

Pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* pada *Behavioral Intention* Aplikasi Gojek di Kabupaten Garut

Zakiy Anugrah¹, Lilis Suhaebah², Tiara Raras Pramudita³, Ramayani Yusuf⁴

^{1, 2, 3, 4}Universitas Garut, Garut, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan menganalisis pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention* pada Gojek. Objek penelitian ini adalah pengguna aplikasi Gojek di Garut dengan menggunakan metode slovin, dimana populasi Kabupaten Garut dan didapat sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dilihat dari uji coba dengan menggunakan perhitungan persamaan regresi linier berganda. Hasil uji secara parsial menemukan bahwa hanya variabel *Effort Expectancy* yang tidak berpengaruh pada *Behavioral Intention*. Sedangkan kedua variabel lain yaitu *Performance Expectancy* dan *Social Influence* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa keempat variabel berpengaruh terhadap variabel *Behavioral Intention* pada Gojek.

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of Performance Expectancy, Effort Expectancy, and Social Influence on the Behavioral Intention of Gojek. The object of this research is Gojek application users in Garut using the sloven's method, where the population of Garut Regency and a sample of 100 respondents were obtained. The data collection method in this study used a questionnaire. The results of this study can be concluded from the test using the calculation of multiple linear regression equations. Partial test results found that only the Effort Expectancy variable had no effect on Behavioral Intention. The other two variables, namely Performance Expectancy and Social Influence, have an effect on Behavioral Intention. Based on the results of simultaneous testing, shows that the four variables affect the Behavioral Intention variable on Gojek.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diterima 18 Oktober 2023

Direvisi 17 November 2023

Revisi diterima Desember 2023

Kata Kunci:

Behavioral Intention, Effort Expectancy, Social Influence, Performance Expectancy.

Penulis Koresponden:

Tiara Raras Pramudita

Universitas Garut

Kp. Sindang Wargi 01/11 Kel. Pakuwon

Kec. Garut Kota Kab. Garut Prov. Jawa

Barat Indonesia

24023120056@fekon.uniga.ac.id

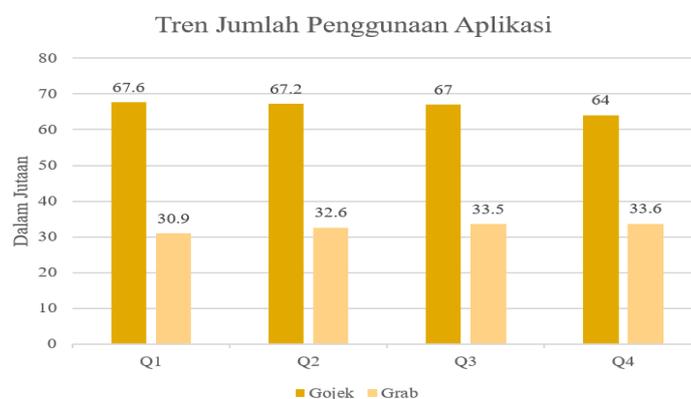
How to Cite: Anugrah, et. al. (2024). Pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* pada *Behavioral Intention* Aplikasi Gojek di Kabupaten Garut. *ANALYSIS: Accounting, Management, Economics, and Business*, 2(1) 31-42. doi: [10.56855/analysis.v2i1.908](https://doi.org/10.56855/analysis.v2i1.908)

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman semakin pesat seiring dengan kemajuan teknologi industri yang dikenal sebagai Revolusi Industri. Sejarah Revolusi Industri pertama dimulai pada tahun 1750. Revolusi diartikan sebagai perubahan dalam pola sosial budaya atau kebiasaan dalam kehidupan masyarakat, sementara Industri dapat diinterpretasikan sebagai kegiatan yang terkait dengan transformasi barang mentah menjadi produk jadi dengan nilai jual dan kualitas yang tinggi (Nurdiana & Pandin, 2021). Sehingga Bisa diartikan bahwa revolusi industri dijadikan sebagai perubahan mendasar dan signifikan dalam dunia industri, membawa kelahiran inovasi yang mendukung kehidupan manusia yang mana Perubahan ini mencakup cara manusia memproses sumber daya dan menghasilkan barang dalam jumlah besar dengan waktu yang relatif singkat (Xu et al., 2018).

