



## PENERAPAN MODEL UTAUT PADA PENERIMAAN LAYANAN GRABCAR DAN GRABIKE: STUDI KASUS MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

Yusuf Caesaryo Syafrullah Ibrahim<sup>1</sup>, Yulia Rahmawaty Abdul Gani<sup>2</sup>,  
Nursifa B. Aling<sup>3</sup>, Sri Nilawaty Lahay<sup>4</sup>

<sup>1</sup>yusuf\_s1sisfo@mahasiswa.ung.ac.id, <sup>2</sup>yulia\_s1sisfo@mahasiswa.ung.ac.id,

<sup>3</sup>nursifa\_s1sisfo@mahasiswa.ung.ac.id, <sup>4</sup>nilawatylahay@ung.ac.id

<sup>1,2,3,4</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo

### Abstrak

Layanan transportasi online telah mengubah lanskap mobilitas masyarakat secara signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi layanan GrabCar dan GrabBike di kalangan mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo dengan menerapkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*. Sebanyak 100 responden berpartisipasi dalam survei ini. Data dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis varian atau *Partial Least Squares* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Selanjutnya, *Behavioral Intention* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior*. Namun, variabel *Facilitating Conditions* ditemukan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan aktual mahasiswa. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek manfaat, kemudahan, dan pengaruh sosial menjadi pendorong utama adopsi layanan, sementara ketersediaan fasilitas teknis dianggap sebagai kebutuhan dasar yang sudah terpenuhi.

**Kata kunci:** UTAUT, Grab, Transportasi Online, Perilaku Pengguna, SmartPLS

### Abstract

*Online transportation services have significantly transformed the landscape of public mobility. This study aims to analyze the factors influencing the technology acceptance of GrabCar and GrabBike services among students of Universitas Negeri Gorontalo by applying the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model. This research employed a quantitative method with a purposive sampling technique. A total of 100 respondents participated in this survey. The data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) based on variance or Partial Least Squares (PLS) utilizing SmartPLS software. The hypothesis testing results indicate that Performance Expectancy, Effort Expectancy, and Social Influence significantly affect Behavioral Intention. Furthermore, Behavioral Intention is proven to have a significant influence on Use Behavior. However, the Facilitating Conditions variable was found to have no significant effect on the students' actual usage behavior. These findings indicate that perceived benefits, ease of use, and social influence are the primary drivers of service adoption, while technical facility availability is considered a basic need that has already been met.*

**Keywords:** UTAUT, Grab, Online Transportation, User Behavior, SmartPLS

### 1. Pendahuluan

Aplikasi transportasi online seperti Gojek dan Grab telah meningkatkan kemudahan dalam pemesanan, pelacakan, dan pembayaran, serta memberikan efisiensi waktu dan kenyamanan dalam mobilitas masyarakat. Transformasi layanan transportasi ini di Indonesia tidak hanya meningkatkan aksesibilitas, tetapi juga meningkatkan pertumbuhan ekonomi digital dan UMKM. Salah satu hasil positif adopsi layanan ini adalah peningkatan pendapatan pengemudi, yang dapat meningkatkan kehidupan mereka melalui fleksibilitas dan peluang kerja baru [1]. Studi menunjukkan bahwa pengemudi yang menggunakan platform *ride-hailing* dapat mengatur waktu mereka sendiri dan menghasilkan uang secara kompetitif, meskipun tantangan yang terkait dengan transformasi digital di dunia kerja masih ada [2].

