

Analisis Kemudahan Penggunaan Aplikasi Go-Jek Di Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)

Al Hudori¹, Ahmad Husaein², Silvia Rianti Agustini³

¹²³Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: alhudori1608@gmail.com, hu543in@gmail.com, silviarinti7gmail.com

Email Korespondensi: alhudori1608@gmail.com

Artikel Info :
Artikel History :
Submitted : 24-08-2024
Accepted : 25-09-2024
Published : 30-09-2024

Kata Kunci:

Analisis Kualitas Layanan, website, pemerintahan, SmartPls, TAM

Abstrak—Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat memberikan dampak pada perubahan layanan organisasi maupun suatu instansi tertentu salah satunya di bidang transportasi umum. Namun terdapat perasaan kepuasan ataupun ketidakpuasan dalam menggunakan layanan transportasi umum salah satunya adalah Aplikasi Go-Jek. Pada penelitian ini dilakukan analisis kualitas layanan yang dapat menyimpulkan penilaian masyarakat khususnya pengguna Go-Jek terhadap pelayanan yang diberikan oleh Aplikasi Go-Jek. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan pada Aplikasi Go-Jek dapat diterima atau tidak oleh pengguna. Pengukuran keberhasilan pada layanan ini ditentukan oleh tingkat kepuasan pengguna apakah pengguna tersebut memperoleh pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkannya. Dalam hal ini untuk mengukur kepuasan pengguna digunakan metode TAM. Data penelitian ini diolah dengan menggunakan *Software SmartPls*. Metode analisis data statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Berganda. Standar signifikan yang digunakan pada penelitian ini sebesar 5% (0.05). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ketiga variabel independen ini yaitu *Computer Anxiety*, *Computer Playfulness*, *Perceived Enjoyment* berpengaruh secara signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*. Maka dapat disimpulkan bahwasannya pengguna sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh Aplikasi Go-Jek.

Abstract— The rapid development of information technology has had an impact on changes in the services of organizations and certain agencies, one of which is in the field of public transportation. However, there are feelings of satisfaction or dissatisfaction when using public transportation services, one of which is the GoJek application. In this research, a service quality analysis was carried out which can conclude the public's assessment, especially Go-Jek users, of the services provided by the Go-Jek Application. This research was carried out with the aim of finding out whether the quality of service on the Go-Jek Application was acceptable or not to users. Measuring the success of this service is determined by the level of user satisfaction, whether the user receives services that are in line with their needs and expectations. In this case, to measure user satisfaction, the TAM method is used. This research data was processed using SmartPls Software. The statistical data analysis method used in this research is Multiple Linear Regression Analysis. The significant standard used in this research was 5% (0.05). The research results show that these three independent variables, namely *Computer Anxiety*, *Computer Playfulness*, *Perceived Enjoyment*, have a significant effect on *Perceived Ease of Use*. So it can be concluded that users are very satisfied with the services provided by the Go-Jek Application.

Keywords:

Analysis of Service Quality, website, Government, SmartPls, TAM

1. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sarana perkembangan yang penting bagi kehidupan. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas, Salah satu aplikasi transportasi yang sering digunakan adalah Go-Jek [1]. Go-Jek adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan transportasi online perusahaan ini didirikan pada tahun 2010. Yang bertujuan untuk menghubungkan ojek dengan penumpang ojek. Kehadiran PT Go-Jek di Indonesia saat ini menjadi alat alternatif masyarakat untuk berpergian. Go-Jek menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, dan berpergian di saat macet [2].

Di satu sisi kehadiran Go-Jek saat ini menjadi salah satu alternatif masyarakat untuk berpergian, pesan antar makanan dan jasa dalam pengiriman barang, Namun disisi lain terdapat masalah yang bisa menghambat pertumbuhan konsumen yang menggunakan aplikasi Go-Jek. Berdasarkan data yang diambil oleh peneliti di Play

Store terdapat beberapa permasalahan yang sering dialami pengguna Go-Jek yaitu antara lain yang sering mengalami kesulitan pengaksesan, sulitnya jaringan sehingga fitur pada aplikasi Go-Jek tidak bisa dimanfaatkan, dan keluhan lainnya perihal aplikasi tersebut [3].

