaan dan penggunaan sistem informasi. Venkatesh *et al.*, dalam [2] merumuskan model UTAUT terdiri dari 4 faktor yaitu *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja), *Effort Expectancy* (Harapan Usaha), *Social Influence* (Pengaruh Sosial), dan *Facilitating Conditions* (Kondisi-Kondisi Fasilitas). Model UTAUT dapat digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi MyTelkomsel, sehingga didapatkan nilai sejauh mana kepuasan yang dirasakan konsumen atas kinerja layanan aplikasi MyTelkomsel yang diberikan oleh penyedia *Provider*.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk menganalisis kepuasan *user* layanan aplikasi MyTelkomsel yang diukur dari pendekatan model UTAUT sesuai kesenjangan antara persepsi *user* (*gratification obtained*) dan harapan *user* (*gratifications sought*) atas kinerja layanan aplikasi MyTelkomsel.

## II. METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif [3]. Metode penelitian ini menggunakan juga metode *survey* dengan menggunakan kuesioner untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan aplikasi MyTelkomsel. Proses *survey* dimulai dengan mengumpulkan data dari responden yang ada. Penelitian jenis ini sesuai dengan tujuan penelitian yang ditetapkan untuk

mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi MyTelkomsel.

### B. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian, dimana peneliti dapat meneliti elemen-elemen yang ada dalam suatu wilayah penelitian yang meliputi orang, obyek maupun benda – benda lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pengguna aplikasi MyTelkomsel di masyarakat umum.

Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna layanan aplikasi My Telkomsel yang memenuhi kriteria sampel. Sampel diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling, dimana sampel yang dipilih melalui proses yang cermat dan sesuai dengan kriteria tertentu hingga relevan dengan desain penelitian [4].

Dalam penelitian ini, ukuran sampel yang digunakan merupakan jenis multivariate yang mengacu pada pedoman pengukuran sampel yaitu menggunakan 5 – 10 kali indikator variabel [5]. Karena penelitian ini menggunakan 13 indikator pertanyaan maka dihitung menggunakan persamaan (1).

$$\begin{aligned}n &= 5 \times \text{indikator} \\ &= 5 \times 13 \\ &= 65 \text{ sampel}\end{aligned}$$

(1)

Dari perhitungan jumlah sampel didapatkan ketentuan sebanyak 65 sampel minimal. Pada penelitian ini didapatkan sampel sebanyak 90 responden dan dianggap cukup karena telah memenuhi batas minimal sampel yang ditentukan. Dengan kriteria sampel yang diambil adalah pengguna layanan aplikasi MyTelkomsel yang memiliki harapan dan persepsi yang pengguna dapatkan setelah memakai layanan aplikasi MyTelkomsel.

### C. Penyusunan Kuisisioner

Kuisisioner ini dibuat berdasarkan indikator – indikator yang terdapat pada 4 variabel mode UTAUT. Terdapat 13 indikator pertanyaan dalam kuisisioner ini dan digunakan pada dua bagian yakni pertanyaan mengenai harapan (*Gratification Sought*) dan persepsi (*Gratification Obtained*) responden dalam menggunakan aplikasi MyTelkomsel serta kepuasan responden setelah menggunakan aplikasi MyTelkomsel.

### D. Prosedur Pengumpulan Data

Kuisisioner yang tersebar terbagi menjadi dua yaitu :

1. Kuisisioner karakteristik responden yang isinya merupakan informasi seputar umur, jenis kelamin serta nomor pengguna.
2. Kuisisioner variabel penelitian yang memiliki tujuan untuk mendapatkan data terkait gambaran deskriptif jawaban dari sebagian besar responden terhadap variabel – variabel penelitian yang digunakan meliputi : *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja), *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha), *Social Influence* (Pengaruh Sosial), dan *Facilitating Condition* (Kondisi Fasilitas).

Pembagian kuesioner ini akan dilakukan melalui google form. Selanjutnya meminta para pengguna layanan aplikasi tersebut untuk mengisi pertanyaan – pertanyaan dalam kuesioner tersebut.

**E. Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

Variabel adalah suatu atribut dari orang, obyek, atau suatu kegiatan yang mempunyai variable tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dapat ditarik kesimpulan [4].