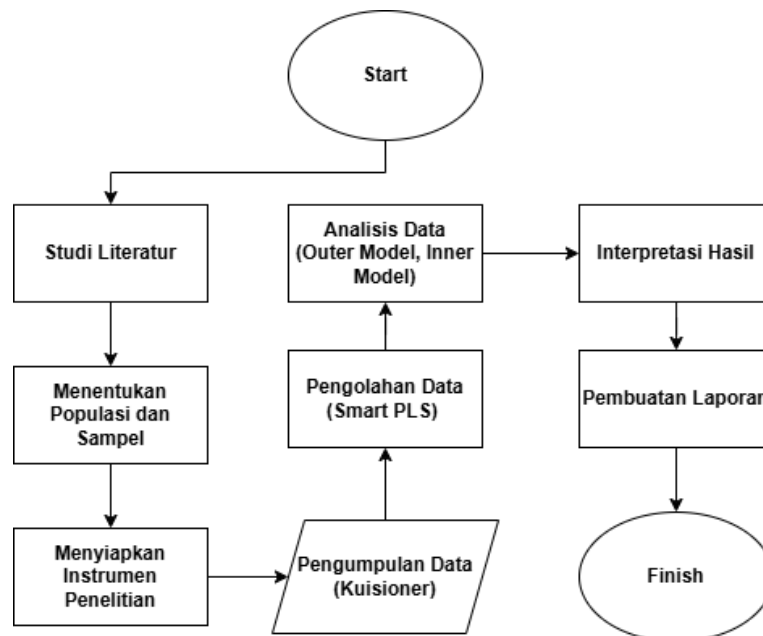
Persepsi masyarakat terhadap layanan ini umumnya positif, seperti yang ditunjukkan oleh tingkat kepuasan pengguna yang tinggi yang dipengaruhi oleh kualitas layanan, kenyamanan, dan harga. Aplikasi seperti Gojek dan Grab memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pengguna mereka saat memilih layanan transportasi online. Kualitas layanan mereka, bersama dengan harga yang kompetitif, sangat memengaruhi keputusan pengguna [3].

Layanan seperti GrabCar dan GrabBike sangat penting untuk menciptakan pekerjaan baru dan meningkatkan ekonomi. Sebagai contoh, layanan ojek online membantu usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dengan menyediakan layanan logistik dan pengantaran barang. Laporan menunjukkan, kontribusi ekonomi yang signifikan dari layanan ini dan betapa pentingnya ekosistem *e-hailing* dalam perekonomian nasional Indonesia [4]. Di sisi lain, citra merek yang kuat dan promosi yang efektif juga menjadi penentu keputusan pelanggan untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Oleh karena itu, aplikasi transportasi online tidak hanya mengubah cara orang bepergian, tetapi juga berdampak lebih baik pada ekonomi dan mobilitas sosial ekonomi. Dengan integrasi sistem pembayaran digital dan teknologi informasi dan komunikasi, layanan menjadi lebih mudah diakses dan digunakan. Namun, tantangan tetap ada, terutama dalam hal keadilan kerja dan perlindungan hukum bagi mitra pengemudi, yang menjadi perhatian penting untuk dicermati oleh para pemangku kebijakan guna memastikan keberlanjutan ekosistem ini [5].

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif [6] dengan menerapkan model UTAUT untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi layanan GrabCar dan GrabBike. Objek penelitian adalah mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo sebagai pengguna layanan. Tahapan penelitian diuraikan sebagai berikut:



Gambar 1. Alur Metodologi Penelitian

### 2.1 Studi Literatur

Aplikasi transportasi online seperti Gojek dan Grab telah mempermudah pemesanan, pelacakan, dan pembayaran, meningkatkan efisiensi waktu dan kenyamanan mobilitas. GrabBike dan GrabCar telah mengubah sistem transportasi di Indonesia dengan memberikan akses yang cepat dan efisien. Selain itu, peningkatan pendapatan pengemudi yang dilibatkan dalam platform ini sangat signifikan, mendorong

pertumbuhan usaha kecil dan menengah (UMKM) dan berdampak positif pada perekonomian. Persepsi masyarakat terhadap layanan ini umumnya positif, di mana kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan aplikasi, dan harga yang bersaing [7].

Untuk menganalisis fenomena adopsi teknologi ini, penelitian menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang menyatukan berbagai teori penerimaan teknologi menjadi satu kerangka komprehensif. Dalam konteks transportasi daring, model ini memetakan lima variabel kunci: *Performance Expectancy* (sejauh mana sistem meningkatkan kinerja dan efisiensi mobilitas), *Effort Expectancy* (tingkat kemudahan penggunaan antarmuka aplikasi), *Social Influence* (pengaruh lingkungan sosial seperti rekomendasi teman), *Facilitating Conditions* (ketersediaan sumber daya pendukung seperti *smartphone* dan internet), serta *Behavioral Intention* (niat untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan). Kelima faktor ini secara kolektif menjelaskan dinamika penerimaan pengguna terhadap aplikasi *ride-hailing* [8]

