

## **Analisa Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi *ShopeeFood* Pada Masa Pandemi Covid 19 Menggunakan Metode UTAUT**

**Maulana Yusuf, Irfan Mahendra**

Sistem Informasi, Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri  
Jl. Raya Jatiwaringin No.2, Jakarta, Indonesia 13620  
Telp. 021 8005722  
E-mail: irfan.iha@nusamandiri.ac.id

### **Abstrak**

*Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat penerimaan dan penggunaan serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi ShopeeFood dengan menggunakan Metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Metodologi pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini tidak terbatas (infinite population), sedangkan pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik non-probability sampling dengan teknik sampling purposive. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial hanya variabel pengaruh sosial yang berpengaruh secara positif terhadap penerimaan dan penggunaan aplikasi ShopeeFood pada masa Pandemi Covid-19, sedangkan ketiga variabel lain tidak berpengaruh secara positif. Namun secara simultan, variabel performance expectancy, variabel effort expectancy, variabel facilitating condition, dan variabel social influence berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan dan penggunaan aplikasi ShopeeFood pada masa Pandemi Covid-19.*

*Kata Kunci: ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, kondisi pemfasilitasi, pengaruh sosial, perilaku penggunaan*

### **Abstract**

*This study aims to determine the level of acceptance and use and analyze the factors that influence the acceptance and use of the ShopeeFood application using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Method. Methods of data collection using a questionnaire. The population in this study is not limited (infinite population), while data collection uses a non-probability sampling technique with purposive sampling technique. The results showed that partially only social influence variables had a positive effect on the acceptance and use of the ShopeeFood application during the Covid-19 Pandemic, while the other three variables did not have a positive effect. However, simultaneously, the performance expectancy variable, effort expectancy variable, facilitating condition variable, and the social influence variable have a positive and significant impact on the acceptance and use of the ShopeeFood application during the Covid-19 pandemic.*

*Keywords: performance expectancy, effort expectancy, facilitating condition, social influence, use behavior*

### **1. Pendahuluan**

Layanan pesan-antar makanan (*food delivery*) online banyak digunakan oleh masyarakat, khususnya di masa pandemi Covid-19 yang diikuti dengan kebijakan pemerintah untuk menerapkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Penggunaan layanan pesan-antar makanan online di Indonesia meningkat sebesar 34% (Aprilianti & Amanta, 2020). Saat ini terdapat beberapa layanan pesan-antar makanan online yang menjadi pilihan

masyarakat Indonesia, seperti *GrabFood*, *GoFood*, dan *ShopeeFood*. *GrabFood* dan *GoFood* merupakan pionir dalam bisnis pesan-antar makanan *online* di Indonesia, sementara *ShopeeFood* merupakan pendatang baru yang mulai masuk pasar bisnis pesan-antar makanan *online* di Indonesia sejak awal tahun 2021 (Eka, 2021).

Kehadiran *ShopeeFood* menyebabkan persaingan bisnis pesan-antar makanan *online* meningkat, hal terbukti dengan adanya perang *marketing* dan layanan-layanan yang ditawarkan (Darojat, 2021). Selain itu, kualitas aplikasi merupakan aspek penting yang sangat berperan dalam memenangkan persaingan dalam bisnis pesan-antar makanan *online*. Apabila pengguna merasa tidak nyaman atau mendapatkan kesulitan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi, maka pengguna dapat dengan mudah beralih pada aplikasi yang disediakan oleh pesaing. Sebagai pendatang baru, tentu hal ini perlu menjadi perhatian penting bagi *ShopeeFood* untuk terus meningkatkan kualitas aplikasinya. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas aplikasi adalah dengan melakukan evaluasi, sehingga diketahui bagaimana tingkat penerimaan dan penggunaan *user* terhadap aplikasi tersebut serta apa saja faktor-faktor mempengaruhinya (Putri & Mahendra, 2017).