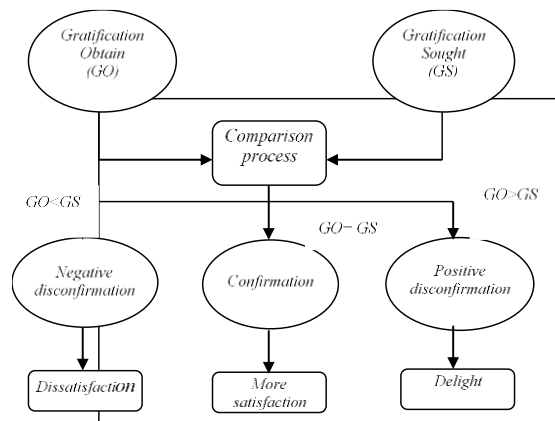
Variabel dalam penelitian ini adalah UTAUT. Indikator UTAUT dalam penelitian sebagai berikut :

- a. *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja)
  1. *Perceived Usefulness* (Persepsian)
  2. *Job-Fit* (Kesesuaian Pekerjaan)
  3. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)
  4. *Outcame Expectantions* (Ekspektasi - Ekspektasi Hasil)
- b. *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha)
  1. *Perceived Ease of Use* (Persepsi kemudahan penggunaan)
  2. *Complexity* (Kompleksitas)
  3. *Ease of Use* (Kemudahan penggunaan)
- c. *Social Influence* (Pengaruh Sosial)
  1. *Subyective Norma* (Norma Subyektif)
  2. *Social Factors* (Kemudahan penggunaan)
  3. *Image* (Kesan)
- d. *Facilitating Conditions* (Kondisi Fasilitas)
  1. *Perceived Behavioral Control* (Persepsi Kontrol Perilaku)
  2. *Facilitating Conditions* (Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi)
  3. *Compatibility* (Kecocokan)

**F. Gratification Sought dan Gratification Obtained**

*Gratification Sought* (GS) disebut juga sebagai harapan adalah kepuasan yang diinginkan seseorang ketika akan menggunakan jenis media tertentu [6]. Sedangkan *Gratification Obtained* (GO) disebut juga persepsi adalah hasil kepuasan yang diperoleh seseorang setelah menggunakan suatu jenis media [6].

Harapan (GS) dan Kenyataan (GO) nantinya akan menentukan seberapa tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu layanan aplikasi MyTelkomsel. Setelah pengguna menggunakan layanan yang diberikan, pengguna akan membandingkan antara harapan yang didefinisikan sebagai kepuasan yang diharapkan (GS) dan persepsi yang didefinisikan sebagai kepuasan yang didapatkan (GO) tentang layanan Aplikasi MyTelkomsel melalui penerapan model UTAUT [7]. Untuk mengetahui tingkat kepuasan proses kesenjangan/gap antara harapan dan persepsi ditunjukkan pada model analisis gap pada Gbr. 1.



Gbr. 1 Model Analisis Gap

Sumber: Lovelock, C., Patterson, P & Walker, R.(2001)

Model gap diawali dengan adanya suatu perbandingan antara harapan (*Gratification Sought*) dengan persepsi (*Gratification Obtain*) kinerja. Perbandingan ini menghasilkan 3 kemungkinan yaitu yang pertama saat persepsi lebih kecil daripada harapan menghasilkan negatif ketidakpuasan, saat persepsi sama dengan harapan, maka terjadi terpenuhinya harapan (puas), dan saat persepsi lebih besar dari harapan, maka jadi sangat puas.

Tingkat Gratification Sought dan Gratification Obtain diukur dengan menggunakan 4 skala yaitu sangat setuju dengan nilai 4, setuju dengan nilai 3, tidak setuju dengan nilai 2, sangat tidak setuju dengan nilai 1. Pada kuesioner, harapan (GS) menggunakan variabel dari model UTAUT ditunjukkan pada Tabel I:

TABEL I  
 INDIKATOR DARI SETIAP VARIABEL HARAPAN (*GRATIFICATION SOUGHT*)

Variabel	Indikator	Pernyataan
<i>Performance Expectancy</i>	PEE1	Pengguna merasakan banyak manfaat dengan menggunakan aplikasi MyTelkomsel
	PEE2	Pengguna merasa menggunakan aplikasi MyTelkomsel sangat membantu dalam membeli paket pulsa, paket internet, paket sms, paket hiburan, hingga paket roaming
	PEE3	Pengguna merasa penggunaan aplikasi MyTelkomsel memberikan banyak kemudahan (Efisien), seperti : upgrade kartu SIM ke 4G, tukar poin, dll
	PEE4	Pengguna merasa aplikasi MyTelkomsel memfasilitasi penggunaannya untuk lebih kreatif dalam memanfaatkan fitur-fitur layanannya

