



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 8678-8689

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Evaluasi Penerimaan Aplikasi SIMAYANG Menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) pada Pelanggan Rumah Tangga di Perumda Tirta Mayang Kota Jambi

Hanny Saussan¹, Dewi Lestari², Rudi Nata³

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Jambi

¹hannysaussen0107@gmail.com, ²dewilestari@unja.ac.id, ³rudinata@unja.ac.id

Abstrak

Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong berbagai instansi untuk mengadopsi sistem informasi berbasis teknologi guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Salah satu implementasinya adalah aplikasi SIMAYANG yang dikembangkan oleh PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi sebagai media layanan digital bagi pelanggan. Meskipun telah menyediakan berbagai fitur pelayanan, tingkat adopsi dan penggunaan aplikasi SIMAYANG masih belum optimal sehingga diperlukan evaluasi untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi SIMAYANG pada pelanggan rumah tangga menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 384 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner berskala Likert, sedangkan analisis data menggunakan metode *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, sedangkan *facilitating conditions* dan *behavioral intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior*. Pada variabel moderasi, hanya *experience* yang terbukti memperkuat hubungan antara *facilitating conditions* dan *use behavior*, sementara moderasi *age* dan *voluntariness of use* sebagian besar tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan penelitian ini memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan model UTAUT pada konteks layanan publik digital serta dapat menjadi dasar bagi PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi dalam merumuskan strategi penerimaan peningkatan adopsi layanan digital.

Kata Kunci: UTAUT, Aplikasi SIMAYANG, Penerimaan Teknologi, Behavioral Intention, SmartPLS

1. Latar Belakang

Transformasi digital telah menjadi agenda strategis dalam reformasi pelayanan publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memungkinkan pemerintah menyediakan layanan yang lebih cepat, transparan, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Implementasi berbagai layanan berbasis *e-government* telah terbukti meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik, sekaligus memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik [1]. Namun demikian, keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi dan infrastruktur, tetapi juga oleh tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi tersebut oleh masyarakat sebagai pengguna akhir [2]. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa rendahnya tingkat adopsi pengguna masih menjadi tantangan utama dalam implementasi layanan digital publik, meskipun investasi teknologi yang dilakukan cukup besar [3]. Kondisi ini sejalan dengan arah kebijakan nasional melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam pelayanan publik, penyediaan air bersih merupakan salah satu layanan dasar yang memiliki peran penting dalam menunjang kualitas hidup masyarakat. Air bersih tidak hanya menjadi kebutuhan pokok sehari-hari, tetapi juga berkaitan erat dengan aspek kesehatan, sanitasi, dan kesejahteraan sosial [4],[5]. Negara memiliki kewajiban untuk menjamin akses masyarakat terhadap air bersih sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya air harus mampu menjamin ketersediaan air yang memadai baik dari sisi kuantitas maupun kualitas untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat saat ini maupun generasi mendatang [6]. Seiring berkembangnya teknologi digital, pengelolaan layanan air bersih juga dituntut untuk beradaptasi melalui pemanfaatan sistem informasi yang mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada pelanggan [7], [8].

Sebagai bagian dari upaya digitalisasi layanan publik, PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi mengembangkan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Pelanggan (SIMAYANG) yang diluncurkan pada 16 Mei 2023. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses berbagai layanan seperti pengecekan tagihan, pembayaran daring, pelaporan gangguan, pengajuan sambungan baru, serta akses informasi terkait layanan air minum. Kehadiran SIMAYANG merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang mendukung transformasi digital sekaligus mendukung implementasi konsep *smart city* di Kota Jambi. Integrasi teknologi digital dalam layanan publik diyakini mampu meningkatkan transparansi, efisiensi operasional, serta kualitas interaksi antara penyelenggara layanan dan masyarakat [9]. Selain itu, aplikasi ini tersedia pada platform Android dan iOS sehingga dapat diakses oleh masyarakat secara lebih luas [4].

Meskipun demikian, keberadaan aplikasi digital tidak selalu diikuti oleh tingkat penggunaan yang optimal. Fenomena kesenjangan antara ketersediaan teknologi (*available features*) dan penggunaan aktual (*actual usage*) masih menjadi persoalan yang sering ditemukan dalam implementasi layanan digital publik [10]. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, kepercayaan, serta dukungan lingkungan sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan seseorang untuk menggunakan teknologi [11]. Dengan kata lain, keberhasilan aplikasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kualitas fitur yang tersedia, tetapi juga oleh bagaimana pengguna menerima dan memanfaatkan teknologi tersebut dalam aktivitas sehari-hari.

Permasalahan serupa juga terlihat pada implementasi aplikasi SIMAYANG. Data internal PERUMDA Tirta Mayang menunjukkan bahwa pelanggan rumah tangga merupakan segmen terbesar dengan jumlah 92.962 pelanggan atau sekitar 86,33% dari total pelanggan hingga Desember 2025. Namun, jumlah unduhan aplikasi SIMAYANG yang tercatat lebih dari 10.000 pengguna masih menunjukkan tingkat adopsi yang relatif rendah dibandingkan dengan potensi jumlah pengguna yang tersedia. Hasil pra-penelitian terhadap 32 pelanggan rumah tangga menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden memahami fungsi aplikasi dan merasakan manfaatnya, masih terdapat berbagai kendala seperti kesulitan penggunaan pada tahap awal dan gangguan teknis selama pengoperasian aplikasi. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa penerimaan dan penggunaan aplikasi SIMAYANG belum berlangsung secara optimal sehingga diperlukan evaluasi yang lebih mendalam untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi perilaku pengguna.

Untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi, penelitian ini menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al [12]. Model UTAUT merupakan salah satu model yang paling komprehensif dalam menjelaskan perilaku penerimaan teknologi karena mengintegrasikan berbagai teori penerimaan teknologi sebelumnya. Model ini menempatkan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* sebagai konstruk utama yang memengaruhi niat dan perilaku penggunaan teknologi. Berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa model UTAUT memiliki kemampuan prediktif yang kuat dalam menjelaskan penerimaan teknologi pada berbagai sektor, termasuk layanan publik digital [13], [2]. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji penerapan model UTAUT pada aplikasi SIMAYANG dengan fokus pelanggan rumah tangga masih sangat terbatas sehingga terdapat celah penelitian yang perlu diisi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* terhadap *behavioral intention*, serta pengaruh *facilitating conditions* dan *behavioral intention* terhadap *use behavior* dalam penggunaan aplikasi SIMAYANG pada pelanggan rumah tangga PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian penerimaan teknologi berbasis model UTAUT, sekaligus menjadi dasar bagi PERUMDA Tirta Mayang dalam merumuskan strategi pengembangan aplikasi dan peningkatan kualitas layanan digital yang lebih efektif, berkelanjutan, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi SIMAYANG pada pelanggan rumah tangga PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian dilaksanakan di PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi pada periode Desember 2025 hingga Mei 2026. Populasi penelitian terdiri atas 92.962 pelanggan rumah tangga yang telah mengunduh atau minimal pernah menggunakan aplikasi SIMAYANG. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu, yaitu pelanggan rumah tangga yang pernah menggunakan aplikasi SIMAYANG minimal pernah melakukan satu aktivitas penggunaan dan bersedia mengisi

kuesioner penelitian. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Cochran* dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sebanyak 384 responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Observasi digunakan untuk memahami fitur dan fungsi aplikasi SIMAYANG, sedangkan wawancara dilakukan kepada pengelola aplikasi dan pelanggan rumah tangga guna memperoleh gambaran awal mengenai penerimaan pengguna terhadap aplikasi. Instrumen utama penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan konstruk model UTAUT, meliputi *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Behavioral Intention*, dan *Use Behavior*. Pengukuran setiap indikator menggunakan skala Likert empat poin, mulai dari Sangat Tidak Setuju (STS) hingga Sangat Setuju (SS). Sebelum digunakan pada penelitian utama, instrumen terlebih dahulu diuji melalui *pilot test* kepada 30 responden untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Tahapan analisis meliputi evaluasi *outer model* melalui pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk menggunakan nilai *loading factor*, *Average Variance Extracted* (AVE), *Cronbach's Alpha*, serta *Composite Reliability*. Selanjutnya, evaluasi *inner model* dilakukan melalui pengujian nilai *R-Square*, *F-Square*, dan *path coefficient* untuk mengukur kekuatan hubungan antarvariabel. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan teknik *bootstrapping* dengan membandingkan nilai *t-statistic* terhadap nilai *t-table* sebesar 1,96 pada tingkat signifikansi 5% untuk menentukan signifikansi pengaruh antarvariabel dalam model penelitian.

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Hasil Uji Instrumen

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70 sehingga dinyatakan valid dan mampu merepresentasikan konstruk yang diukur.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas *Pilot Test*

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i>	PE1	0.932	Valid
	PE2	0.942	Valid
	PE3	0.918	Valid
	PE4	0.935	Valid
	PE5	0.922	Valid
<i>Effort Expectancy</i>	EE1	0.912	Valid
	EE2	0.911	Valid
	EE3	0.918	Valid
<i>Social Influence</i>	SI1	0.886	Valid
	SI2	0.932	Valid
	SI3	0.923	Valid
<i>Facilitating Conditions</i>	FC1	0.929	Valid
	FC2	0.850	Valid
	FC3	0.885	Valid
<i>Behavioral Intention</i>	BI1	0.942	Valid
	BI2	0.911	Valid
	BI3	0.870	Valid
<i>Use Behavior</i>	UB1	0.898	Valid
	UB2	0.951	Valid
	UB3	0.898	Valid

Berdasarkan Tabel 1, seluruh indikator pada variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* memiliki nilai *outer loading* > 0,70. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* untuk mengukur konsistensi instrumen. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas *Pilot test*

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i>	0.961	Reliabel
<i>Effort Expectancy</i>	0.902	Reliabel
<i>Social Influence</i>	0.903	Reliabel
<i>Facilitating Conditions</i>	0.867	Reliabel
<i>Behavioral Intention</i>	0.895	Reliabel
<i>Use Behavior</i>	0.904	Reliabel

Berdasarkan Tabel 2, seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60, sehingga memenuhi kriteria reliabilitas. Dengan demikian, hasil *pilot test* menunjukkan bahwa seluruh indikator penelitian telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Oleh karena itu, instrumen penelitian dinyatakan layak dan dapat digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian utama.

3.2 Evaluasi Outer Model

Uji validitas konvergen bertujuan untuk menunjukkan ukuran sejauh mana sebuah indikator berkorelasi dengan indikator lain yang mengukur konstruk yang sama. Uji validitas konvergen dilakukan untuk mengukur tingkat validitas suatu instrumen dimana indikator dapat dinyatakan valid jika nilai AVE > 0,5 dan nilai validitas konvergen dikatakan baik apabila nilai loading factor > 0,7 [14].