*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* merupakan salah satu model yang banyak digunakan untuk menganalisis dan mengevaluasi tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi. UTAUT pertama kali dikembangkan oleh Venkatesh dkk (Venkatesh et al., 2003) yang menyimpulkan bahwa terdapat empat konstruk utama yang mempengaruhi minat pengguna di dalam menggunakan suatu teknologi informasi, yaitu ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*).

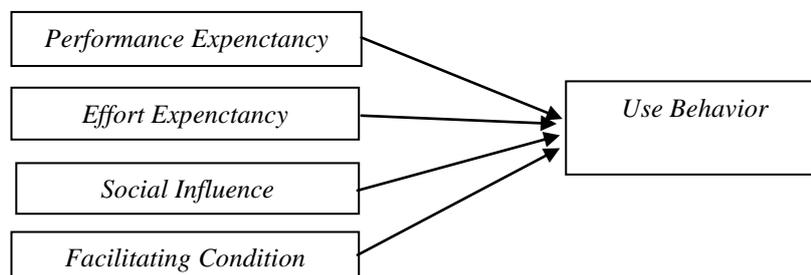
Berdasarkan ulasan di atas, maka dipandang perlu untuk melakukan penelitian lanjut untuk mengetahui tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi *ShopeeFood* serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, terutama di masa pandemi Covid-19, dengan menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*.

## 2. Metodologi

### 2.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner menggunakan daftar periksa (*checklist*) dan skala penilaian. Perangkat ini membantu menyederhanakan dan mengukur perilaku dan sikap responden. Skala penilaian lebih berguna ketika suatu perilaku perlu dievaluasi biasanya menggunakan skala likert (Siyoto & Sodik, 2015).

Di dalam penyusunan kuesioner mengacu pada *Metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* yang dimodifikasi dan digunakan sebagai model penelitian, sebagai berikut :



**Gambar 1**  
**Model Penelitian**

### 2.2 Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan jenis populasi tidak terbatas (*infinite population*), di mana suatu populasi dikatakan sebagai populasi tidak terbatas jika jumlah anggota populasi tidak ditentukan atau dapat ditentukan akan tetapi sangat besar (Saputra & Apriadi, 2018). Pada penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan *ShopeeFood*.

Sementara sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *non-*

*probability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Di dalam teknik *non-probability sampling* terdapat enam macam teknik memilih sampel, yaitu *sampling* sistematis, *sampling incidental*, *sampling purposive*, *sampling kuota*, *sampling jenuh* dan *snowball sampling* (Siyoto & Sodik, 2015). Adapun teknik yang digunakan di dalam penelitian ini adalah *sampling purposive*, ciri utama dari *sampling* ini adalah apabila anggota sampel yang dipilih secara khusus berdasarkan tujuan penelitian. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 40 anggota sampel.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa valid pertanyaan atau pernyataan yang diberikan kepada responden dengan tujuan tertentu (Waluyo et al., 2018). Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, didapatkan hasil uji validitas sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Hasil Data Uji Statistik Validitas**

Variabel	Item	R Hitung	R tabel	Keterangan
Ekspektasi Kinerja	X1.1	0,388	0,320	Valid
	X1.2	0,620	0,320	Valid
	X1.3	0,695	0,320	Valid
	X1.4	0,333	0,320	Valid
Ekspektansi Usaha	X2.1	0,327	0,320	Valid
	X2.2	0,449	0,320	Valid
	X2.3	0,388	0,320	Valid
	X2.4	0,475	0,320	Valid
Pengaruh Sosial	X3.1	0,641	0,320	Valid
	X3.2	0,344	0,320	Valid
	X3.3	0,523	0,320	Valid
	X3.4	0,660	0,320	Valid
Kondisi Pemfasilitas	X4.1	0,333	0,320	Valid
	X4.2	0,522	0,320	Valid
	X4.3	0,502	0,320	Valid
Perilaku Penggunaan Teknologi	Y1	0,626	0,320	Valid
	Y2	0,837	0,320	Valid
	Y3	0,709	0,320	Valid