Variabel	Indikator	Pernyataan
<i>Effort Expectancy</i>	EFE1	Pengguna mudah mengoperasikan beberapa fitur aplikasi MyTelkomsel
	EFE2	Pengguna merasa pelayanan Mytelkomsel memberikan kesan yang baik melalui proses untuk mendapatkan telkomsel poin tidak rumit
	EFE3	Pengguna merasa penggunaan aplikasi MyTelkomsel lebih efisien dalam segi waktu dan tenaga
<i>Social Influence</i>	SOI1	Pengguna merasa menggunakan aplikasi MyTelkomsel, karena ketentuan dari instansi tempat pengguna bekerja
	SOI2	Pengguna merasa menggunakan aplikasi MyTelkomsel, karena relasi bisnis banyak menggunakan aplikasi tersebut
	SOI3	Pengguna merasa termotivasi untuk bekerja lebih efektif dan efisien karena kesan dari aplikasi MyTelkomsel
<i>Facilitating Conditions</i>	FAC1	Pengguna merasa nyaman dengan fitur-fitur aplikasi MyTelkomsel yang mendukung perilaku dan gaya hidup penggunanya
	FAC2	Pengguna merasa kemudahannya fitur-fitur aplikasi MyTelkomsel, karena customer service membantu 24 jam
	FAC3	Pengguna merasa nyaman dengan fitur-fitur aplikasi MyTelkomsel yang mendukung kebutuhan smartphone penggunanya

Sedangkan, persepsi (GO) menggunakan variabel dari model UTAUT ditunjukkan pada Tabel II:

TABEL II  
INDIKATOR DARI SETIAP VARIABEL PERSEPSI (GRATIFICATION OBTAINED)

Variabel	Indikator	Pernyataan
<i>Performance Expectancy</i>	PEE1	Pengguna merasa puas dengan manfaat pada aplikasi MyTelkomsel
	PEE2	Pengguna merasa puas dengan aplikasi MyTelkomsel yang sangat membantu dalam membeli paket pulsa, paket internet, paket sms, paket hiburan, hingga paket <i>roaming</i>

Variabel	Indikator	Pernyataan
	PEE3	Pengguna merasa puas dengan penggunaan aplikasi MyTelkomsel memberikan banyak kemudahan (Efisien), seperti : upgrade kartu SIM ke 4G, tukar poin, dll
	PEE4	Pengguna merasa puas dengan aplikasi MyTelkomsel memfasilitasi penggunanya untuk lebih kreatif dalam memanfaatkan fitur-fitur layanannya
<i>Effort Expectancy</i>	EFE1	Pengguna merasa puas dengan kemudahan mengoperasikan beberapa fitur aplikasi MyTelkomsel
	EFE2	Pengguna merasa puas dengan pelayanan Mytelkomsel yang memberikan kesan baik melalui proses untuk mendapatkan telkomsel poin tidak rumit
	EFE3	Pengguna merasa puas dengan penggunaan aplikasi MyTelkomsel yang lebih efisien dalam segi waktu dan tenaga.
<i>Social Influence</i>	SOI1	Pengguna merasa puas dengan menggunakan aplikasi MyTelkomsel, karena ketentuan dari instansi tempat pengguna bekerja
	SOI2	Pengguna merasa puas dengan menggunakan aplikasi MyTelkomsel, karena relasi bisnis banyak menggunakan aplikasi tersebut
	SOI3	Pengguna merasa puas hingga termotivasi untuk bekerja lebih efektif dan efisien, karena kesan dari aplikasi MyTelkomsel
<i>Facilitating Conditions</i>	FAC1	Pengguna merasa puas dengan fitur-fitur aplikasi MyTelkomsel yang mendukung perilaku dan gaya hidup penggunanya
	FAC2	Pengguna merasa puas dengan kemudahannya fitur-fitur aplikasi MyTelkomsel, karena <i>customer service</i> membantu 24 jam
	FAC3	Pengguna merasa puas dengan fitur-fitur aplikasi MyTelkomsel yang mendukung kebutuhan smartphone penggunanya



### G. Uji Validitas dan Reliabilitas

Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Analisis ini dilakukan dengan cara mengukur kesesuaian antara skor item terhadap total skor item dengan perhitungan Pearson Product Moment Correlation. Jika hasil dari nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka koefisien korelasi signifikansinya lebih kecil dari 5% yang berarti bahwa item-item tersebut dinyatakan valid sebagai pembentuk indikator [8].

Sedangkan untuk uji reliabilitas dapat dihasilkan dengan menghitung seberapa besar konsistensi pengukuran dalam suatu instrument penelitian. Apabila dua bentuk pengukuran yang sebanding memiliki nilai kesesuaian atau korelasi yang tinggi ( $Cronbach\ Alpha > 0,6$ ), dapat ditarik kesimpulan bahwa pengukuran tersebut dapat dipercaya dengan kesalahan varian yang minimal karena faktor yang menyusun kalimat serta urutan pernyataan [8]. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai  $\alpha > 0,6$  sedangkan instrumen dikatakan tidak reliabel jika nilai  $\alpha < 0,6$ .

### H. Teknik Analisis Data

Teknis analisis yang digunakan dalam penelitian ini akan menggunakan analisis deskriptif dan uji  $t$  paired test.