Tabel 3. Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i>	PE1	0.924	Valid
	PE2	0.778	Valid
	PE3	0.828	Valid
	PE4	0.939	Valid
	PE5	0.738	Valid
<i>Effort Expectancy</i>	EE1	0.853	Valid
	EE2	0.801	Valid
	EE3	0.938	Valid
<i>Social Influence</i>	SI1	0.907	Valid
	SI2	0.741	Valid
	SI3	0.949	Valid
<i>Facilitating Conditions</i>	FC1	0.926	Valid
	FC2	0.908	Valid
	FC3	0.927	Valid
<i>Behavioral Intention</i>	BI1	0.839	Valid
	BI2	0.900	Valid
	BI3	0.888	Valid
<i>Use Behavior</i>	UB1	0.856	Valid
	UB2	0.791	Valid
	UB3	0.865	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa setiap indikator memiliki tingkat validitas konvergen yang baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini telah memenuhi syarat validitas konvergen dengan nilai yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner untuk masing-masing variabel telah terbukti valid dan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut.

Uji validitas diskriminan dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konstruk dalam model memiliki karakteristik yang berbeda dan tidak mengukur konsep yang sama. Pengujian dilakukan menggunakan nilai *cross loading* dan *Fornell-Larcker Criterion*. Suatu konstruk dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila

nilai *loading* indikator pada konstruksya sendiri lebih tinggi dibandingkan nilai korelasinya terhadap konstruk lain [15].

Tabel 4. Ringkasan Nilai Cross Loading

Variabel	Indikator	Nilai Cross Loading
<i>Performance Expectancy</i>	PE1	0.924
	PE2	0.778
	PE3	0.828
	PE4	0.939
	PE5	0.738
<i>Effort Expectancy</i>	EE1	0.853
	EE2	0.801
	EE3	0.938
<i>Social Influence</i>	SI1	0.907
	SI2	0.741
	SI3	0.949
<i>Facilitating Conditions</i>	FC1	0.926
	FC2	0.908
	FC3	0.927
<i>Behavioral Intention</i>	BI1	0.839
	BI2	0.900
	BI3	0.888
<i>Use Behavior</i>	UB1	0.856
	UB2	0.791
	UB3	0.865

Berdasarkan Tabel 4 seluruh indikator memiliki nilai cross loading tertinggi pada konstruk yang diukur dibandingkan dengan konstruk lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan variabelnya secara lebih baik daripada variabel lain dalam model. Dengan demikian, seluruh konstruk telah memenuhi kriteria validitas diskriminan berdasarkan nilai *cross loading*.

Tabel 5. Fornell Larcker criterion

	Age	BI	EE	EX	FC	PE	SI	UB	VOL
Age	1.000								
BI	-0.121	0.876							
EE	-0.015	0.368	0.866						
EX	-0.284	0.222	0.030	1.000					
FC	0.048	0.267	0.072	0.054	0.921				
PE	-0.020	0.356	0.059	0.008	0.083	0.845			
SI	-0.047	0.402	0.112	0.064	0.094	0.162	0.870		
UB	-0.087	0.574	0.308	0.150	0.253	0.222	0.276	0.838	
VOL	-0.099	0.054	0.001	0.035	-0.041	-0.145	-0.015	0.083	1.000

Berdasarkan Tabel 5, nilai akar kuadrat AVE pada setiap konstruk (nilai diagonal) lebih besar dibandingkan korelasinya dengan konstruk lain. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masing-masing konstruk memiliki tingkat diskriminasi yang baik dan mampu membedakan dirinya secara jelas dari konstruk lainnya. Oleh karena itu, model penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi internal indikator dalam merepresentasikan konstruk yang diteliti. Pengujian dilakukan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,70 [14].

Tabel 6. *Composite Reliability*

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i>	0.915	0.925	Reliabel
<i>Effort Expectancy</i>	0.861	0.899	Reliabel
<i>Social Influence</i>	0.862	0.903	Reliabel
<i>Facilitating Conditions</i>	0.910	0.943	Reliabel
<i>Behavioral Intention</i>	0.848	0.908	Reliabel
<i>Use Behavior</i>	0.792	0.876	Reliabel

Berdasarkan Tabel 6, seluruh konstruk memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas batas minimum yang disyaratkan. Nilai *Cronbach's Alpha* berkisar antara 0,792–0,915, sedangkan nilai *Composite Reliability* berada pada rentang 0,876–0,925. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dan mampu menghasilkan pengukuran yang stabil.

3.3 Evaluasi Inner Model

Setelah melakukan evaluasi *outer model*, selanjutnya akan dilakukan evaluasi *inner model*. Model struktural atau inner model menunjukkan bagaimana konstruk atau variabel dikaitkan dengan satu sama lain [16].

Tabel 7. Nilai R-Square

Variabel	R-Square	Keterangan
<i>Behaviour Intention</i>	0,403	Sedang (<i>Moderate</i>)
<i>Use Behavior</i>	0,383	Sedang (<i>Moderate</i>)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel *Behaviour Intention* memiliki nilai R-Square sebesar 0,403 sedangkan variabel *use behavior* memiliki nilai R-Square sebesar 0,383. Hal ini menunjukkan bahwa 40,3% dari distribusi variabel *Behaviour Intention* dapat dijelaskan oleh variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy* dan *Social Influence* selebihnya dijelaskan diluar variabel tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji R-Square variabel *Behaviour Intention* termasuk dalam kategori “Sedang” (*Moderate*). Sedangkan untuk variabel *Use Behavior* menunjukkan bahwa 38,3% dari distribusi variabel *use behavior* dapat dijelaskan oleh variabel *Facilitating Conditions* dan *behaviour intention* sisanya dapat dijelaskan diluar variabel tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil R- Square variabel *use behavior* termasuk dalam kategori “Sedang” (*Moderate*). Artinya variabel independen dalam model memiliki tingkat kemampuan yang sedang (*moderate*) dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 8. Nilai *Path Coefficient*