Uji Realibilitas digunakan untuk mendapatkan pengukuran yang konsisten atau tetap terhadap kuesioner yang diberikan kepada responden, sehingga ketika pengukuran tersebut diulang kembali maka mendapatkan hasil yang tetap (Waluyo et al., 2018). Dasar pengambilan keputusan pada uji realibilitas :

- 1) Jika nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) kurang dari 0,6 dinyatakan tidak realibel,
- 2) Jika nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) lebih dari 0,8 dinyatakan realibel.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan, didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Hasil Data Uji Statistik Realibilitas**

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
X1.1	0,855	Realibel
X1.2	0,846	Realibel
X1.3	0,842	Realibel
X1.4	0,855	Realibel
X2.1	0,858	Realibel
X2.2	0,856	Realibel
X2.3	0,856	Realibel
X2.4	0,853	Realibel
X3.1	0,844	Realibel
X3.2	0,856	Realibel
X3.3	0,845	Realibel
X3.4	0,835	Realibel
X4.1	0,860	Realibel
X4.2	0,851	Realibel
X4.3	0,851	Realibel
Y1	0,847	Realibel
Y2	0,833	Realibel
Y3	0,851	Realibel

### 3.2. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Hasil uji statistik deskriptif yang dilakukan menghasilkan hasil pengujian sebagai berikut :

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
X1 <i>Performance Expectancy</i> (Ekspektansi Kinerja)	40	3	5	4,744	0,501
X2 <i>Effort Expectancy</i> (Ekspektansi Usaha)	40	2	5	4,900	0,351
X3 <i>Social Influence</i> (Pengaruh Sosial)	40	2	5	4,488	0,795
X4 <i>Facilitating Condition</i> (Kondisi Pemfasilitasi)	40	2	5	4,742	0,528
Y <i>Use Behavior</i> (Perilaku Menggunakan Teknologi)	40	1	5	4,200	1,044

Berdasarkan tabel data di atas, dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut :

1. Ekspektansi Kinerja (X1) memiliki nilai minimum sebesar 3 yang berarti seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas ekspektasi kinerja adalah sebesar 3.

Untuk nilai maksimumnya adalah 5 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian tertinggi jawaban atas ekspektasi kinerja sebesar 5. Nilai rata-rata ekspektasi kinerja adalah sebesar 4,744 artinya bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas ekspektasi kinerja, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 4,744. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,501 yang menunjukkan ukuran penyebaran data adalah sebesar nilai dari 40 responden. Data tersebut termasuk homogen karena hasil menunjukkan bahwa standar deviasi terletak di bawah rata-rata.

2. Ekspektansi Usaha (X2) memiliki nilai minimum sebesar 2 yang berarti seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas Ekspektansi Usaha adalah sebesar 2. Untuk nilai maksimumnya sebesar 5 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian tertinggi jawaban atas Ekspektansi Usaha sebesar 5. Nilai rata-rata Ekspektansi Usaha adalah sebesar 4,900 artinya bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas Ekspektansi Usaha, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 4,900. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,351 yang menunjukkan ukuran penyebaran data adalah sebesar nilai dari 40 responden. Data tersebut termasuk homogen karena hasil menunjukkan bahwa standar deviasi terletak di bawah rata-rata.
3. Pengaruh Sosial (X3) memiliki nilai minimum sebesar 2 yang berarti seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas Pengaruh Sosial adalah sebesar 2. Untuk nilai maksimumnya sebesar 5 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian tertinggi jawaban Pengaruh Sosial sebesar 5. Nilai rata-rata Pengaruh Sosial adalah sebesar 4,488 artinya bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas Pengaruh Sosial, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 4,488. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,795 yang menunjukkan ukuran penyebaran data adalah sebesar nilai dari 40 responden. Data tersebut termasuk homogen karena hasil menunjukkan bahwa standar deviasi terletak di bawah rata-rata.
4. Kondisi Pemfasilitas (X4) memiliki nilai minimum sebesar 2 yang berarti seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas Kondisi Pemfasilitas adalah sebesar 2. Untuk nilai maksimumnya sebesar 5 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian tertinggi jawaban Kondisi Pemfasilitas sebesar 5. Nilai rata-rata Kondisi Pemfasilitas adalah sebesar 4,742 artinya bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas Kondisi Pemfasilitas, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 4,742. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,528 yang menunjukkan ukuran penyebaran data adalah sebesar nilai dari 40 responden. Data tersebut termasuk homogen karena hasil menunjukkan bahwa standar deviasi terletak di bawah rata-rata.
5. Perilaku Penggunaan Teknologi (Y) memiliki nilai minimum sebesar 1 yang berarti seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas Perilaku Penggunaan Teknologi adalah sebesar 1. Untuk nilai maksimumnya sebesar 5 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian tertinggi jawaban Perilaku Penggunaan Teknologi sebesar 5. Nilai rata-rata Perilaku Penggunaan Teknologi adalah sebesar 4,200 artinya bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas Perilaku Penggunaan Teknologi, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 4,200. Sedangkan standar deviasi sebesar 1,044 yang menunjukkan ukuran penyebaran data adalah sebesar nilai dari 40 responden. Data tersebut termasuk homogen karena hasil menunjukkan bahwa standar deviasi terletak di bawah rata-rata.