Analisis deskriptif pada penelitian ini menggunakan perbandingan mean. Pengujian tersebut dilakukan untuk mencari perbedaan antara kedua mean tersebut apakah menunjukkan perbedaan yang signifikan atau tidak.

Tingkat signifikansi diuji dengan menggunakan uji  $t$  untuk sampel berpasangan. Kesenjangan harapan (GS) dan kenyataan (GO) digunakan untuk menampilkan kesenjangan kepuasan atau perbedaan perolehan tingkat kepuasan (GAP) yang terjadi antara skor GS dan GO [9]. Indikator dinyatakan puas atau tidak adalah mengacu kepada pernyataan berikut :

1. Apabila nilai mean skor GS = GO dan selisih dari nilai mean tersebut adalah nol atau positif, berarti aplikasi MyTelkomsel dapat memenuhi kebutuhan pengguna.
2. Apabila nilai mean skor GS  $<$  GO dan selisih dari nilai mean tersebut adalah positif, artinya aplikasi MyTelkomsel dapat memuaskan penggunanya.
3. Apabila nilai mean skor GS  $>$  GO dan selisih nilai mean tersebut adalah negatif, berarti aplikasi MyTelkomsel tidak mampu memuaskan penggunanya.

Data yang diperoleh kemudian di analisis melalui tahapan berikut :

1. Masing-masing variabel yaitu GS dan GO dijumlah berdasar pada skor-skor yang ditetapkan sebelumnya. Nantinya akan diperoleh nilai masing-masing skor GS dan GO.
2. Lalu kedua skor pada variable tersebut akan dibandingkan dengan menggunakan analisa uji-t.
3. Setelah besar nilai  $t$  diketahui, kemudian nilai  $t$  tersebut dibandingkan dengan table  $t$  distribusi dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05.

### I. Hipotesis Penelitian

#### 1) Performance Expectancy

- a.  $H_0$  : Tidak terdapat perbedaan signifikan terhadap rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja dari aplikasi MyTelkomsel.
- b.  $H_1$  : Didapati perbedaan signifikan terhadap rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja dari aplikasi MyTelkomsel.

#### 2) Export Expectacy

- a.  $H_0$  : Tidak terdapat perbedaan signifikan terhadap rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel ekspektasi usaha dari aplikasi My Telkomsel.
- b.  $H_1$  : Didapati perbedaan signifikan terhadap rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel ekspektasi usaha dari aplikasi My Telkomsel.

#### 3) Social Influence

- a.  $H_0$  : Tidak terdapat perbedaan signifikan terhadap rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap pengaruh sosial dari aplikasi My Telkomsel.
- b.  $H_1$  : Didapati perbedaan yang signifikan terhadap rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap pengaruh sosial dari aplikasi My Telkomsel.

#### 4) Facilitating Conditions

- a.  $H_0$  : Tidak terdapat perbedaan signifikan terhadap rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap kondisi fasilitas dari aplikasi My Telkomsel.
- b.  $H_1$  : Didapati perbedaan signifikan terhadap rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap kondisi fasilitas dari aplikasi My Telkomsel.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian hasil dan pembahasan ini akan membahas tentang pengolahan data kuesioner berdasarkan uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan software SPSS. Kemudian pada bagian ini juga menjelaskan tentang analisis hasil pengolahan dan pengujian data yang menggunakan model UTAUT yang bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian. Gratification Sought (GS) & Gratification Obtained (GO) juga digunakan untuk mengetahui hasil kepuasan yang diperoleh oleh aplikasi MyTelkomsel terhadap harapan dan persepsi dari pengguna.

### A. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 90 pengguna.

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel untuk degree of freedom ( $df$ ) =  $n - 2$  dimana  $n$  adalah jumlah sampel. Dengan  $\alpha = 0,05$  pada tabel  $r$ . Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan bernilai positif maka item pertanyaan dinyatakan valid. Dalam penelitian ini diketahui  $n$  (jumlah sampel) = 90,  $df = 90 - 2 = 88$ , dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah 0,207.

Pada penelitian ini terdapat 2 kuesioner untuk variabel harapan (GS) dan persepsi (GO) kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel. Kedua kuesioner ini memiliki variabel dan item item yang sama. Uji validitas dilakukan pada item kuesioner harapan kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel. Item item yang valid pada kuesioner ini akan digunakan pada item kuesioner kenyataan kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel.

1) Uji validitas variabel harapan kinerja (Performance Expectancy)

TABEL III  
HASIL Uji VALIDITAS VARIABEL PERFORMANCE EXPECTANCY

Indikator	Nilai r – hitung	Nilai tabel - r	Keterangan
PEE1	0,602	0,207	Valid
PEE2	0,689	0,207	Valid
PEE3	0,606	0,207	Valid
PEE4	0,716	0,207	Valid

Berdasarkan Tabel III nilai r – hitung pada tiap indikator memiliki nilai yang lebih besar dari nilai r – tabel sehingga indikator pada variabel Performance Expectancy adalah valid.