Hubungan Antar Jalur	Path Coefficient	Keterangan
PE -> BI	0.297	Positif
EE -> BI	0.308	Positif
SI -> BI	0.312	Positif
FC -> UB	0.152	Positif
BI -> UB	0.523	Positif
Age -> BI	-0.022	Negatif
Age -> UB	-0.035	Negatif
Age x PE -> BI	-0.089	Negatif
Age x EE -> BI	0.031	Positif
Age x SI -> BI	0.014	Positif

Age x FC-> UB	-0.006	Negatif
EX -> BI	0.176	Positif
EX -> UB	0.010	Positif
EX x EE -> BI	0.005	Positif
EX x SI -> BI	-0.029	Negatif
EX x FC -> UB	0.197	Positif
VOL -> BI	0.089	Positif
VOL x SI -> BI	0.054	Positif

Berdasarkan hasil path coefficient atau koefisien jalur dapat dilihat pada tabel diatas, dari 18 jalur terdapat 13 jalur yang menunjukkan hasil positif, seperti PE -> BI, EE -> BI, SI -> BI, FC -> UB, BI -> UB, Age x EE -> BI, Age x SI -> BI, EX -> BI, EX -> UB, EX x EE -> BI, EX x FC -> UB, VOL -> BI, dan VOL x SI -> BI. Sementara itu terdapat juga 5 jalur yang menunjukkan hasil negatif seperti Age -> BI, Age -> UB, Age x PE -> BI, Age x FC -> UB, dan EX x SI -> BI. Dengan demikian, dapat disimpulkan jalur positif dimana semakin tinggi nilai variabel dalam mempengaruhi maka semakin tinggi juga nilai variabel yang dipengaruhi, artinya hubungan antara kedua variabel tersebut bersifat searah. Begitupun sebaliknya jalur negatif dimana semakin tinggi nilai variabel yang mempengaruhi semakin rendah juga nilai variabel yang dipengaruhi artinya hubungan antar kedua variabel tersebut berlawanan arah.

F-Square dilakukan untuk menampilkan hubungan dari setiap variabel, apakah Ketika variabel dihilangkan memiliki dampak terhadap nilai prediksi model. F-Square dibagi menjadi 3 kategori yaitu *Predictor* variabel laten memiliki pengaruh yang kecil yakni 0,02, pengaruh sedang sebesar 0,15, serta pengaruh yang besar sebesar 0,35. Berikut adalah hasil F-Square dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Nilai F-Square (f^2 Effect Size)

Hubungan Antar Jalur	F-Square	Keterangan
PE -> BI	0.139	Kecil
EE -> BI	0.155	Sedang
SI -> BI	0.152	Sedang
FC -> UB	0.033	Kecil
BI -> UB	0.387	Besar
Age -> BI	0.001	Sangat kecil
Age -> UB	0.002	Sangat kecil
Age x PE -> BI	0.012	Sangat kecil
Age x EE -> BI	0.001	Sangat kecil
Age x SI -> BI	0.000	Sangat kecil
Age x FC-> UB	0.000	Sangat kecil
EX -> BI	0.046	Kecil
EX -> UB	0.000	Sangat kecil
EX x EE -> BI	0.000	Sangat kecil
EX x SI -> BI	0.001	Sangat kecil
EX x FC -> UB	0.061	kecil
VOL -> BI	0.013	Sangat kecil
VOL x SI -> BI	0.004	Sangat kecil

Berdasarkan tabel di atas, dari total 18 jalur yang dianalisis, terdapat 1 jalur berkategori besar ($f^2 > 0,35$) yaitu Behavioral Intention terhadap Use Behavior (0,387), 2 jalur berkategori sedang ($f^2 > 0,15$) yaitu Effort Expectancy dan Social Influence terhadap Behavioral Intention masing-masing sebesar 0,155 dan 0,152, serta 4 jalur berkategori kecil ($f^2 > 0,02$) yaitu Performance Expectancy terhadap Behavioral Intention (0,139), Facilitating Conditions terhadap Use Behavior (0,033), Experience terhadap Behavioral Intention (0,046), dan Experience $\times$ Facilitating Conditions terhadap Use Behavior (0,061). Sementara itu, 11 jalur sisanya memiliki nilai f^2 di bawah 0,02 sehingga dikategorikan berpengaruh sangat kecil.

3.4 Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan prosedur *bootstrapping* pada SmartPLS dengan tingkat signifikansi sebesar 5% ($t\text{-tabel} = 1,96$). Apabila nilai $T\text{-statistik} > T\text{ tabel}$ maka hipotesis diterima, sebaliknya jika nilai $T\text{-statistik} < T\text{-tabel}$ maka hipotesis ditolak [8]. Pengujian hipotesis disajikan pada Tabel 10.

Tabel 10. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis dan Hubungan Antar Jalur	<i>Original Sample</i>	T-Statistik	P-Values	Keterangan
H1: PE -> BI	0.297	8.317	0.000	Diterima
H2: EE -> BI	0.308	9.031	0.000	Diterima
H3: SI -> BI	0.312	8.972	0.000	Diterima
H4: FC -> UB	0.152	3.472	0.001	Diterima
H5: BI -> UB	0.523	13.942	0.000	Diterima
Age -> BI	-0.022	0.535	0.592	Ditolak
Age -> UB	-0.035	0.834	0.404	Ditolak
H1a: Age x PE -> BI	-0.089	2.073	0.038	Ditolak
H2a: Age x EE -> BI	0.031	0.802	0.423	Ditolak
H3a: Age x SI -> BI	0.014	0.315	0.753	Ditolak
H4a: Age x FC -> UB	-0.006	0.133	0.894	Ditolak
EX -> BI	0.176	4.253	0.000	Diterima
EX -> UB	0.010	0.229	0.819	Ditolak
H2b: EX x EE -> BI	0.005	0.112	0.911	Ditolak
H3b: EX x SI -> BI	-0.029	0.606	0.545	Ditolak
H4b: EX x FC -> UB	0.197	4.815	0.000	Diterima
VOL -> BI	0.089	2.055	0.040	Diterima
H3C: VOL x SI -> BI	0.054	1.264	0.206	Ditolak