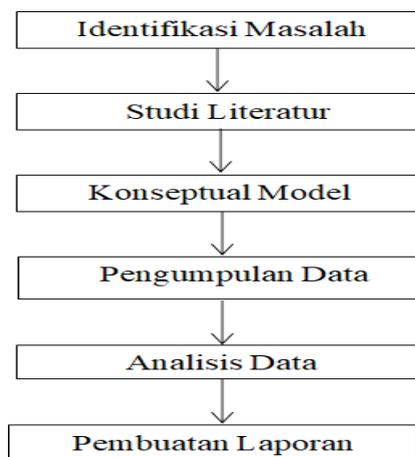
Mengingat temuan penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing dari penelitian yang pertama, dilakukan oleh Ahmad Susanto [4] Transportasi online secara umum dapat di artikan sebagai perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lain yang memanfaatkan koneksi internet sebagai media transaksi dan komunikasi. Transportasi online juga dapat diartikan suatu proses berbisnis dengan memakai teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan konsumen dan masyarakat dalam bentuk transaksi online. Pada temuan penelitian yang kedua, M. Rusydi [5] menggunakan teori TAM yang menjelaskan bahwa kegunaan dan faktor kemudahan penggunaan adalah faktor yang penting dan sangat berpengaruh terhadap sikap penggunaan gojek. Pada temuan penelitian yang ketiga, Endang Fatmawati [6] mengintegrasikan model TAM dengan memasukkan faktor intrinsik dan ekstrinsik sebagai variabel eksternal yang mempengaruhi penggunaan sistem. Faktor intrinsik berarti muncul dari dalam individu pengguna, sedangkan faktor ekstrinsik berarti karena faktor lingkungan yang mendorong pengguna menggunakan sistem informasi. Pada temuan penelitian yang keempat, Ketut sudaryana [7] Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Teknik uji validitas dengan menggunakan korelasi Pearson dengan cara mengorelasikan skor item dengan skor total item setiap variable. Pengujian signifikansi dilakukan pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2-sisi. Sebuah item dinyatakan tidak valid apabila nilai r hitung (Pearson Correlation) kurang dari nilai r tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Dan untuk temuan penelitian yang kelima, Nurmaini Dalimunthe [8] Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang menggunakan kuesioner. Metode yang digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan adalah Cronbach's Alpha.

Tujuan utama dari peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil terhadap pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi Go-Jek dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan untuk mengetahui pengaruh *Computer Anxiety*, *Computer Playfulness*, *Perceived Enjoyment* dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan dalam aplikasi Go-Jek. Para peneliti berharap penelitian ini akan menghasilkan informasi berguna kemudahan pengguna pada aplikasi Go-Jek yang diharapkan akan mengarah pada peningkatan fungsionalitas aplikasi dan menjadi landasan untuk penelitian di masa depan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Kerangka Penelitian

Untuk membantu penelitian ini, diperlukan susunan kerangka kerja (*framework*) yang jelas tahapan-tahapannya. Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang dibahas. Adapun kerangka kerja yang digunakan seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan pada gambar 1, maka dapat diuraikan pembahasan dari masing – masing tahapan penelitian sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