2) Uji validitas variabel ekspektasi usaha (Effort Expectancy)

TABEL IV  
HASIL Uji VALIDITAS VARIABEL EFFORT EXPECTANCY

Indikator	Nilai r – hitung	Nilai tabel - r	keterangan
EFE1	0,583	0,207	Valid
EFE2	0,750	0,207	Valid
EFE3	0,738	0,207	Valid

Berdasarkan Tabel IV nilai r – hitung pada tiap indikator memiliki nilai yang lebih besar dari nilai r – tabel sehingga indikator pada variabel Effort Expectancy adalah valid.

3) Uji validitas variabel pengaruh sosial ( Social Influence)

TABEL V  
HASIL Uji VALIDITAS VARIABEL SOCIAL INFLUENCE

Indikator	Nilai r – hitung	Nilai tabel - r	keterangan
SOI1	0,662	0,207	Valid
SOI2	0,647	0,207	Valid
SOI3	0,707	0,207	Valid

Berdasarkan Tabel V nilai r – hitung pada tiap indikator memiliki nilai yang lebih besar dari nilai r – tabel sehingga indikator pada variabel Social Influence adalah valid.

4) Uji validitas variabel kondisi fasilitas (Facilitating Condition)

TABEL VI  
HASIL Uji VALIDITAS VARIABEL FACILITATING CONDITION

Indikator	Nilai r – hitung	Nilai tabel - r	keterangan
FAC1	0,725	0,207	Valid
FAC2	0,768	0,207	Valid

Indikator	Nilai r – hitung	Nilai tabel - r	keterangan
FAC3	0,755	0,207	Valid

Berdasarkan Tabel VI diatas nilai r – hitung pada tiap indikator memiliki nilai yang lebih besar dari nilai r – tabel sehingga indikator pada variabel Facilitating Condition adalah valid.

B. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi dari kuesioner yang digunakan dalam penelitian, apabila dilakukan pengukuran berulang kali tetap dengan hasil yang sama. Teknik yang digunakan dalam pengujian reliabilitas ini adalah teknik *Cronbach Alpha*. Dengan kriteria suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 [8]. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan program SPSS versi 25

TABEL VII  
HASIL RELIABILITAS GRATIFICATION SOUGHT

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of items
0,899	13

Berdasarkan Tabel VII item yang valid dan dapat di uji realibilitas adalah sebanyak 13 item pertanyaan. Hasil dari pengujian reliabilitas sebesar 0,899, dan dapat diartikan instrumen penelitian harapan ini dinyatakan reliabel

1) Uji Reliabilitas variabel harapan kinerja (Performance Expectancy)

Dari pengujian validitas, variabel Performance Expectancy dinyatakan valid, sehingga variabel tersebut tersebut dapat dilakukan uji reliabilitas. Berikut hasil variabel pengujian reliabilitas.

TABEL VIII  
HASIL RELIABILITAS VARIABEL PERFORMANCE EXPECTANCY

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of items
0,785	4

Uji keseluruhan variabel Performance Expectancy yang ditunjukkan pada Tabel VIII, dapat disimpulkan bahwa nilai realibilitas keseluruhan variabel adalah 0,785 > 0,60 jadi seluruh variabel dinyatakan reliabel.

2) Uji Reliabilitas variabel harapan ekspektasi usaha (Effort Expectancy)

Dari pengujian validitas, variabel Effort Expectancy dinyatakan valid, sehingga variabel tersebut dapat dilakukan uji reliabilitas. Berikut pengujian reliabilitas ditunjukkan pada table IX.

TABEL IX  
HASIL RELIABILITAS VARIABEL EFFORT EXPECTANCY

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of items
0,717	3

Uji keseluruhan variabel Effort Expectancy dapat disimpulkan bahwa nilai reliabilitas keseluruhan variabel adalah  $0,717 > 0,60$  jadi seluruh variabel dinyatakan reliabel.

3) Uji Reliabilitas variabel harapan pengaruh sosial ( Social Influence)

Dari pengujian validitas, variabel Social Influence dinyatakan valid, sehingga variabel tersebut dapat dilakukan uji reliabilitas. Berikut pengujian reliabilitas ditunjukkan pada Tabel X.

TABEL X  
 HASIL RELIABILITAS VARIABEL SOCIAL INFLUENCE

Cronbach's Alpha	N of items
0,812	3

Uji keseluruhan variabel Social Influence dapat disimpulkan bahwa nilai reliabilitas keseluruhan variabel adalah  $0,812 > 0,60$  jadi seluruh variabel dinyatakan reliabel.