### 3.3. Uji Regresi

Metode statistik untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antar variabel faktor penyebab (X) terhadap variabel akibatnya. Faktor penyebab dilambangkan dengan (X) atau prediktor, sedangkan variabel akibat dilambangkan dengan (Y) atau respon (Draper & Smith, 1998).

Berdasarkan hasil pengujian regresi linear sederhana yang dilakukan diketahui sebagai berikut :

#### Tabel 4

### Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized		Standardized		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-16,353	6,601		-2,477	,018
	Total_X1	,308	,196	,195	1,575	,124
	Total_X2	,509	,337	,192	1,510	,140
	Total_X3	,528	,150	,492	3,530	,001
	Total_X4	,256	,219	,138	1,165	,252

a. Dependent Variable: Total\_Y

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana di atas, dapat diketahui hal-hal sebagai berikut :

- 1) Pengujian terhadap variabel Ekspektasi Kinerja (X1) terhadap Perilaku Penggunaan Teknologi (Y). diketahui nilai sig. 0,124 > 0,05 maka hipotesis H0 diterima, artinya secara parsial variabel Ekspektasi Kinerja (X1) tidak berpengaruh positif terhadap variabel Perilaku Penggunaan Teknologi (Y).
- 2) Pengujian terhadap variabel Ekspektasi Usaha (X2) terhadap Perilaku Penggunaan Teknologi (Y). diketahui nilai sig. 0,140 > 0,05 maka hipotesis H0 diterima, artinya secara parsial variabel Ekspektasi Usaha (X2) tidak berpengaruh positif terhadap variabel Perilaku Penggunaan Teknologi (Y).
- 3) Pengujian terhadap variabel Pengaruh Sosial (X3) terhadap Perilaku Penggunaan Teknologi (Y). diketahui nilai sig. 0,001 < 0,05 maka hipotesis H0 ditolak, artinya menerima hipotesis H1. Yaitu secara parsial variabel Pengaruh Sosial (X3) berpengaruh positif terhadap variabel Perilaku Penggunaan Teknologi (Y).
- 4) Pengujian terhadap variabel Kondisi Pemfasilitas (X4) terhadap Perilaku Penggunaan Teknologi (Y). diketahui nilai sig. 0,252 > 0,05 maka hipotesis H0 diterima, artinya secara parsial variabel Kondisi Pemfasilitas (X4) tidak berpengaruh positif terhadap variabel Perilaku Penggunaan Teknologi (Y).