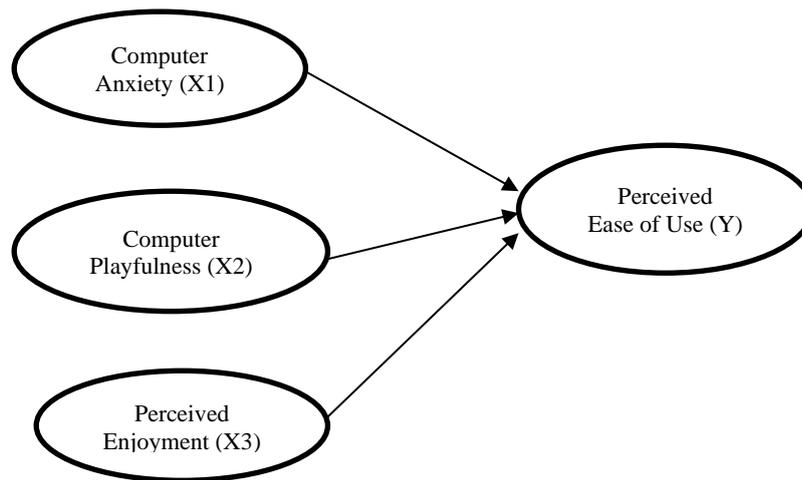
Pada tahap ini, penulis melakukan identifikasi dan merumuskan permasalahan pada penelitian, hal ini bertujuan untuk mengetahui masalah apa saja yang dialami para pengguna dalam menggunakan aplikasi Go-Jek yang berpengaruh kepada kemudahan penggunaan. Sehingga penulis dapat menentukan rencana kerja serta menentukan data apa saja yang akan dibutuhkan dalam penelitian ini.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis melakukan pencarian terhadap landasan – landasan teori yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah, artikel resmi dan juga referensi lainnya untuk melengkapi penelitian baik mengenai konsep dan teori sehingga memiliki acuan yang baik dan relevan. Studi literatur digunakan untuk mendapatkan pemahaman kemudahan penggunaan aplikasi Go-Jek menggunakan metode TAM dan bagaimana menguji hipotesisnya.

3. Konseptual Model

Konseptual model berisi variabel apa saja yang mempengaruhi tujuan penelitian. Penelitian bertujuan untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan terhadap aplikasi Go-Jek, maka dari itu variabel yang telah dikumpulkan pada tahap studi literature dan dipilih oleh peneliti yang dapat mempengaruhi kemudahan penggunaan. Penelitian ini hanya menganalisis 3 variabel, yang terdiri dari variabel bebas (*Independent Variabel*) dan 1 variabel terikat (*Dependen Variabel*). Adapun model konseptual yang dibuat berdasarkan identifikasi masalah yang dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Model Konseptual

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner, metode ini merupakan pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada pengguna aplikasi Go-Jek berupa formulir Google yang dapat diisi terkait dengan objek penelitian yaitu kemudahan pengguna. Pada pengumpulan data ini untuk mengetahui tingkat kemudahan penggunaan dengan menggunakan skala likert dimana responden diminta untuk memilih salah satu dari 5 alternatif jawaban yang telah disediakan dengan bobot masing – masing yaitu (5 sangat setuju, 4 Setuju, 3 Cukup, 2 Kurang Setuju, 1 Tidak setuju) [9].

5. Analisis Data

Analisis data yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur kemudahan penggunaan terhadap layanan yang ditawarkan oleh aplikasi Go-Jek dengan menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*). Adapun tahapan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu :

1. Melakukan analisis data dilakukan dengan cara mengumpulkan hasil dari kuesioner yang telah dibagikan serta dilakukannya penyusunan pada data responden yang telah memberikan tanggapan.
2. Data yang telah didapatkan kemudian diolah terlebih dahulu dengan menggunakan Ms. Excel, dilanjutkan dengan menganalisis data tersebut dengan menggunakan SmartPLS untuk dilakukannya

perhitungan uji seperti validitas, reliabilitas dan uji hipotesis.

3. Kemudian pada tahapan terakhir dalam penelitian ini ialah menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

6. Pembuatan Laporan

Tahap ini dilakukan dengan menyusun laporan yang disusun dari kegiatan penelitian yang dilakukan. Membuat laporan memudahkan pembaca dan peneliti untuk melihat analisis dan pengujian yang dilakukan hingga hasil akhir tersedia dan dianalisis dengan menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*).