Relevansi model UTAUT diperkuat oleh berbagai penelitian terdahulu yang menunjukkan hasil beragam tergantung pada konteks geografis dan demografis pengguna. Beberapa studi menemukan bahwa harapan kinerja dan kemudahan penggunaan menjadi faktor dominan di kota-kota besar, sementara di wilayah lain, pengaruh sosial memegang peranan lebih penting dalam membentuk niat penggunaan. Perbedaan karakteristik perilaku pengguna dan bentuk mobilitas perkotaan di berbagai wilayah Indonesia ini menegaskan pentingnya analisis kontekstual dalam memahami adopsi layanan transportasi online [9].

## 2.2 Menentukan Populasi dan Sampel

Pada tahap ini, peneliti menetapkan subjek penelitian. Populasi adalah seluruh mahasiswa aktif Universitas Negeri Gorontalo (UNG) yang menggunakan layanan Grab. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria tertentu (mahasiswa aktif, frekuensi penggunaan 1-3kali/bulan).

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{22.350}{1 + 22.350x(0,1)^2} \quad (2)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Margin of error (10% atau 0,1)

Jumlah sampel dihitung menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh minimal 100 responden yang dianggap layak untuk analisis SEM-PLS [10], [11].

## 2.3 Menyiapkan Instrumen Penelitian

Tahap ini meliputi penyusunan indikator berdasarkan konstruk model UTAUT, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Behavioral Intention*. Instrumen disusun dalam bentuk kuesioner terstruktur dengan Skala Likert 4 poin (Sangat Setuju hingga Sangat Tidak Setuju) [12] dan diimplementasikan ke dalam format digital (*Google Form*).

## 2.4 Pengumpulan Data (Kuisisioner)

Proses pengumpulan data dilakukan secara daring (*online*). Tautan kuesioner *Google Form* disebarluaskan melalui media sosial dan jaringan komunikasi kepada responden yang memenuhi kriteria (mahasiswa UNG). Data yang dikumpulkan pada tahap ini merupakan data primer yang bersumber langsung dari jawaban responden.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Instrumen penelitian
<i>Performance Expectancy</i> (PE)	Persepsi peningkatan efektivitas aktivitas	Menggunakan aplikasi Grab membantu saya mencapai tujuan perjalanan saya lebih cepat.

	<i>PE 2</i>	Persepsi efisiensi waktu	Aplikasi Grab membuat aktivitas transportasi saya lebih efisien.
	<i>PE 3</i>	Persepsi peningkatan produktivitas	Grab meningkatkan produktivitas saya dalam aktivitas sehari-hari.
<i>Effort Expectancy (EE)</i>	<i>EE 1</i>	Kemudahan penggunaan aplikasi	Aplikasi Grab mudah digunakan oleh siapa pun.
	<i>EE 2</i>	Kemudahan dipelajari	Saya dengan cepat bisa mempelajari cara menggunakan Grab.
	<i>EE 3</i>	Kejelasan tampilan dan navigasi	Navigasi menu dan fitur di Grab mudah dipahami.
<i>Social Influence (SI)</i>	<i>SI 1</i>	Dorongan sosial dari lingkungan	Orang di sekitar saya mendorong saya menggunakan Grab.
	<i>SI 2</i>	Pengaruh norma sosial	Pengguna Grab menjadi hal yang umum di lingkungan saya.
	<i>SI 3</i>	Pengaruh persepsi orang lain	Saya merasa penting untuk menggunakan Grab karena banyak orang juga menggunakannya.
<i>Facilitating Conditions (FC)</i>	<i>FC 1</i>	Ketersediaan perangkat dan koneksi	Saya memiliki perangkat dan koneksi internet yang mendukung penggunaan Grab.
	<i>FC 2</i>	Dukungan teknis dari sistem Grab	Grab memberikan bantuan atau panduan yang memudahkan saya saat menghadapi masalah.
	<i>FC 3</i>	Infrastruktur digital yang memadai	Infrastruktur digital (misalnya jaringan internet) di tempat saya memadai untuk menggunakan Grab.
<i>Behavioral Intention (BI)</i>	<i>BI 1</i>	Keinginan untuk terus menggunakan Grab	Saya berencana untuk terus menggunakan Grab di masa depan.
	<i>BI 2</i>	Intensitas penggunaan di masa depan	Saya akan lebih sering menggunakan Grab dibandingkan aplikasi lain.
	<i>BI 3</i>	Kemauan untuk merekomendasikan Grab	Saya bermaksud merekomendasikan Grab kepada orang lain.