Revolusi Industri sebelumnya membawa mesin dan produksi massal, sekarang revolusi industri mendatangkan digitalisasi yang membawa perubahan melalui penerapan teknologi digital di semua aspek kehidupan, menciptakan efisiensi dan transformasi dalam pengolahan informasi serta produksi barang atau layanan (Parviainen et al., 2017). Di Indonesia itu sendiri kemajuan teknologi disambut baik oleh masyarakat. Hal ini ditunjukkannya oleh semakin antusias masyarakat terhadap teknologi, sehingga berdampak pada peningkatan basis pengguna internet di negara Indonesia (Mustaqim et al., 2018).

Menurut survei APJII pada periode 2021-2022, penetrasi internet di Indonesia mencapai 77,02%. Pandemi Covid-19 telah menyebabkan peningkatan signifikan dalam jumlah pengguna internet, dengan total 210.026.729 jiwa penduduk Indonesia yang terhubung ke internet dari populasi total 272.682.600 jiwa pada tahun 2021-2022 (Haryanto, 2022).



Gambar 1. Kemajuan teknologi dibidang transportasi

Sumber: kata.co.id

Peningkatan penggunaan teknologi Internet ini berdampak pada Kemajuan teknologi dibidang transportasi yang mana masyarakat tidak perlu pergi ke pangkalan ojek Peningkatan penggunaan teknologi Internet ini berdampak pada Kemajuan teknologi dibidang transportasi yang mana masyarakat tidak perlu pergi ke pangkalan ojek.

Fenomena penggunaan Ojek *Online* ini terjadi secara masif, hal tersebut dapat dibuktikan dengan data yang terdapat di gambar 1. Banyaknya penggunaan Ojek Online tersebut dipengaruhi oleh niat Penggunaan yang kuat. Dengan kata lain, masyarakat juga artinya mempercayai kualitas layanan dari ojek online itu sendiri sehingga melakukan transaksi ulang dan merekomendasikan aplikasi tersebut kepada orang lain. Perilaku tersebut merujuk pada *behavioral intention*. *Behavioral Intention* atau niat berperilaku seseorang merupakan salah satu dari beberapa keinginan kuat untuk mendukung penggunaan teknologi di lingkungan tertentu guna meningkatkan kualitas hidupnya (Indah & Agustin, 2019).

Kumala, (2019) menyatakan bahwa ada tiga faktor yang dapat memengaruhi niat perilaku, yaitu harapan usaha (*effort expectancy*), harapan kinerja (*performance expectancy*), dan pengaruh sosial (*social influence*). Harapan kinerja diartikan sebagai keyakinan pengguna bahwa penggunaan sistem informasi akan meningkatkan efisiensi pekerjaan mereka. Harapan usaha mencakup tingkat kenyamanan pengguna saat menggunakan suatu sistem informasi, sementara pengaruh sosial dijelaskan sebagai sejauh mana individu merasa bahwa orang-orang yang dianggap penting mendukung penggunaan sistem baru tersebut.

Dari uraian di atas peneliti memiliki ketertarikan lebih lanjut, oleh karena itu penelitian ini mengangkat judul "Pengaruh *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence* Pada *Behavioral Intention* Aplikasi Gojek" Penelitian ini akan dilaksanakan di kabupaten garut dikarenakan keterbatasan waktu penelitian. Namun demikian penelitian ini dirasa akan tetap mampu menggambarkan bagaimana Pengaruh *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence* Pada *Behavioral Intention* Aplikasi Gojek Di Kabupaten Garut.

Performance Expectancy

Ekspektasi kinerja dapat dilihat sebagai ekspektasi sistem terhadap kinerja atau sebagai sejauh mana seseorang berpikir bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kemampuannya dalam bekerja (Mustaqim dkk., 2018). Ekspektasi kinerja merupakan hal yang penting di semua ukuran penggunaan, baik sukarela maupun wajib, dan merupakan prediktor terbesar dari niat untuk menggunakan sistem informasi (Kumala, 2019).

Effort Expectancy

Mengacu pada ekspektasi pengguna terhadap betapa mudahnya menggunakan situs *e-commerce* tertentu, sehingga meningkatkan keinginan pengguna untuk melakukan pembelian secara online karena kemudahan penggunaan. Setelah *website e-commerce* mudah dinavigasi, pengguna dapat dengan mudah menggunakan layout *website* (lebar, tinggi, lebar, kategori produk, harga, dan deskripsi produk) yang

disediakan sistem, sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi bisnis online (Mustaqim dkk., 2018).