Berdasarkan tabel diatas uji hipotesis dikatakan memenuhi syarat pengujian apabila nilai $t\text{-statistik}$ adalah $> 1,96$ dan nilai $p\text{ value}$ adalah $< 0,05$. Apabila telah memenuhi syarat maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh hipotesis adalah signifikan atau dapat diterima. Dari 13 hipotesis yang diusulkan dalam penelitian ini, sebanyak 6 hipotesis diterima dan 7 hipotesis ditolak. Berdasarkan pada tabel diatas pembahasan secara rinci mengenai masing-masing hipotesis dapat dilihat pada sub bab berikut.

3.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil Hipotesis Utama

H1: Ekspektasi Kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Hipotesis pertama dalam penelitian ini dirancang untuk mengkaji apakah ekspektasi kinerja memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap niat perilaku pengguna dalam mengadopsi aplikasi SIMAYANG. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh koefisien jalur bernilai positif sebesar 0,297 dengan nilai $t\text{-statistik}$ sebesar 8,317 $> 1,96$, $p\text{-value}$ sebesar 0,000 $< 0,05$. Hasil tersebut secara statistik membuktikan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku, sehingga hipotesis ini diterima. Temuan ini mengandung makna bahwa semakin kuat keyakinan pengguna terhadap kemampuan aplikasi SIMAYANG dalam meningkatkan efektivitas dan kemudahan pelaksanaan aktivitas, maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk berniat menggunakan aplikasi tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengguna pada umumnya termotivasi untuk mengadopsi aplikasi SIMAYANG karena mereka mempersepsikan bahwa aplikasi ini memberikan kontribusi nyata dalam mempermudah dan menyederhanakan penyelesaian pekerjaan maupun kegiatan yang mereka lakukan sehari-hari.

H2: Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Hipotesis kedua dalam penelitian ini bertujuan untuk mengkaji apakah ekspektasi usaha memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap niat perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi SIMAYANG. Hasil pengolahan data menunjukkan koefisien jalur bernilai positif sebesar 0,308, dengan nilai $t\text{-statistik}$ sebesar 9,031 $> 1,96$, $p\text{-value}$ sebesar 0,000 $< 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa ekspektasi usaha

terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku, sehingga hipotesis ini diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi pengguna terhadap kemudahan operasional aplikasi SIMAYANG, baik dari sisi kemudahan penggunaan, keterpahaman antarmuka, maupun kemampuan mengoperasikannya secara mandiri tanpa memerlukan bantuan pihak lain maka semakin kuat pula niat mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor utama yang mendorong pengguna untuk mengadopsi aplikasi SIMAYANG adalah persepsi bahwa aplikasi ini tidak menuntut upaya yang besar dalam pengoperasiannya, sehingga terasa praktis dan mudah dijangkau oleh berbagai kalangan pengguna.

H3: Pengaruh Sosial (*Social Influence*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini dirancang untuk menguji apakah pengaruh sosial memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap niat perilaku pengguna dalam mengadopsi aplikasi SIMAYANG. Hasil pengolahan data memperlihatkan koefisien jalur bernilai positif sebesar 0,312, dengan nilai t-statistik sebesar $8,972 > 1,96$, p-value sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengaruh sosial terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku, sehingga hipotesis ini diterima. Temuan ini mengandung makna bahwa semakin kuat dorongan yang diterima pengguna dari lingkungan sosialnya, baik berupa dukungan dari anggota keluarga, ajakan dari rekan sebaya, maupun rekomendasi dari kolega di lingkungan kerja, maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk berniat menggunakan aplikasi SIMAYANG. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor lingkungan sosial memainkan peran penting dalam membentuk niat pengguna untuk mengadopsi aplikasi tersebut, di mana keberadaan orang-orang terdekat yang mendukung dan mendorong penggunaan aplikasi SIMAYANG terbukti berkontribusi secara nyata terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan aplikasi ini.

H4: Kondisi Fasilitas (*Facilitating Conditions*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*)

Hipotesis keempat dalam penelitian ini bertujuan untuk mengkaji apakah kondisi fasilitas memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan aplikasi SIMAYANG. Hasil pengolahan data menunjukkan koefisien jalur bernilai positif sebesar 0,152, dengan nilai t-statistik sebesar $3,472 > 1,96$, p-value sebesar $0,001 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kondisi fasilitas terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan, sehingga hipotesis ini diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik ketersediaan fasilitas pendukung yang dirasakan pengguna, seperti koneksi internet yang stabil, perangkat smartphone yang memadai, serta dukungan teknis yang tersedia, maka semakin tinggi pula intensitas penggunaan aplikasi SIMAYANG dalam aktivitas sehari-hari. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kelengkapan infrastruktur teknologi yang dimiliki pengguna menjadi salah satu faktor pendorong yang berkontribusi secara nyata terhadap keputusan mereka untuk secara aktif menggunakan aplikasi SIMAYANG secara berkelanjutan.