Penilaian terhadap persepsi responden dalam penelitian ini menggunakan skala likert empat poin. Model skala ini tidak menyertakan pilihan netral, sehingga mendorong responden untuk memberikan jawaban yang lebih tegas terhadap setiap pernyataan. Penggunaan skala ini dipilih untuk memperoleh data yang lebih jelas, terarah, dan mencerminkan tingkat kesetujuan secara eksplisit terhadap kualitas layanan yang diteliti.

Tabel 2. Skala Likert

Keterangan	Indikator
Jika Anda Sangat Setuju Dengan pernyataan	4
Jika Anda Setuju Dengan Pernyataan	3
Jika Anda Sangat Tidak Setuju Dengan Pernyataan	2
Jika Anda Tidak Setuju Dengan Pernyataan	1

## 2.5 Pengolahan Data (*Smart PLS*)

Setelah data terkumpul, data diekspor ke *Microsoft Excel* untuk tahap persiapan. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis varian atau *Partial Least Squares* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS* [10], [11]. Metode ini dipilih karena kemampuannya dalam memodelkan hubungan kompleks antar variabel laten dan indikatornya.

## 2.6 Analisis Data (*Outer Model*, *Inner Model*)

Data dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS). Analisis dilakukan dalam dua tahap:

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*): Menguji validitas (konvergen & diskriminan) dan reliabilitas instrumen.
2. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*): Menguji hipotesis penelitian melalui nilai t-statistik dan signifikansi untuk melihat hubungan antar variabel UTAUT.

## 2.7 Interpretasi Hasil

Hasil analisis statistik kemudian diinterpretasikan untuk menjawab rumusan masalah. Peneliti menganalisis pengaruh variabel independen (PE, EE, SI, FC) terhadap niat penggunaan (*Behavioral Intention*) dan pengaruh niat terhadap perilaku penggunaan aktual (*Use Behavior*) mahasiswa UNG terhadap layanan Grab, serta menentukan faktor mana yang paling dominan.

## 2.8 Pembuatan Laporan

Tahap akhir adalah penyusunan laporan penelitian ilmiah. Berdasarkan interpretasi hasil, peneliti menarik kesimpulan mengenai penerimaan teknologi GrabCar dan GrabBike di kalangan mahasiswa UNG serta merumuskan rekomendasi yang relevan. Laporan disusun secara sistematis sesuai kaidah penulisan yang berlaku.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Pengolahan Data

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penyebaran kuesioner secara online atau disebar melalui media internet yaitu melalui *Google Form* kepada 100 responden. Dengan diperoleh kondisi berbagai macam jenis kelamin dan juga usia.

Berdasarkan hasil analisis terhadap pengisian kuesioner yang sebagian diperoleh secara online, jumlah responden perempuan sebanyak 51 orang, sedangkan responden laki-laki sebanyak 49 orang. Responden tersebut memiliki rentang usia, mulai dari usia di bawah 18 tahun (<18 tahun) sebanyak 13 responden, usia 18-20 tahun sebanyak 68 responden, usia 21-23 tahun sebanyak 14 responden, dan usia di atas 23 tahun (>23 tahun) sebanyak 5 responden.