4) Uji Reliabilitas variabel harapan kondisi fasilitas (Facilitating Condition)

Dari pengujian validitas, variabel Facilitating Condition dinyatakan valid, sehingga variabel tersebut dapat dilakukan uji reliabilitas. Berikut pengujian reliabilitas ditunjukkan pada Tabel XI.

TABEL XI  
 HASIL RELIABILITAS VARIABEL FACILITATING CONDITION

Cronbach's Alpha	N of items
0,812	3

Uji keseluruhan variabel Facilitating Condition dapat disimpulkan bahwa nilai reliabilitas keseluruhan variabel adalah  $0,820 > 0,60$  jadi seluruh variabel dinyatakan reliabel.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi dari kuesioner yang digunakan dalam penelitian, apabila dilakukan pengukuran berulang kali tetap dengan hasil yang sama. Teknik yang digunakan dalam pengujian reliabilitas ini adalah teknik Cronbach Alpha. Dengan kriteria suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$  [8]. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan program SPSS versi 25

TABEL XII  
 HASIL RELIABILITAS GRATIFICATION OBTAINED

Cronbach's Alpha	N of items
0,907	13

Berdasarkan Tabel XII diatas item yang valid dan dapat di uji reliabilitas adalah sebanyak 13 item pertanyaan. Hasil dari pengujian reliabilitas sebesar 0.907, dan dapat diartikan instrumen penelitian persepsi ini dinyatakan reliabel.

1) Uji Reliabilitas variabel persepsi kinerja (Performance Expectancy)

Dari pengujian validitas, variabel Performance Expectancy dinyatakan valid, sehingga variabel tersebut tersebut dapat

dilakukan uji reliabilitas. Berikut hasil variabel pengujian reliabilitas ditunjukkan pada Tabel XIII.

TABEL XIII  
 HASIL RELIABILITAS VARIABEL PERFORMANCE EXPECTANCY

Cronbach's Alpha	N of items
0,806	4

Uji keseluruhan variabel Performance Expectancy, dapat disimpulkan bahwa nilai reliabilitas keseluruhan variabel adalah  $0,806 > 0,60$  jadi seluruh variabel dinyatakan reliabel.

2) Uji Reliabilitas variabel persepsi ekspektasi usaha (Effort Expectancy)

Dari pengujian validitas, variabel Effort Expectancy dinyatakan valid, sehingga variabel tersebut dapat dilakukan uji reliabilitas. Berikut pengujian reliabilitas ditunjukkan pada Tabel XIV.

TABEL XIV  
 HASIL RELIABILITAS VARIABEL EFFORT EXPECTANCY

Cronbach's Alpha	N of items
0,777	3

Uji keseluruhan variabel Effort Expectancy dapat disimpulkan bahwa nilai reabilitas keseluruhan variabel adalah  $0,777 > 0,60$  jadi seluruh variabel dinyatakan reliabel.

3) Uji Reliabilitas variabel persepsi pengaruh sosial ( Social Influence)

Dari pengujian validitas, variabel Social Influence dinyatakan valid, sehingga variabel tersebut dapat dilakukan uji reliabilitas. Berikut pengujian reliabilitas ditunjukkan pada Tabel XV.

TABEL XV  
 HASIL RELIABILITAS VARIABEL SOCIAL INFLUENCE

Cronbach's Alpha	N of items
0,823	3

Uji keseluruhan variabel Social Influence dapat disimpulkan bahwa nilai reabilitas keseluruhan variabel adalah  $0,823 > 0,60$  jadi seluruh variabel dinyatakan reliabel.

4) Uji Reliabilitas variabel persepsi kondisi fasilitas (Facilitating Condition)

Dari pengujian validitas, variabel Facilitating Condition dinyatakan valid, sehingga variabel tersebut dapat dilakukan uji reliabilitas. Berikut pengujian reliabilitas ditunjukkan pada Tabel XVI.

TABEL XVI  
 HASIL RELIABILITAS VARIABEL FACILITATING CONDITION

Cronbach's Alpha	N of items
0,807	3

Uji keseluruhan variabel Facilitating Condition dapat disimpulkan bahwa nilai reliabilitas keseluruhan variabel adalah  $0,807 > 0,60$  jadi seluruh variabel dinyatakan reliabel.

C. Gratification Sought & Gratification Obtained

TABEL XVII  
PERBANDINGAN GS, GO DAN GAP

No	Variabel	GS	GO	Σ Gap
1	Performance Expectancy	3,25	3,18	-0,07
2	Effort Expectancy	3,21	3,14	-0,07
3	Social Influence	2,51	2,58	0,07
4	Facilitating Conditions	3,22	3,07	-0,15
Mean		3,05	2,99	-0,06

Berdasarkan Tabel XVII menunjukkan bahwa aplikasi MyTelkomsel hanya mampu memenuhi kepuasan pengguna pada variabel *Social Influence*.