H5: Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*)

Hipotesis kelima dalam penelitian ini dirancang untuk menguji apakah niat perilaku memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan aplikasi SIMAYANG. Hasil pengolahan data memperlihatkan koefisien jalur bernilai positif sebesar 0,523, dengan nilai t-statistik sebesar $13,942 > 1,96$, p-value sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa niat perilaku terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan, sehingga hipotesis ini diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi SIMAYANG, maka semakin besar pula kemungkinan mereka untuk benar-benar menggunakannya secara aktif dan konsisten dalam jangka panjang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa niat perilaku merupakan prediktor utama yang secara kuat menentukan perilaku penggunaan aplikasi SIMAYANG, di mana pengguna yang telah memiliki keyakinan akan manfaat dan relevansi aplikasi ini terhadap kebutuhan aktivitas mereka cenderung menunjukkan komitmen yang lebih tinggi untuk terus menggunakannya secara berkelanjutan.

Hasil Hipotesis Pengaruh (Moderasi)

H_{1a}: Terdapat pengaruh positif dari Age (Umur) memoderasi Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Hipotesis ini menguji apakah umur pengguna berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara ekspektasi kinerja dan niat perilaku dalam konteks penggunaan aplikasi SIMAYANG. Berdasarkan hasil pengolahan data umur terbukti memoderasi hubungan tersebut, dengan nilai t-

statistik $2,073 > 1,96$ serta $p\text{-value } 0,038 < 0,05$. Meski demikian, arah pengaruhnya bersifat negatif dengan koefisien sebesar $-0,089$, yang berarti hipotesis ini ditolak meskipun hasil uji secara statistik signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kelompok pengguna muda lebih responsif terhadap ekspektasi kinerja sebagai pendorong niat menggunakan aplikasi. Mereka cenderung termotivasi ketika merasakan keunggulan aplikasi, seperti kemudahan akses layanan, kecepatan pemrosesan data, dan efisiensi penggunaan secara keseluruhan. Di sisi lain, pengguna dengan usia lebih tua tidak menjadikan manfaat fungsional aplikasi sebagai pertimbangan utama. Hal ini kemungkinan dipengaruhi oleh kendala dalam beradaptasi dengan teknologi baru, kecenderungan untuk tetap menggunakan layanan tatap muka, serta kebutuhan akan pendampingan atau bimbingan teknis saat mengoperasikan aplikasi SIMAYANG.

H_{2a}: Terdapat pengaruh positif dari Age (Umur) memoderasi Ekspektasi Usaha (Effort Expectancy) terhadap Niat Perilaku (Behavioral Intention)

Hipotesis ini bertujuan untuk menguji apakah umur pengguna mampu memoderasi hubungan antara ekspektasi usaha dan niat perilaku dalam penggunaan aplikasi SIMAYANG. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai koefisien positif sebesar $0,031$, nilai $t\text{-statistik}$ sebesar $0,802 < 1,96$, disertai $p\text{-value}$ sebesar $0,423 > 0,05$. Dengan demikian, pengaruh moderasi umur terhadap hubungan ekspektasi usaha dan niat perilaku dinyatakan tidak signifikan secara statistik, sehingga hipotesis ini ditolak. Meskipun arah koefisien menunjukkan nilai positif, bukti statistik yang ada belum cukup kuat untuk menyimpulkan bahwa perbedaan usia antarpengguna secara nyata memengaruhi sejauh mana kemudahan penggunaan aplikasi mendorong niat mereka untuk menggunakan SIMAYANG. Dengan kata lain, faktor umur tidak terbukti memperlemah maupun memperkuat hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan dan keinginan untuk mengadopsi aplikasi tersebut.

H_{3a}: Terdapat pengaruh positif dari Age (Umur) memoderasi Pengaruh Sosial (Social Influence) terhadap Niat Perilaku (Behavioral Intention)

Hipotesis ini dirancang untuk menguji peran umur sebagai variabel moderasi yang menghubungkan pengaruh sosial dengan niat perilaku pengguna aplikasi SIMAYANG. Hasil analisis data menunjukkan koefisien bernilai positif sebesar $0,014$, nilai $t\text{-statistik}$ sebesar $0,315 < 1,96$. Sejalan dengan itu, $p\text{-value}$ sebesar $0,753 > 0,05$. Kombinasi kedua hasil tersebut menegaskan bahwa moderasi umur terhadap hubungan pengaruh sosial dan niat perilaku tidak signifikan secara statistik, sehingga hipotesis ini ditolak. Walaupun koefisien yang dihasilkan mengarah pada nilai positif, temuan ini belum mampu memberikan bukti yang memadai bahwa perbedaan kelompok usia secara makna memperkuat pengaruh lingkungan sosial terhadap niat pengguna dalam mengadopsi aplikasi SIMAYANG. Hal ini berarti dorongan dari orang-orang terdekat seperti anggota keluarga, rekan kerja, maupun lingkungan pergaulan belum terbukti memberikan efek yang berbeda secara nyata antara pengguna berusia muda dan pengguna berusia lebih tua dalam membentuk niat untuk menggunakan aplikasi tersebut.

H_{4a}: Terdapat pengaruh positif dari Age (Umur) memoderasi Kondisi Fasilitas (Facilitating Conditions) terhadap Perilaku Penggunaan (Use Behavior)

Hipotesis ini bertujuan untuk mengkaji apakah umur pengguna berperan sebagai moderator yang memengaruhi kekuatan hubungan antara kondisi fasilitas dan perilaku penggunaan aplikasi SIMAYANG. Hasil pengolahan data memperlihatkan koefisien bernilai negatif sebesar $-0,006$, dengan nilai $t\text{-statistik}$ sebesar $0,133 < 1,96$. Selain itu, $p\text{-value}$ yang diperoleh sebesar $0,894 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa moderasi umur terhadap hubungan kondisi fasilitas dan perilaku penggunaan tidak terbukti signifikan secara statistik, sehingga hipotesis ini ditolak. Temuan ini mengindikasikan bahwa perbedaan usia antarpengguna tidak terbukti secara nyata memperlemah maupun memperkuat pengaruh ketersediaan fasilitas pendukung terhadap perilaku penggunaan aplikasi SIMAYANG. Fasilitas yang dimaksud mencakup berbagai aspek seperti ketersediaan koneksi internet yang memadai, kepemilikan perangkat smartphone, pengetahuan teknis dasar, serta dukungan infrastruktur teknologi lainnya. Artinya, baik pengguna yang lebih muda maupun yang lebih tua merespons keberadaan fasilitas tersebut secara relatif serupa dalam kaitannya dengan keputusan mereka untuk menggunakan aplikasi.