Tabel 3. Hasil Rekapitulasi Responden

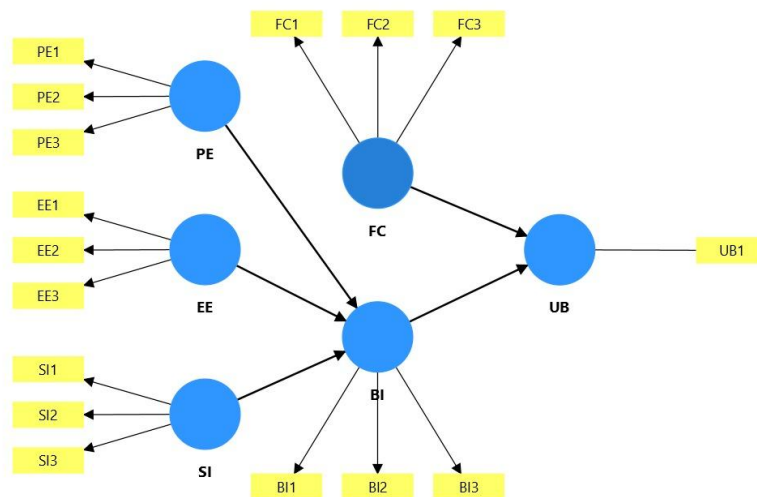
No	PE 1	PE 2	PE 3	EE 1	EE 2	EE 3	SI 1	SI 2	SI 3	FC 1	FC 2	FC 3	BI 1	BI 2	BI 3	UB 1
1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1
2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1
5	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	4	3	2	3	1
6	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
7	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1
9	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	1
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
12	4	4	3	4	4	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	1
13	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	1
14	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1
15	3	3	2	3	3	4	2	2	1	3	3	3	2	2	3	1
16	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1

19	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	1
20	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	1
21	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
24	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
25	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	1
26	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
27	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
28	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1
29	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1
32	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1
33	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1
34	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1
35	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
36	3	3	2	4	4	4	1	2	2	3	3	4	3	1	2	1
37	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1
38	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1
40	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1
41	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1
42	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
44	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1
47	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
49	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
52	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2
53	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	1
54	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
56	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
57	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	1
58	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2
60	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
61	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4
62	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3
63	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
65	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
66	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	1
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
69	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4

71	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
76	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	2	1	
77	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	
78	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	
79	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	
80	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	1	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	1	
83	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	2	4	1	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	1	
86	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	1	
87	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
89	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
91	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	1	
92	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
94	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	
95	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	1	
97	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4
98	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
99	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	1	
100	3	3	3	3	2	2	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	

### 3.2 Analisis Data

Untuk menguji hubungan antar variabel dalam penelitian ini, data diolah menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Berikut adalah visualisasi model jalur (path model) secara keseluruhan yang menggambarkan kerangka hipotesis penelitian serta arah pengaruh antar variabel laten:



Gambar 2. Grafik Hipotesis

Berdasarkan model jalur yang ditampilkan pada Gambar 2, terdapat lima hipotesis yang diajukan untuk melihat pengaruh antar variabel dalam penelitian ini, yaitu:

1. H1: *Behavioral Intention* (BI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* (UB).
2. H2: *Effort Expectancy* (EE) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI).
3. H3: *Facilitating Conditions* (FC) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* (UB).
4. H4: *Performance Expectancy* (PE) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI).
5. H5: *Social Influence* (SI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI).

### 3.2.1 Outer Model

Dalam penelitian ini, langkah evaluasi model pengukuran atau *outer model* dilakukan guna menguji ketepatan dan kemandapan alat ukur yang digunakan. Proses ini meliputi pengujian validitas instrumen, baik dari sisi validitas konvergen maupun validitas diskriminan, serta pengujian reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen tersebut konsisten dan dapat dipercaya dalam mengukur variabel yang diteliti.

#### 3.2.1.1 Pengujian Validitas

Pengujian validitas pada SmartPLS ditentukan oleh tabel *Convergent Validity* (nilai Outer Loadings &) dan *Discriminant Validity* (nilai *Average Variance Extracted/AVE*).

1. Validitas Konvergen

Tabel 4. Nilai *Outer Loading*

	BI	EE	FC	PE	SI	UB
BI1	0.872					
BI2	0.813					
BI3	0.862					
EE1		0.850				

EE2	0.928
EE3	0.811
FC1	0.792
FC2	0.842
FC3	0.900
PE1	0.807
PE2	0.825
PE3	0.738
SI1	0.834
SI2	0.867
SI3	0.849
UB1	1.000

Berdasarkan Tabel 4, semua variabel memiliki nilai  $\geq 0,50$  yang menyatakan bahwa indikator disebut valid apabila mempunyai nilai *Outer Loading*  $\geq 0,50$ . Maka dapat disimpulkan semua variabel dapat dikatakan valid.