2.2 Penentuan Populasi dan Sampel penelitian

Populasi adalah keseluruhan unsur – unsur yang memiliki satu atau beberapa ciri atau karakteristik yang sama [10]. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna aplikasi Go-Jek di Kota Jambi. Metode pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sample* dikarenakan jumlah populasi yang sangat besar dan tidak diketahui secara pasti. Sampel adalah kelompok elemen yang peneliti selidiki secara langsung [11]. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Paul Leedy [10].

$$n = (z e) 2 (P) (1-P)$$

Keterangan : n = ukuran sampel

P = jumlah populasi

e = sampling error (5%)

Z = standar untuk kesalahan yang dipilih

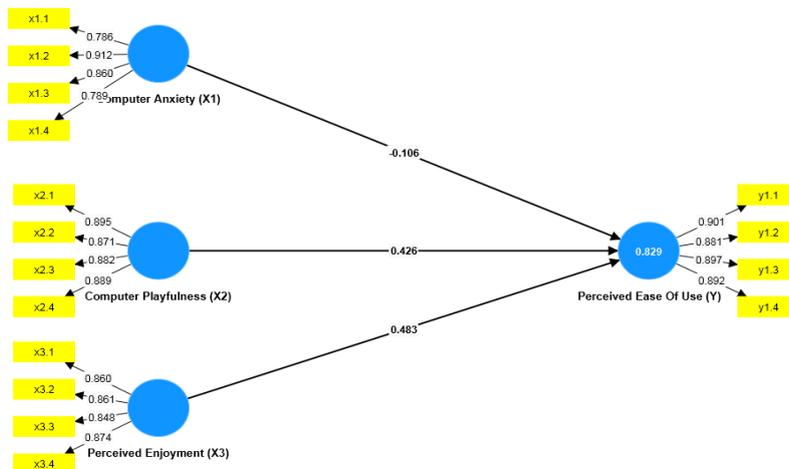
Jumlah populasi dari penelitian ini tidak diketahui, maka nilai P maksimal adalah 0,5 dan menggunakan *confidence level* 95% dengan tingkat kesalahan tak lebih dari 5% maka besar sampel adalah :

$$n = (1,96 0,05) 2 (0,5) (1 - 0,5) = n = 384,16 \text{ (dibulatkan menjadi 400)}$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas Konvergen

Uji Konvergen (*Convergent Validity*) bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variable lainnya. Dalam penelitian ini akan digunakan batas *Loading Factor* diatas 0,7.



Gambar 3. Model Structural Equation Modelling

Berikut ini hasil korelasi antara indikator dengan konstruktural menunjukkan nilai *Loading Factor* :

Tabel 1. Loading Factor

	Computer Anxiety (X1)	Computer Playfulness (X2)	Perceived Enjoyment (X3)	Perceived Ease Of Use (Y)
X1.1	0.786			
X1.2	0.912			
X1.3	0.860			
X1.4	0.789			
X2.1		0.895		
X2.2		0.871		
X2.3		0.882		
X2.4		0.889		
X3.1			0.860	
X3.2			0.861	
X3.3			0.848	
X3.4			0.874	
Y1.1				0.901
Y1.2				0.881
Y1.3				0.897
Y1.4				0.892

Variabel yang indikatornya berkonvergensi atau berkorelasi tinggi dengan indikator – indikator lainnya dalam sebuah variabel yang secara teoritis serupa dengannya saja yaitu apabila nilai loading factor pada setiap indikator konstruk adalah diatas 0.7 [12]. Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan nilai *loading factor* pada penelitian ini sudah memenuhi persyaratan validitas konvergen.

3.2. Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Uji validitas dilakukan untuk mengukur tingkat validitas suatu instrument dimana indikator variabel *Computer Anxiety*, *Computer Playfulness*, *Perceived Enjoyment*, *Perceived of Use* dapat dinyatakan valid jika nilai AVE (*Average Variance Extracted*) > 0.5 [13]. Nilai AVE dalam model dapat dilihat pada tabel 2 berikut :

Tabel 2. Nilai AVE (*Average Variance Extracted*)

Variabel	AVE
<i>Computer Anxiety (X1)</i>	0.703
<i>Computer Playfulness (X2)</i>	0.782
<i>Perceived Enjoyment (X3)</i>	0.741
<i>Perceived Ease Of Use (Y)</i>	0.797

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai AVE untuk semua konstruk memiliki nilai diatas 0.5 oleh karena itu tidak ada permasalahan validitas diskriminan pada nilai AVE.