Selain itu dilakukan juga uji regresi linier berganda yang terdiri dari uji secara simultan (uji F) dan uji secara parsial (uji T). Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sementara Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	154,341	4	38,585	13,885	.000 <sup>b</sup>
	Residual	97,259	35	2,779		
	Total	251,600	39			

a. Dependent Variable: Total\_Y

b. Predictors: (Constant), Total\_X4, Total\_X2, Total\_X1, Total\_X3

Berdasarkan hasil Uji Regresi Linier Berganda di atas, pengujian terhadap variabel Ekspektansi Kinerja (X1), variabel Ekspektansi Usaha (X2), variabel Pengaruh Sosial (X3) dan variabel Ekspektansi Usaha (X4), diketahui nilai sig.  $0,000 < 0,05$ , yang berarti hipotesis H0 ditolak atau hipotesis H1 diterima. Sehingga dengan demikian berarti secara serentak (simultan) variabel Ekspektansi Kinerja (X1), variabel Ekspektansi Usaha (X2), variabel Pengaruh Sosial (X3) dan variabel Ekspektansi Usaha (X4) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Penggunaan Teknologi (Y).

#### 4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Secara parsial hanya variabel *social influence* berpengaruh secara positif terhadap penerimaan dan penggunaan aplikasi *ShopeeFood* pada masa Pandemi *Covid-19*. Sementara variabel lain, seperti *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *facilitating conditions* tidak berpengaruh positif terhadap penerimaan dan penggunaan aplikasi *ShopeeFood*.
- 2) Secara serentak (simultan) variabel *performance expectancy*, variabel *effort expectancy*, variabel *facilitating condition*, dan variabel *social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan dan penggunaan aplikasi *ShopeeFood*. Artinya manfaat penggunaan aplikasi, tingkat kemudahan penggunaan aplikasi, fasilitas yang mendukung dan pengaruh dari lingkungan berpengaruh positif terhadap penerimaan dan penggunaan aplikasi *ShopeeFood* pada masa Pandemi *Covid-19*.

Berdasarkan hasil penelitian yang dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut :

- 1) Dapat dilakukan penelitian lanjut yang lebih komprehensif dengan menambahkan variabel, sampel penelitian dan lokasi penelitian yang lebih luas, serta dengan membandingkan beberapa aplikasi serupa.
- 2) Dapat dilakukan penelitian lanjut secara lebih luas, sehingga dapat dirumuskan strategi dan langkah-langkah perbaikan (*improvement*) yang dapat dilakukan untuk meningkatkan layanan dan kualitas teknologi yang digunakan.

### Daftar Pustaka

- Aprilianti, I., & Amanta, F. (2020). Memajukan Keamanan Pangan pada Layanan Pesan Antar Makanan Daring di Indonesia. *Majalah Kebijakan*, 28, 7. <https://repository.cips-indonesia.org/publications/324009/memajukan-keamanan-pangan-pada-layanan-pesan-antar-makanan-daring-di-indonesia>
- Darojat, N. (2021). *GrabFood, GoFood, dan ShopeeFood: Persaingan Ketat Dimulai*. <https://kumparan.com/nisa-darojat/grabfood-gofood-dan-shopeefood-persaingan-ketat-dimulai-1weLc2NGvi/full>
- Draper, N. R., & Smith, H. (1998). Applied Regression Analysis. In *John Wiley & Sons, Inc.* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Eka, R. (2021). *ShopeeFood Beri Sinyal Masuk Persaingan Layanan Food Delivery*. <https://dailysocial.id/post/shopeefood-beri-sinyal-masuk-persaingan-layanan-food-delivery>
- 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), 136–144.
- Saputra, A. Y., & Apriadi, D. (2018). Rancang Bangun Aplikasi Quick Count Pilkada Berbasis Sms Gateway Dengan Metode Simple Random Sampling ( Studi Kasus Kota Lubuklinggau ). *Jurnal Information System Development (ISD)*, 3(1), 8–15.
- Siyoto, S., & Sodik, A. M. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (1st ed.). Literasi Media Publishing.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(30), 425–478. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/30036540>
- Waluyo, R., Dianingrum, M., & Dewi, G. D. (2018). Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Pelayanan Pasien Pada Klinik XYZ Menggunakan ISO 9126. *Jurnal Pro Bisnis*, 11(2), 76–87.