## 2. Validitas Diskriminan

Tabel 5. Nilai *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
<i>Effort Expectancy (EE)</i>	0.721
<i>Behavioral Intention (BI)</i>	0.747
<i>Facilitating Conditions (FC)</i>	0.715
<i>Social Influence (SI)</i>	0.625
<i>Performance Expectancy (PE)</i>	0.722

Berdasarkan hasil analisis, seluruh variabel dalam model ini yaitu *Effort Expectancy*, *Behavioral Intention*, *Facilitating Conditions*, *Social Influence*, *Performance Expectancy* memiliki nilai AVE di atas 0,50 yang menyatakan bahwa konstruk yang memiliki nilai  $\geq 0,50$  dikatakan memenuhi syarat validitas diskriminan.

### 3.2.1.2 Pengujian Reliabilitas

Tabel 6. Nilai *Cronbach's Alpha & Composite Reliability*

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
<i>Behavioral Intention (BI)</i>	0.808	0.886
<i>Effort Expectancy (EE)</i>	0.830	0.898
<i>Facilitating Conditions (FC)</i>	0.803	0.883
<i>Performance Expectancy (PE)</i>	0.698	0.833
<i>Social Influence (SI)</i>	0.809	0.886

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada Tabel 6, setiap variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6. Nilai *Composite reliability* juga mencapai lebih dari 0.70. Maka dapat disimpulkan semua konstruk dikatakan memiliki Reliabilitas yang memadai, sehingga bisa dilanjut untuk analisis model struktural berikutnya.

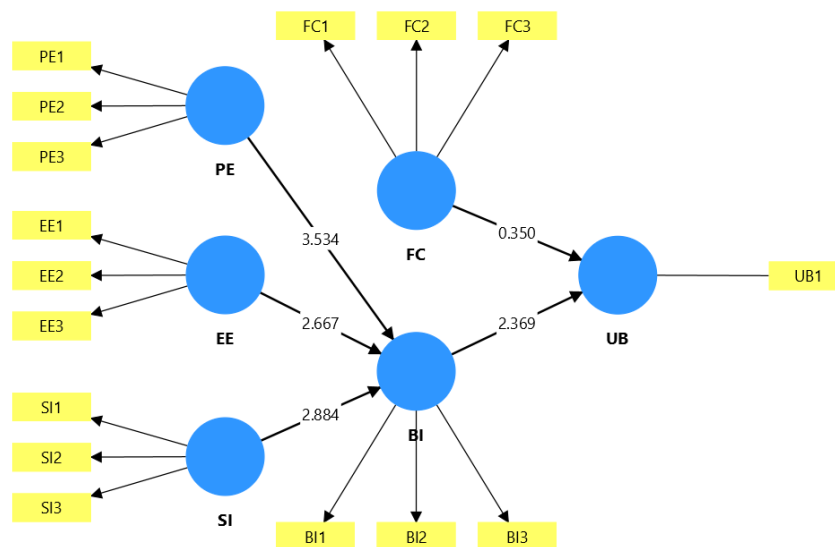
### 3.2.2 Inner Model

Evaluasi model struktural (*inner model*) merupakan langkah analisis yang dilakukan untuk menggambarkan hubungan antar variabel laten dalam model UTAUT. Pada tahap ini, pengujian hipotesis penelitian menjadi fokus utama yang dilakukan dengan cara melihat nilai t-statistik dan nilai signifikansi yang dihasilkan. Hasil dari evaluasi inilah yang nantinya akan menunjukkan seberapa kuat dan signifikan pengaruh antar variabel yang diteliti.