Tabel 3. Cross Loading

	Computer Anxiety (X1)	Computer Playfulness (X2)	Perceived Enjoyment (X3)	Perceived Ease Of Use (Y)
X1.1	0.786	-0.202	-0.174	-0.247
X1.2	0.912	-0.290	-0.263	-0.357
X1.3	0.860	-0.201	-0.180	-0.273
X1.4	0.789	-0.226	-0.187	-0.250
X2.1	-0.228	0.895	0.738	0.735
X2.2	-0.330	0.871	0.792	0.808
X2.3	-0.185	0.882	0.720	0.729
X2.4	-0.231	0.889	0.780	0.798

X3.1	-0.241	0.783	0.860	0.767
X3.2	-0.200	0.696	0.861	0.753
X3.3	-0.130	0.707	0.848	0.668
X3.4	-0.259	0.765	0.874	0.812
Y1.1	-0.344	0.792	0.787	0.901
Y1.2	-0.254	0.756	0.774	0.881
Y1.3	-0.328	0.788	0.773	0.897
Y1.4	-0.293	0.771	0.790	0.892

Hasil dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *loading factor* dari masing – masing indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai *loading factor* yang paling besar terhadap variabel laten lainnya. Sehingga tidak ada permasalahan validitas diskriminan pada tabel *loading factor*.

Tabel 4. Fornell Larcker Criterion

	Computer Anxiety (X1)	Computer Playfulness (X2)	Perceived Ease Of Use (Y)	Perceived Enjoyment (X3)
X1	0.838			
X2	-0.278	0.884		
Y	-0.245	0.870	0.893	
X3	-0.342	0.858	0.875	0.861

Hasil tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *fornell criterion* masing – masing konstruk mempunyai nilai tertinggi pada variabel laten yang diuji dari variabel laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator sudah mampu diprediksi dengan baik oleh masing – masing variabel laten. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel laten sudah memiliki *Discriminant Validity* lebih baik daripada indikator lainnya.

3.3. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas memperlakukan sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya keajegannya. Uji reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan yang sudah valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien *alpha* (α) harus lebih besar dari 0.7 [14] menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik bagi sebuah variabel sedangkan untuk nilai *composite reliability* yang baik adalah jika berada diatas 0.7.

Tabel 5. Nilai Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha
<i>Computer Anxiety (X1)</i>	0.859
<i>Computer Playfulness (X2)</i>	0.907
<i>Perceived Enjoyment (X3)</i>	0.884
<i>Perceived Ease Of Use (Y)</i>	0.915

Hasil dari nilai *Cronbach Alpha* menunjukkan bahwa nilai dari masing – masing variabel memiliki Cronbach alpha lebih dari 0.7 oleh karena itu nilai Cronbach alpha pada penelitian ini dapat diterima.

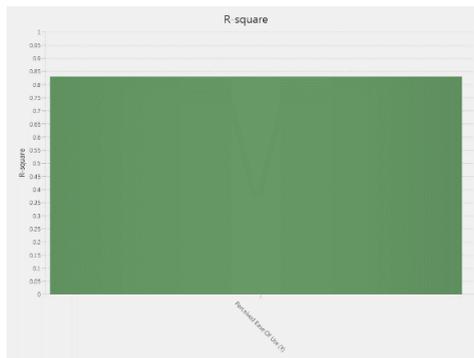
Tabel 6. Nilai Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability
<i>Computer Anxiety (X1)</i>	0.904
<i>Computer Playfulness (X2)</i>	0.935
<i>Perceived Enjoyment (X3)</i>	0.920
<i>Perceived Ease Of Use (Y)</i>	0.940

Hasil dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai dari masing masing variabel memiliki nilai composite reliability lebih dari 0.7 Oleh karena itu nilai cronbach’s alpha pada penelitian ini dapat diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai cronbach’s alpha dan composite reliability memiliki reliabilitas yang sudah sesuai dari batas minimum dan dapat di terima.