TABEL XVIII  
PERBANDINGAN GS, GO DAN GAP VARIABEL PERFORMANCE EXPECTANCY

Variabel	Kode	GS	GO	Σ Gap
Performance Expectancy	PEE1	3,26	3,22	-0,04
	PEE2	3,38	3,22	-0,16
	PEE3	3,26	3,20	-0,06
	PEE4	3,11	3,09	-0,02
Mean		3,25	3,18	-0,07

Pada skor mean Performance Expectancy pada Tabel XVIII, diperoleh nilai rata-rata GS 3,25 dan GO 3,18 dengan nilai GAP -0,07. Yang artinya aplikasi MyTelkomsel tidak dapat memenuhi tingkat kepuasan pada indikator Performance Expectancy. Pada indikator ini, aplikasi MyTelkomsel tidak dapat memenuhi kepuasan pengguna pada pernyataan: (1) Pengguna mendapatkan banyak manfaat saat menggunakan aplikasi MyTelkomsel (PEE1) (2) Pengguna dapat terbantu dalam pembelian paket pulsa, paket internet, paket sms, paket hiburan, hingga paket roaming (PEE2) (3) Pengguna merasakan efisiensi atau kemudahan seperti upgrade kartu SIM ke 4G, tukar poin, dll (PEE3) (4) pengguna dapat terfasilitasi untuk lebih kreatif dalam memanfaatkan fitur-fitur layanannya (PEE4).

TABEL XIX  
PERBANDINGAN GS, GO DAN GAP VARIABEL EFFPRT EXPECTANCY

Variabel	Kode	GS	GO	Σ Gap
Effort Expectancy	EFE1	3,21	3,18	-0,03
	EFE2	3,09	3,06	-0,03
	EFE3	3,34	3,18	-0,16
Mean		3,21	3,14	-0,07

Pada skor mean Effort Expectancy yang ditunjukkan pada Tabel XIX, diperoleh nilai rata-rata GS 3,21 dan GO 3,14 dengan nilai GAP 0,073. Yang artinya terpenuhinya Effort Expectancy. Pada indikator ini, aplikasi MyTelkomsel tidak dapat memenuhi kepuasan pengguna di semua pernyataan,

dengan rincian pernyataan: (1) Pengguna mudah mengoperasikan beberapa fitur aplikasi MyTelkomsel (EFE1) (2) Pengguna merasa pelayanan MyTelkomsel memberikan kesan yang baik melalui proses untuk mendapatkan telkomsel poin tidak rumit (EFE2) (3) pengguna merasa penggunaan aplikasi MyTelkomsel lebih efisien dalam segi waktu dan tenaga (EFE3).

TABEL XX  
PERBANDINGAN GS, GO DAN GAP VARIABEL SOCIAL INFLUENCE

Variabel	Kode	GS	GO	Σ Gap
Social Influence	SOI1	2,28	2,37	0,09
	SOI2	2,49	2,54	0,05
	SOI3	2,76	2,83	0,07
Mean		2,51	2,58	0,07

Pada Tabel XX, skor mean Social Influence diperoleh nilai rata-rata GS 2,51 dan GO 2,58 dengan nilai GAP 0,07. Yang artinya terpenuhinya Social Influence. Pada indikator ini, Aplikasi MyTelkomsel dapat memenuhi kepuasan pengguna pada semua pernyataan, dengan rincian sebagai berikut: (1) Pengguna merasa menggunakan aplikasi MyTelkomsel, karena ketentuan dari instansi tempat bekerja (SOI1) (2) Pengguna merasa menggunakan aplikasi MyTelkomsel karena relasi bisnis banyak menggunakan aplikasi tersebut (SOI2) (3) Pengguna merasa Termotivasi untuk bekerja lebih efektif dan efisien, karena kesan dari aplikasi MyTelkomsel (SOI3).

TABEL XXI  
PERBANDINGAN GS, GO DAN GAP VARIABEL FACILITATING CONDITION

Variabel	Kode	GS	GO	Σ Gap
Facilitating Conditions	FAC1	3,13	2,99	-0,14
	FAC2	3,07	3,04	-0,03
	FAC3	3,22	3,18	-0,04
Mean		3,22	3,07	-0,15

Pada Tabel XXI skor mean Facilitating Conditions diperoleh nilai rata-rata GS 3,22 dan GO 3,07 dengan nilai GAP -0,15. Hal ini menandakan bahwa aplikasi MyTelkomsel tidak dapat memenuhi tingkat kepuasan pada indikator Facilitating Conditions. Pada indikator ini tidak dapat memenuhi kepuasan di semua pernyataan, hal ini dijelaskan pada beberapa pernyataan sebagai berikut: (1) Pengguna merasa nyaman dengan fitur-fitur aplikasi MyTelkomsel yang mendukung perilaku dan gaya hidup penggunanya (FAC1) (2) Pengguna merasa kemudahannya fitur-fitur aplikasi MyTelkomsel, karena customer service membantu 24 jam (FAC2) (3) Pengguna merasa nyaman dengan fitur-fitur aplikasi MyTelkomsel yang mendukung kebutuhan smartphone penggunanya (FAC3).