Social Influence

Social Influence merupakan bagian yang membahas pandangan orang-orang berpengaruh dan penting di sekitar yang terkait dengan penelitian mengenai penggunaan dan pentingnya penggunaan teknologi. Lingkungan sosial memiliki dampak besar pada perilaku seseorang (Alhwaiti, 2023). Dipertegas oleh Zhao & Bacao, (2020) bahwa *Social Influence* didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna mendapatkan dorongan dari orang lain (misalnya keluarga, teman, dan rekan kerja) bahwa mereka seharusnya menggunakan suatu teknologi tertentu.

Behavioural Intention

Niat berperilaku mengacu pada tujuan atau keinginan individu untuk menggunakan sistem tertentu di masa depan. Jika seseorang mempunyai keinginan dalam diri mereka untuk menggunakan sistem tertentu, mereka akan termotivasi untuk menggunakannya (Indah & Agustin, 2019). *Performance Expectancy* mengukur seberapa baik kinerja tersebut, *Effort Expectancy* memperhitungkan persepsi tentang betapa mudah atau sulitnya melaksanakan tugas tertentu, dan *Social Influence* mengurangi dampak lingkungan sosial. Secara umum, *performance expectancy* yang lebih tinggi dan *effort expectancy* yang lebih rendah, serta *social influence* yang lebih tinggi, semakin besar kemungkinan individu memiliki niat untuk melaksanakan perilaku yang dimaksud (S. Mulyani, 2018).

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan jenis penelitian metode kuantitatif dengan teknik penelitian regresi berganda. Populasi dari penelitian ini adalah Masyarakat Kabupaten Garut yang berjumlah 2,637 juta orang pada tahun 2024 menurut data dari BPS Kabupaten Garut. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Slovin* sehingga didapatkan jumlah sample 100 orang. Penelitian ini menggunakan data sekunder dan data primer. Dimana data sekunder sebagai pendukung penelitian didapatkan dari Jurnal Nasional, Jurnal Internasional, Studi Literatur, Buku Referensi, dan Informasi dari Internet. Sedangkan data primer diperoleh dari hasil survey, yaitu dengan secara langsung observasi dengan Penelitian ini akan menggunakan metode *Electronic and Online Questionnaires* dengan memanfaatkan *Google Form*. Pendekatan ini dipilih dengan harapan peneliti dapat mencapai sebanyak mungkin responden dalam waktu yang singkat, memudahkan distribusi kuesioner secara luas melalui platform *online*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Dan Reabilitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi apakah item kuesioner yang digunakan dapat mengukur tujuan yang dimaksudkan (validitas) secara

akurat. Suatu kuesioner dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaan di dalamnya mengungkapkan apa yang ingin diukur. Untuk menguji validitas digunakan koefisien korelasi dengan nilai signifikansi 5% atau 0,05% untuk menunjukkan bahwa pertanyaan tersebut valid sebagai indikator.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Items	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Variabel X	X1.1	0,673	0,1966	Valid
	X1.2	0,722	0,1966	Valid
	X1.3	0,729	0,1966	Valid
	X1.4	0,702	0,1966	Valid
	X2.1	0,699	0,1966	Valid
	X2.2	0,734	0,1966	Valid
	X2.3	0,808	0,1966	Valid
	X3.1	0,526	0,1966	Valid
	X3.2	0,525	0,1966	Valid
	Variabel Y	Y1	0,679	0,1966
Y2		0,808	0,1966	Valid
Y3		0,786	0,1966	Valid

Berdasarkan hasil output di atas, pada pemeriksaan validitas, nilai *corrected item total correlation* dinyatakan sebagai *rhitung*. Lalu untuk *rtabel* dalam penelitian ini adalah 0,1966. Berdasarkan perbandingan nilai *rhitung* dan *rtabel* maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan variabel X dinyatakan valid karena semua *rhitung* > 0,1996.