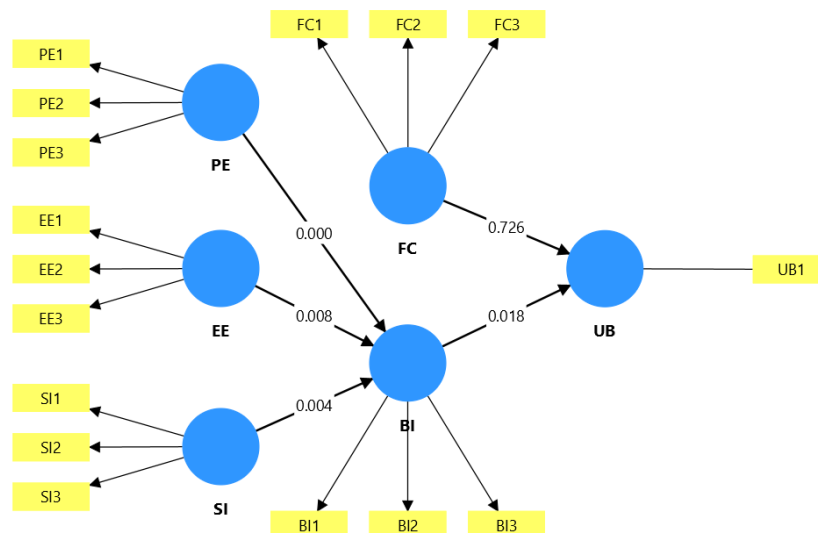
#### 3.2.2.1 Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 7. Nilai *T Statistics & P Values*

No	Variabel	T Statistics	P Values	Hasil
H1	<i>Behavioral Intention (BI) → Use Behavior (UB)</i>	2.369	0.018	Diterima
H2	<i>Effort Expectancy (EE) → Behavioral Intention (BI)</i>	2.667	0.008	Diterima
H3	<i>Facilitating Conditions (FC) → Use Behavior (UB)</i>	0.350	0.726	Ditolak
H4	<i>Performance Expectancy (PE) → Behavioral Intention (BI)</i>	3.534	0.000	Diterima
H5	<i>Social Influence (SI) → Behavioral Intention (BI)</i>	2.884	0.004	Diterima



Gambar 3. Grafik *T Statistics*



Gambar 4. Grafik *P Values*

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Variabel *Behavioral Intention* (BI) terhadap *Use Behavior* (UB)  
Hasil pengujian menunjukkan nilai *t-value* > 1.96 (2.369) dan *p-value* < 0.05 (0.018). Hal ini berarti variabel *Behavioral Intention* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Use Behavior*. Dengan demikian, hipotesis (H1) diterima.
2. Variabel *Effort Expectancy* (EE) terhadap *Behavioral Intention* (BI)  
Hasil menunjukkan nilai *t-value* > 1.96 (2.667) dan *p-value* < 0.05 (0.008). Artinya, *Effort Expectancy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Dengan demikian, hipotesis (H2) diterima.

3. Variabel *Facilitating Conditions* (FC) terhadap *Use Behavior* (UB)  
Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai  $t\text{-value} < 1.96$  (0.350) dan  $p\text{-value} > 0.05$  (0.726). Hal ini menunjukkan bahwa *Facilitating Conditions* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Use Behavior*. Dengan demikian, hipotesis (H3) ditolak.
4. Variabel *Performance Expectancy* (PE) terhadap *Behavioral Intention* (BI)  
Nilai  $t\text{-value} > 1.96$  (3.534) dan  $p\text{-value} < 0.05$  (0.000) menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Maka, hipotesis (H4) diterima.
5. Variabel *Social Influence* (SI) terhadap *Behavioral Intention* (BI)  
Hasil pengujian menunjukkan nilai  $t\text{-value} > 1.96$  (2.884) dan  $p\text{-value} < 0.05$  (0.004), yang berarti *Social Influence* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Dengan demikian, hipotesis (H5) diterima.

### 3.3 Pembahasan

Pembahasan ini menguraikan hasil utama dari pengujian hipotesis dengan mengaitkannya pada kerangka teori UTAUT serta konteks penerimaan teknologi layanan GrabCar dan GrabBike oleh mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo. Temuan penelitian ini memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang mendorong maupun menghambat mahasiswa dalam menggunakan layanan transportasi daring tersebut sebagai bagian dari aktivitas mobilitas sehari-hari.

#### 3.3.1 Faktor-Faktor Utama Penerimaan Layanan GrabCar dan GrabBike

Menurut hasil analisis, empat hipotesis (H2, H4, dan H5) menunjukkan bahwa variabel niat tindakan (BI) memiliki dampak yang signifikan terhadap penerimaan layanan Grabcar dan Grabbike. Selain itu, variabel niat tindakan (BI) juga memiliki dampak yang signifikan terhadap perilaku penggunaan (UB) layanan Grabcar dan Grabbike.