H_{2b}: Terdapat pengaruh positif dari Experience (Pengalaman) memoderasi Ekspektasi Usaha (Effort Expectancy) terhadap Niat Perilaku (Behavioral Intention)

Hipotesis ini bertujuan untuk menguji apakah pengalaman pengguna mampu berperan sebagai variabel moderasi yang memengaruhi hubungan antara ekspektasi usaha dan niat perilaku dalam konteks penggunaan aplikasi SIMAYANG. Hasil pengolahan data menunjukkan koefisien bernilai positif sebesar $0,005$, nilai $t\text{-statistik}$ sebesar $0,112 < 1,96$. Hasil ini diperkuat oleh $p\text{-value}$ sebesar $0,911 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa moderasi pengalaman terhadap hubungan ekspektasi usaha dan niat perilaku dinyatakan tidak signifikan secara statistik, sehingga hipotesis ini ditolak. Meskipun koefisien yang dihasilkan menunjukkan arah positif, bukti empiris yang tersedia belum memadai untuk menyimpulkan bahwa tingkat pengalaman pengguna secara bermakna memperkuat

hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan aplikasi dan niat untuk menggunakannya. Dengan kata lain, seberapa lama atau seberapa sering pengguna berinteraksi dengan teknologi serupa belum terbukti menjadi faktor yang mampu mempertegas dorongan kemudahan penggunaan aplikasi SIMAYANG terhadap niat perilaku pengguna.

H_{3b}: Terdapat pengaruh positif dari *Experience* (Pengalaman) memoderasi Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Hipotesis ini dirancang untuk menguji apakah pengalaman pengguna dapat berfungsi sebagai variabel moderasi yang memengaruhi kekuatan hubungan antara pengaruh sosial dan niat perilaku dalam penggunaan aplikasi SIMAYANG. Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh koefisien bernilai negatif sebesar -0,029, dengan nilai t-statistik sebesar $0,606 < 1,96$, p-value sebesar $0,545 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa moderasi pengalaman terhadap hubungan pengaruh sosial dan niat perilaku tidak terbukti signifikan secara statistik, sehingga hipotesis ini ditolak. Temuan ini mengungkapkan bahwa tingkat pengalaman pengguna tidak terbukti secara nyata memperlemah maupun memperkuat sejauh mana dorongan dari lingkungan sosial memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi SIMAYANG. Artinya, pengaruh ajakan atau rekomendasi dari keluarga, rekan sebaya, maupun kolega di lingkungan kerja terhadap niat penggunaan aplikasi tidak menunjukkan perbedaan yang berarti antara pengguna yang telah berpengalaman dengan mereka yang relatif baru mengenal teknologi tersebut.

H_{4b}: Terdapat pengaruh positif dari *Experience* (Pengalaman) memoderasi Kondisi Fasilitas (*Facilitating Conditions*) terhadap Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*)

Hipotesis ini bertujuan untuk menguji apakah pengalaman pengguna mampu memoderasi hubungan antara kondisi fasilitas dan perilaku penggunaan aplikasi SIMAYANG. Hasil pengolahan data menunjukkan koefisien bernilai positif sebesar 0,197, dengan nilai t-statistik sebesar $4,815 > 1,96$. Hasil ini semakin diperkuat oleh p-value sebesar $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan moderasi pengalaman terhadap hubungan kondisi fasilitas dan perilaku penggunaan terbukti signifikan secara statistik, sehingga hipotesis ini diterima. Temuan ini membuktikan bahwa pengalaman pengguna secara nyata memperkuat hubungan antara ketersediaan fasilitas pendukung dan perilaku penggunaan aplikasi SIMAYANG. Semakin tinggi tingkat pengalaman yang dimiliki pengguna, maka berbagai fasilitas yang tersedia seperti koneksi internet yang stabil, kepemilikan perangkat smartphone, pemahaman teknis dalam mengoperasikan aplikasi, serta dukungan infrastruktur teknologi akan semakin efektif mendorong pengguna untuk secara aktif menggunakan aplikasi tersebut dalam kegiatan sehari-hari.