Uji Reliabel

Tabel 2. Hasil Uji Reliabel

Variabel	Guttman Split-Half Coefficient	Keterangan
Variabel X	0,843	Reliabel
Variabel Y	0,81	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan kuesioner memiliki nilai *Guttman Split-Half Coefficient* diatas 0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliable atau handal.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel terikat dan bebas mempunyai distribusi normal dalam suatu model regresi. Model regresi yang baik adalah yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Analisis data mengharuskan data berdistribusi normal untuk menghindari bias dalam analisis data. Prosedur pengujian dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dan menunjukkan (sig 0,200). Artinya nilainya lebih besar dari 0,05. Variabel Performance Expectancy (X1), Effort Expectancy (X2), Social Influence (X3), dan Behavioral Intention (Y) menjamin bahwa informasi dari setiap penelitian mempunyai distribusi statistik yang normal dan layak digunakan sebagai informasi penelitian. Berdasarkan pengujian grafik histogram, dapat dilihat bahwa frekuensi sisa paling sering berpusat di sekitar nilai 0. Alternatifnya, nilai-nilai dalam sebaran data sesuai dengan kurva normal, sehingga residunya dikatakan berdistribusi normal. Berdasarkan uji P-Plot terlihat titik-titik data tersebar secara diagonal. Artinya, data dikatakan residunya berdistribusi normal.

Uji Regresi Berganda

Uji F

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini juga dikenal sebagai uji kelayakan model, atau uji konkurensi model. Pengujian ini menentukan apakah model regresi yang diestimasi layak dilakukan. "Layak" di sini berarti model yang dinilai layak untuk menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung dari nilai F tabel sebesar $64,272 > 2,70$, dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan hasil tersebut maka penelitian ini layak untuk dilakukan.

Uji T

Hasil subtes (uji-t) dapat dilihat pada penjelasan hasil interpretasi masing-masing variabel independen di bawah ini:

1. Performance Expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention dengan koefisien regresi 4,907 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya semakin tinggi Performance Expectancy maka semakin tinggi pula Behavioral Intention Gojek di Kabupaten Garut..
2. Effort Expectancy tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention dengan koefisien regresi 1,814 dan tingkat signifikansi $0,000 > 0,05$. Artinya, Effort Expectancy tidak dapat meningkatkan Behavioral Intention di Gojek Kabupaten Garut.
3. Social Influence berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention dengan koefisien regresi sebesar 6,140 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya Social Influence berpengaruh terhadap Behavioral Intention Gojek di Kabupaten Garut dan meningkatkan niat menggunakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang menyelidiki pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy* pengguna memiliki pandangan atau ekspektasi tertentu tentang seberapa mudah atau sulit menggunakan platform Gojek, hal tersebut tidak mempengaruhi sejauh mana mereka berniat untuk menggunakan layanan tersebut:

Performance expectancy: Penelitian menunjukkan bahwa variabel ini memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi Gojek. Artinya, semakin baik pengguna mempersepsikan kinerja atau manfaat yang mereka dapatkan dari menggunakan Gojek (seperti kemudahan dalam memesan layanan transportasi atau pengiriman makanan), semakin tinggi kemungkinan mereka akan memiliki niat untuk terus menggunakan aplikasi ini.

Effort Expectancy tidak berpengaruh terhadap Behavioral Intention pada Gojek artinya tingkat harapan terkait upaya yang diperlukan untuk menggunakan layanan Gojek tidak memiliki dampak signifikan atau tidak mempengaruhi niat perilaku pengguna. Di mana, meskipun pengguna mungkin memiliki pandangan atau ekspektasi tertentu tentang seberapa mudah atau sulit menggunakan platform Gojek, hal tersebut tidak mempengaruhi sejauh mana mereka berniat menggunakan layanan tersebut.

Social influence: Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ini juga berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*. Hal ini berarti pengaruh dari orang lain, seperti rekomendasi teman atau keluarga, dapat mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi Gojek. Jika mereka mendapatkan rekomendasi positif dari orang terdekat, mereka cenderung lebih mungkin untuk terus menggunakan aplikasi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhwaiti, M. (2023). Acceptance of Artificial Intelligence Application in the Post-Covid Era and Its Impact on Faculty Members' Occupational Well-being and Teaching Self Efficacy: A Path Analysis Using the UTAUT 2 Model. *Applied Artificial Intelligence*, 37(1). <https://doi.org/10.1080/08839514.2023.2175110>
- Angraini, L. M., Larsari, V. N., Muhammad, I., & Kania, N. (2023). Generalizations and analogical reasoning of junior high school viewed from Bruner's learning theory. *Infinity Journal*, 12(2), 291-306.
- Indah, M., & Agustin, H. (2019). Penerapan Model Utaut (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Untuk Memahami Niat Dan Perilaku Aktual Pengguna Go-Pay Di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(4). <http://jea.ppj.unp.ac.id/index.php/jea/issue/view/16>
- Islami, et. al.2023. Penyuluhan Pembuatan Puding Kulit Pisang sebagai Solusi Zero-Waste di Desa Pasi, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur. *INCOME: Indonesian Journal of Community Service and Engagement*. Vol. 2 (3): pp. 214-220. doi: 10.56855/income.v2i3.664
- Kania, N., & Kusumah, Y. S. (2023, November). Bibliometric analysis using R studio: Twenty-Eight years of virtual reality research in math teaching. In *AIP Conference Proceedings* (Vol. 2909, No. 1). AIP Publishing.