3.4. Nilai R-Square (R2)

R-square (R2) adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya. Jika variabel memiliki lebih dari dua variabel bebas maka digunakan r-square adjusted yang merupakan nilai r-square yang telah disesuaikan, nilai ini selalu lebih kecil dari nilai r-square. Nilai r-square dikelompokkan ke dalam tiga kategori yaitu Substansial 0,67 (Kuat), 0,33 (Moderat) dan 0,19 (Lemah). hasil r-square diatas 0,67 mengindikasikan bahwa model dikategorikan baik [15].



Gambar 4. R-Square

Tabel 7. Nilai R-Square & R – Square Adjusted

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Perceived Ease Of Use (Y)	0.829	0.828

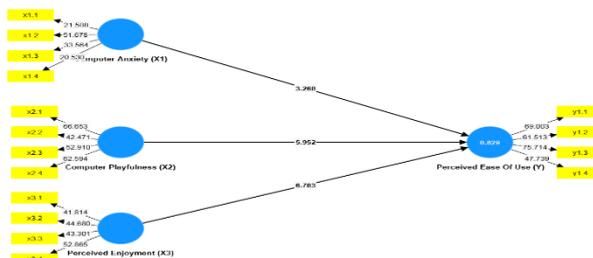
Dapat di simpulkan bahwa nilai r-square adjusted dari variabel dependen user satisfaction terhadap variabel Computer Anxiety, Computer Playfulness, Perceived Enjoyment adalah 0.829 yang mana nilai ini tergolong kategori kuat, dikarenakan nilai R-Square Adjusted adalah 0.829 yang artinya nilai ini sudah memenuhi syarat salah satu kategori nilai r-square yaitu substansional yang memiliki nilai 0,67.oleh karena itu nilai ini termasuk kedalam kategori kuat.

3.5. Uji Hipotesis

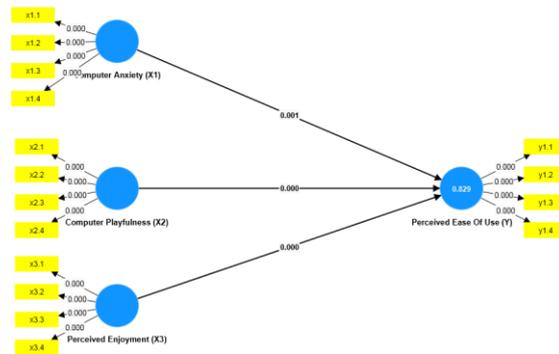
Uji hipotesis menggunakan SmartPLS dapat diperoleh melalui bootstrapping terhadap sampel. Hipotesis yang baik selalu memenuhi 2 pernyataan yaitu [16] :

1. Menggambarkan hubungan antar variabel
2. Dapat memberikan petunjuk bagaimana pengujian hubungan tersebut

Oleh karena itu hipotesis perlu dirumuskan terlebih dahulu sebelum dilakukan pengumpulan data. Hipotesis dapat dianggap signifikan jika memenuhi syarat yaitu nilai t-statistic harus lebih besar dari nilai t-table (1.66) dan p-value harus di bawah 5% (0.05) [17].



Gambar 5. T-Table



Gambar 6. P – Value

Tabel 8. Nilai Path Coefficients

	Original Sample	T Statistics	P Values
Computer Anxiety (X1) -> Perceived Ease Of Use (Y)	-0.106	3.268	0.001
Computer Playfulness (X2) -> Perceived Ease Of Use (Y)	0.426	5.952	0.000
Perceived Enjoyment (X3) -> Perceived Ease Of Use (Y)	0.483	6.783	0.000