D. Uji-t Berpasangan

Pada Tabel XXII, skor mean Performance Expectancy diperoleh nilai rata-rata GS 3,25 dan GO 3,18 dengan nilai GAP -0,07. Dari pengujian pada uji t didapatkan nilai P (0,025) <



0,05. Hasil tersebut menunjukkan ada perbedaan antara hasil GS dan GO pada *performance expectancy*. Hal ini menunjukkan bahwa hasil uji t menerima  $H_1$  yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan antara harapan terhadap kenyataan kinerja aplikasi MyTelkomsel dan menolak  $H_0$ .

TABEL XXII  
TABEL HASIL UJI-T

Harapan dan Presepsi (GS & GS)	Nilai T	P	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i>	2,280	0,025	Signifikan
<i>Effort Expectancy</i>	2,251	0,027	Signifikan
<i>Social Influence</i>	-2,035	0,045	Signifikan
<i>Facilitating Conditions</i>	2,153	0,034	Signifikan

Dari variabel *Effort Expectancy* pengujian didapatkan nilai  $P (0,027) < 0,05$ . Hasil tersebut menunjukkan ada perbedaan antara hasil GS dan GO pada *Effort Expectancy*. Hal ini menunjukkan bahwa hasil uji t menerima  $H_1$  yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan antara harapan terhadap kenyataan indikator usaha pada aplikasi MyTelkomsel serta menolak  $H_0$ .

Pengujian pada uji t pada variabel *Social Influence* didapatkan nilai  $P (0,045) < 0,05$ . Hasil tersebut menunjukkan ada perbedaan antara hasil GS dan GO pada *Social Influence*. Hal ini menunjukkan bahwa hasil uji t menerima  $H_1$  yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan antara harapan terhadap kenyataan pengaruh sosial pada aplikasi MyTelkomsel serta menolak  $H_0$ .

Dari pengujian pada variabel *Facilitating Conditions*, uji t didapatkan nilai  $P (0,034) < 0,05$ . Hasil tersebut menunjukkan ada perbedaan antara hasil GS dan GO pada *Facilitating Conditions*. Hal ini menunjukkan bahwa hasil uji t menerima  $H_1$  yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan antara harapan terhadap kenyataan kondisi fasilitas pada aplikasi MyTelkomsel serta menolak  $H_0$ .

#### IV. KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan terhadap aplikasi MyTelkomsel menggunakan model UTAUT didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel hanya tercapai pada variabel *Social Influence*, sedangkan pada variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Facilitating Conditions* kepuasan pengguna tidak tercapai.
2. Terdapat perbedaan kesenjangan antara harapan dan kepuasan pengguna yang signifikan terhadap aplikasi MyTelkomsel pada semua variabel yang diujikan meliputi *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*.

Saran yang diberikan untuk mendukung penelitian selanjutnya yaitu untuk memperluas jangkauan dari responden agar mendapatkan hasil yang lebih representatif terhadap penelitian yang dilakukan.

#### REFERENSI

- [1] Tjiptono, F., dan Chandra, G, Service, Quality and Satisfaction, Yogyakarta: Andi, 2011.
- [2] Bernanda, "Analisis Sistem KRS Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas XYZ Menggunakan Metode Utaut," *Jurnal TEKNOINFO*, vol. 8, no. 2, pp. 124-130, 2019.
- [3] A. Y. Rahmawati and A. D. Indrayati, "Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelanggan pada PT. Taspen KCU Surabaya menggunakan Metode Servqual," *JEISBI*, vol. 2, no. 1, pp. 28-31, 2021.
- [4] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D, Bandung: Alfabeta, 2010.
- [5] A. Ferdinand, Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen, Semarang: Universitas Diponegoro, 2002.
- [6] A. Y. Zainal, Metode Penelitian Komunikasi Kuantitatif, Bandung: Pusaka Setia, 2015.
- [7] C. Lovelock, P. Patterson and R. Walker, Services Marketing: An Asia Pacific Perspective, Sydney: Pearson Education, 2001.
- [8] I. Ghazali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam IBM SPSS 25, Semarang: Universitas Diponegoro, 2018.
- [9] M. C. Ngulum and A. D. Indriyanti, "Evaluasi Kualitas Website Simontasi Unesa Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)," *JINACS*, vol. 2, no. 1, pp. 38-42, 2020.