- Kumala, S. (2019). Pengaruh Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence Dan Experiences Terhadap Behavioral, Intention Pada Game Mobile Player Unknown's Battleground (Pulg). *AGORA*, 7(2).
- Malasulastri, S. I., & Rosa, T. (2023). Pengaruh Analisis Rasio Profitabilitas dan Solvabilitas untuk Menilai Kinerja Keuangan pada Suatu Perusahaan. *Journal of Accounting, Management, Economics, and Business (ANALYSIS)*, 1(2), 136-147.
- Mulyani, A. (2018). Analisis Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Aplikasi Ojek Online Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use Technology. *Jurnal Algoritma*, 15(2). <http://journals.sttgarut.ac.id/>
- Mulyani, S. (2018). Analisis Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Aplikasi Ojek Online Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use Technology. *Jurnal Algoritma*, 15(2). <http://journals.sttgarut.ac.id/>
- Mustaqim, R. N., Kusyanti, A., & Aryadita, H. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Niat Penggunaan E-Commerce XYZ Menggunakan Model UTAUT (Unified Theory Acceptance and Use Of Technology). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(7), 2584-2593. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Nurdiana, & Pandin, M. G. R. (2021). Industrial Revolution: A History of Industrial Revolution and Its Influence in Manufacturing Companies. *Historia Madania*, 5(2). <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.30091.52006>
- Parviainen, P., Tihinen, M., Kääriäinen, J., & Teppola, S. (2017). Tackling the digitalization challenge: How to benefit from digitalization in practice. *International Journal of Information Systems and Project Management*, 5(1), 63-77. <https://doi.org/10.12821/ijispm050104>
- Putri, L. F. S., & Mahendra, I. (2017). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Go-Jek Menggunakan Unified Theory of Acceptance and use Of Technology (UTAUT). *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 13(1).
- Patria, R. (2023). Pengaruh Supervisi Pengawas dan Motivasi Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Guru. *Journal of Accounting, Management, Economics, and Business (ANALYSIS)*, 1(1), 10-19.
- Rosa, T., & Sinang, K. (2023). Studi Literatur: Analisis Kinerja Keuangan pada Perusahaan Menggunakan Literature Review. *Journal of Accounting, Management, Economics, and Business (ANALYSIS)*, 1(2), 103-113.
- Sandry, R., & Rosa, T. (2023). Analisis Pengaruh Return on Investment dan Residual Income untuk Menilai Kinerja Keuangan di Suatu Perusahaan. *Journal of Accounting, Management, Economics, and Business (ANALYSIS)*, 1(2), 91-102.
- Suhayat, J., Suwatno, S., & Buchdadi, A. D. (2023). Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Guru Berdasarkan Persepsi Kepala Sekolah. *Journal of Accounting, Management, Economics, and Business (ANALYSIS)*, 1(1), 40-51.
- Wahyuni, D., & Susilowati, L. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Berwirausaha Peserta Program Double Track Tata Boga di SMAN I Bubulan Bojonegoro. *Journal of Accounting, Management, Economics, and Business (ANALYSIS)*, 1(2), 125-135.

- Xu, M., David, J. M., & Kim, S. H. (2018). The fourth industrial revolution: Opportunities and challenges. *International Journal of Financial Research*, 9(2), 90–95. <https://doi.org/10.5430/ijfr.v9n2p90>
- Zhao, Y., & Bacao, F. (2020). What factors determining customer continuingly using food delivery apps during 2019 novel coronavirus pandemic period? *International Journal of Hospitality Management*, 91. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102683>