Berdasarkan tabel diatas diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Variabel *Computer Anxiety* (X1) diketahui nilai nilai *t-statistic* sebesar 3.268 (>1.66) dan nilai *p-value* sebesar 0.001 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 di tolak dan Ha diterima. Sehingga dapat dinyatakan bahwa **H1 diterima** yang berarti berpengaruh positif pada variabel *Computer Anxiety* (X1) terhadap variabel *Perceived Ease Of Use* (Y) dan diterima karena nilai *t-statistic* sudah lebih besar dari 1.66 dan nilai *p-value* sudah lebih kecil dari 0.05.
2. Variabel *Computer Playfulness* (X2) diketahui nilai nilai *t-statistic* sebesar 5.952 (>1.66) dan nilai *p-value* sebesar 0.000 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 di tolak dan Ha diterima. Sehingga dapat dinyatakan bahwa **H2 diterima** yang berarti berpengaruh positif pada variabel *Computer Playfulness* (X2) terhadap variabel *Perceived Ease Of Use* (Y) dan diterima karena nilai *t-statistic* sudah lebih besar dari 1.66 dan nilai *p-value* sudah lebih kecil dari 0.05.
3. Variabel *Perceived Enjoyment* (X3) diketahui nilai nilai *t-statistic* sebesar 6.783 (>1.66) dan nilai *p-value* sebesar 0.000 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 di tolak dan Ha diterima. Sehingga dapat dinyatakan bahwa **H3 diterima** yang berarti berpengaruh positif pada variabel *Perceived Enjoyment* (X3) terhadap variabel *Perceived Ease Of Use* (Y) dan diterima karena nilai *t-statistic* sudah lebih besar dari 1.66 dan nilai *p-value* sudah lebih kecil dari 0.05.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, untuk kepuasan pada Aplikasi Go-Jek dengan menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM). Berikut merupakan kesimpulan dan saran pada penelitian ini. Dari hasil perhitungan analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi Go-jek dan pengguna juga merasakan kemudahan dalam menggunakan aplikasi Go-Jek. Maka dari itu untuk variabel independen Computer Anxiety, Computer Playfulness, Perceived Enjoyment dan Perceived Ease of Use berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan dalam aplikasi Go-Jek. Dari hasil hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Pengujian H1 : Diketahui nilai nilai *t-statistic* sebesar 3.268 (>1.66) dan nilai *p-value* sebesar 0.001 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 di tolak dan Ha diterima. Pengujian ini diterima karena nilai *t-statistic* sudah lebih besar dari 1.66 dan nilai *p-value* sudah lebih kecil dari 0.05. Untuk Pengujian H2 : Diketahui nilai nilai *t-statistic* sebesar 5.952 (>1.66) dan nilai *p-value* sebesar 0.000 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 di tolak dan Ha diterima. Pengujian ini diterima karena nilai *t-statistic* sudah lebih besar dari 1.66 dan nilai *p-value* sudah lebih kecil dari 0.05. Untuk Pengujian H3 : Diketahui nilai nilai *t-statistic* sebesar 6.783 (>1.66) dan nilai *p-value* sebesar 0.000 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 di tolak dan Ha diterima. Pengujian ini diterima karena nilai *t-statistic* sudah lebih besar dari 1.66 dan nilai *p-value* sudah lebih kecil dari 0.05. Dapat di simpulkan bahwa nilai *r-square* dari variabel dependen Perceived Ease Of

Use terhadap variabel Computer Anxiety, Computer Playfulness, Perceived Enjoyment adalah 0.829 yang mana nilai ini tergolong kategori kuat, dikarenakan nilai R-Square adalah 0.829 yang artinya nilai ini sudah memenuhi syarat salah satu kategori nilai r-square yaitu substansional yang memiliki nilai 0,67.oleh karena itu nilai ini termasuk kedalam kategori kuat.