H_{3c}: Terdapat pengaruh positif dari *Voluntariness of Use* (kesukarelaan) memoderasi Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Hipotesis ini bertujuan untuk menguji apakah kesukarelaan penggunaan mampu berperan sebagai variabel moderasi yang memengaruhi kekuatan hubungan antara pengaruh sosial dan niat perilaku pengguna aplikasi SIMAYANG. Hasil analisis data memperlihatkan koefisien bernilai positif sebesar 0,054, nilai t-statistik sebesar $1,264 < 1,96$, p-value sebesar $0,206 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa moderasi kesukarelaan terhadap hubungan pengaruh sosial dan niat perilaku tidak terbukti signifikan secara statistik, sehingga hipotesis ini ditolak. Meskipun arah koefisien menunjukkan nilai positif, hasil penelitian ini belum memberikan bukti yang cukup kuat bahwa tingkat kesukarelaan pengguna secara bermakna memperkuat pengaruh tekanan atau dorongan sosial terhadap niat untuk menggunakan aplikasi SIMAYANG. Dengan kata lain, desakan maupun anjuran yang berasal dari keluarga, teman, rekan kerja, ataupun pihak lainnya tidak menunjukkan perbedaan dampak yang signifikan terhadap niat penggunaan aplikasi, baik pada pengguna yang menggunakannya secara sukarela maupun yang terdorong oleh faktor eksternal.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan pengguna terhadap aplikasi SIMAYANG dipengaruhi secara signifikan oleh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention*, serta *Facilitating Conditions* dan *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior*. Temuan ini mengindikasikan bahwa manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, dukungan lingkungan sosial, serta ketersediaan fasilitas pendukung menjadi faktor penting dalam meningkatkan niat dan perilaku penggunaan aplikasi SIMAYANG. Di antara seluruh hubungan yang diuji, *Behavioral Intention* memiliki pengaruh paling kuat terhadap *Use Behavior*, yang menunjukkan bahwa penggunaan aktual aplikasi sangat ditentukan oleh tingkat keinginan dan komitmen pengguna untuk memanfaatkan aplikasi tersebut. Pada variabel moderasi, hanya *Experience* yang terbukti memperkuat hubungan antara *Facilitating Conditions* dan *Use Behavior*, sedangkan moderasi *Age* dan *Voluntariness of Use* secara umum tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Berdasarkan temuan tersebut, PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi dan pengelola aplikasi SIMAYANG disarankan untuk

terus meningkatkan kualitas layanan digital melalui pengembangan fitur yang lebih bermanfaat, penyederhanaan antarmuka, peningkatan stabilitas sistem, serta penyediaan dukungan teknis yang memadai. Sosialisasi penggunaan aplikasi juga perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pelanggan semakin memahami manfaat dan kemudahan yang ditawarkan. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain di luar UTAUT, memperluas cakupan responden, serta menggunakan pendekatan campuran kuantitatif dan kualitatif guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi layanan publik.

Referensi

1. Wahyudi Zein, D. Anggraini, and R. Arni Malau, "Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik: Studi Ekonomi Publik Digital," *Bisnis dan Digital*, vol. 2, no. 2, pp. 136–147, 2023, doi: 10.61132/jimakebidi.v2i2.525.
2. [2] D. Hasanah, S. Anggiani, and B. Usman, "UTAUT Model Mediated by Government Information System to the Intention to Use of Indonesian Local Government," *ADPEBI International Journal of Business and Social Science*, vol. 4, no. 1, pp. 15–32, Apr. 2024, doi: 10.54099/aijbs.v4i1.941.
3. [3] I. A. Krishna, N. I. Sagita, and S. Centia, "Penerapan E-Government Dalam Layanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Ampel Kota Surabaya," *Responsive*, vol. 8, no. 3, pp. 464–474, Sep. 2025, doi: 10.24198/responsive.v8i3.63955.
4. [4] M. Aidhil Alfarizi, "Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Layanan Simayang Di Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi," 2025.
5. [5] N. Jatmiko and J. H. Laksito, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Dan Penggunaan Sistem E-Ticket (Studi Empiris pada Biro Perjalanan di Kota Semarang)," 2012. [Online]. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
6. [6] Fetni, Sudirman Baso, and Anis Ribcalia Septiana, "Analisis Kualitas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum Pada Pelayanan Air Bersih Di Kecamatan Tirawuta Kabupaten Kolaka Timur," *Journal Publicuho*, vol. 6, no. 4, pp. 1496–1510, Dec. 2023, doi: 10.35817/publicuho.v6i4.293.
7. [7] Anggarawati Intan Rurieta, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pdam Tirta Marta Yogyakarta,"
8. [8] Anugrah Pritama Arde, "Evaluasi Penerimaan Penggunaan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Universitas Jambi Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT),"
9. [9] J. Salauddin and S. Laurens, "Implementasi Konsep Smart City dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Perkotaan," 2024. [Online]. Available: <http://jiip.stkipyapisdompnu.ac.id>
10. [10] Edwin Ramadhan Ode, "Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan, Dan Kepercayaan: Determinan Utama Adopsi Qris di Kyu Coffee and Eatery, Kota Ambon,"
11. [11] V. Jain and N. Jain, "From Cash to Clicks: A Systematic Review of Digital Payment Adoption Using the ADO Framework," *NMIMS Management Review*, vol. 32, no. 4, pp. 277–291, Dec. 2024, doi: 10.1177/09711023241312523.
12. [12] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, "User acceptance of information technology: Toward a unified view," *MIS Q.*, vol. 27, no. 3, pp. 425–478, 2003, doi: 10.2307/30036540.
13. [13] A. S. Firdausi, I. Kadek, and D. Nuryana, "Analisis Penerimaan Teknologi dan Kesuksesan Aplikasi ULA Pada Pelaku UMKM di Surabaya Menggunakan Metode UTAUT dan Delone & Mclean," 2023.
14. [14] S. Yarsasi, I. Tahyudin, and T. Hariguna, "Analisis Validitas dan Reliabilitas Kuesioner dengan Metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling pada Aplikasi SMARTPLS," *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia*, vol. 5, no. 7, pp. 1905–1913, Jul. 2025, doi: 10.52436/1.jpti.885.
15. [15] M. Iqbal and T. Tantra, "PENGARUH DESIGN WEBSITE QUALITY DAN E-SERVICE QUALITY TERDAHAP REPURCHASE INTENTION YANG DIMEDIASI OLEH CUSTOMER SATISFACTION," vol. 7, no. 2, p. 2023, 2023, [Online]. Available: www.katadata.com
16. [16] K. Putri Arie Santy and I. Lakoni, "Pengaruh Financial Technology, Financial Attitude dan Financial Behavior Terhadap Financial Literacy (Studi Kasus Pada Umkm Di Kota Bengkulu)," 2024