REFERENCES

- [1] E. Hartati and J. R. No, "ANALISIS PENGGUNA LAYANAN GO-JEK DIKOTA PALEMBANG," vol. 8, 2017.
- [2] S. R. Hartatik and C. Budihartanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Go-jek Dengan Menggunakan Metode TAM," *PROSISKO J. Pengemb. Ris. Dan Obs. Sist. Komput.*, vol. 7, no. 1, Mar. 2020, doi: 10.30656/prosisko.v7i1.1653.
- [3] N. S. Mardhiyah, M. Rusydi, and P. C. Azwari, "Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Aplikasi Gojek Pada Mahasiswa Di Kota Palembang," *Esensi J. Bisnis Dan Manaj.*, vol. 10, no. 2, pp. 173–180, Jan. 2021, doi: 10.15408/ess.v10i2.16455.
- [4] Itok Ahmad Susanto, "EVALUASI PENERIMAAN FITUR LAYANAN GRAB-CAR BERBASIS ANROID SEBAGAI SARANA TRANSPORTASI ONLINE MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)," p. 124, 1989.
- [5] N. S. Mardhiyah, M. Rusydi, and P. C. Azwari, "Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Aplikasi Gojek Pada Mahasiswa Di Kota Palembang," *Esensi J. Bisnis dan Manaj.*, vol. 10, no. 2, pp. 173–180, 2021, doi: 10.15408/ess.v10i2.16455.
- [6] E. Fatmawati, "Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Sistem Informasi Perpustakaan," *Iqra' J. Perpust. dan Inf.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–13, 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/66>
- [7] G. Gunadi and I. K. Sudaryana, "Analisa Tingkat Penerimaan Aplikasi Scratch Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam)," *Infotech J. Technol. Inf.*, vol. 7, no. 1, pp. 7–18, 2021, doi: 10.37365/jti.v7i1.101.
- [8] N. Dalimunthe and H. Wibisono, "ANALISIS PENERIMAAN SISTEM e-learning SMK LABOR PEKANBARU DENGAN MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)," *J. Sains dan Teknol. Ind.*, vol. 11, no. 1, pp. 111–117, 2020, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/564/536>
- [9] T. Nempung, T. Setyaningsih, and N. Syamsiah, "Otomatisasi Metode Penelitian Skala Likert Berbasis Web," no. November, pp. 1–8, 2015.
- [10] Dedi Syahputra, "PENGARUH KEMANDIRIAN BELAJAR DAN BIMBINGAN BELAJAR TERHADAP KEMAMPUAN MEMAHAMI JURNAL PENYESUAIAN PADA SISWA SMA MELATI PERBAUNGAN".
- [11] D. Firmansyah, "Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian : Literature Review General Sampling Techniques in Research Methodology : Literature Review," vol. 1, no. 2, pp. 85–114, 2022.
- [12] Assegaff Setiawan, "Pengaruh Trust (Kepercayaan) dan Online Shopping Experiences (Pengalaman Berbelanja Online) terhadap Perilaku Konsumen dalam Berbelanja Online: Prespektif Konsumen di Indonesia," *J. Apl. Manaj.*, vol. 13, no. 3, pp. 463–473, 2015.
- [13] S. Aprilisa, S. Samsuryadi, and S. Sukemi, "Pengujian Validitas dan Reliabilitas Model UTAUT 2 dan EUCS Pada Sistem Informasi Akademik," *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 5, no. 3, p. 1124, 2021, doi: 10.30865/mib.v5i3.3074.
- [14] F. Rohman and D. Kurniawan, "Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Ilmu Pengetah. Dan Teknol. Komput.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–8, 2017.
- [15] F. A. Alodya Ann Gita Alfa1), Dewi Rachmatin2), "ANALISIS PENGARUH FAKTOR KEPUTUSAN KONSUMEN DENGAN STRUCTURAL EQUATION MODELING PARTIAL LEAST SQUARE," *Dep. Pendidik. Mat. FPMIPA UPI*, pp. 59–71, 2014, doi: 10.1109/IRMMW-THz.2014.6956015.
- [16] K. Christianto, "Hubungan Dimensi Service Quality Dengan Kualitas Layanan E-Commerce Dari Sudut Pandang Konsumen Online," *Teknol. Inf.*, vol. 12, no. 2, pp. 15–21, 2016.
- [17] S. Aprilisa, S. Samsuryadi, and S. Sukemi, "Pengujian Validitas dan Reliabilitas Model UTAUT 2 dan EUCS Pada Sistem Informasi Akademik," *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 5, no. 3, p. 1124, 2021, doi: 10.30865/mib.v5i3.3074.