1. Variabel *Behavioral Intention* (BI) berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* (UB) dengan nilai  $T\text{ Statistics} = 2.369$  dan  $P\text{ Values} = 0.018$ . Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi niat atau keinginan mahasiswa untuk menggunakan layanan Grab, semakin besar pula frekuensi penggunaan aktualnya. Hasil ini konsisten dengan teori UTAUT bahwa niat perilaku (*Behavioral Intention*) merupakan prediktor utama dari perilaku penggunaan sesungguhnya.
2. Variabel *Effort Expectancy* (EE) berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) dengan nilai  $T\text{ Statistics} = 2.667$  dan  $P\text{ Values} = 0.008$ . Artinya, semakin mudah layanan Grab digunakan (misalnya dalam memesan, membayar, dan memantau perjalanan), semakin tinggi pula niat mahasiswa untuk menggunakannya. Mahasiswa yang sudah terbiasa dengan aplikasi digital merasakan kemudahan navigasi dan sistem Grab yang intuitif, sehingga tidak mengalami kesulitan berarti dalam proses penggunaannya.
3. Variabel *Performance Expectancy* (PE) berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) ( $T\text{ Statistics} = 3.534$ ,  $P\text{ Values} = 0.000$ ). Artinya, keyakinan mahasiswa bahwa layanan Grab dapat meningkatkan efisiensi perjalanan dan menghemat waktu sangat berpengaruh terhadap niat penggunaan. Grab dianggap membantu mahasiswa mengelola waktu dengan lebih baik, terutama untuk keperluan kuliah, kegiatan organisasi, atau perjalanan pribadi di wilayah Gorontalo.
4. Variabel *Social Influence* (SI) berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) dengan  $T\text{ Statistics} = 2.884$  dan  $P\text{ Values} = 0.004$ . Dalam konteks mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo, rekomendasi dari teman sebaya, keluarga, atau tren di media sosial menjadi faktor penting dalam membentuk niat penggunaan Grab. Keputusan menggunakan layanan ini sering kali dipengaruhi oleh persepsi sosial bahwa Grab adalah moda transportasi modern, praktis, dan aman.

### 3.3.2 Faktor-Faktor Yang Tidak Signifikan Terhadap Penerimaan Layanan GrabCar dan GrabBike

Terdapat satu hipotesis yang menunjukkan hasil tidak signifikan, yaitu H3 (*Facilitating Conditions* terhadap *Use Behavior*), di mana hasil analisis menunjukkan bahwa faktor klasik dalam model UTAUT seperti *Facilitating Conditions* (FC) tidak berpengaruh nyata terhadap perilaku penggunaan Grab di kalangan mahasiswa. Variabel *Facilitating Conditions* (FC) tercatat memiliki nilai *T Statistics* = 0.350 dan *P Values* = 0.726, yang berarti tidak signifikan terhadap *Use Behavior* (UB). Hal ini mengindikasikan bahwa ketersediaan perangkat, jaringan internet, maupun dukungan teknis tidak lagi menjadi faktor utama yang mempengaruhi perilaku mahasiswa dalam menggunakan layanan GrabCar dan GrabBike. Bagi mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo, aspek-aspek seperti kepemilikan *smartphone*, akses internet, serta kemampuan menggunakan aplikasi sudah dianggap sebagai kebutuhan dasar (*basic needs*) yang umum. Oleh karena itu, fasilitas pendukung tidak lagi menjadi faktor pembeda atau penghambat dalam adopsi teknologi ini. Keputusan mereka justru lebih dipengaruhi oleh faktor lain, seperti *Social Influence* (SI) dan *Performance Expectancy* (PE), yang memberikan nilai praktis dan sosial dalam penggunaan layanan Grab.

## 4. Kesimpulan dan Saran

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini yang mengidentifikasi penerimaan teknologi layanan GrabCar dan GrabBike dengan total 100 responden oleh mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo dipengaruhi oleh beberapa aspek yang tercakup dalam kerangka model UTAUT, antara lain aspek kemudahan penggunaan (*Effort Expectancy*), harapan terhadap manfaat (*Performance Expectancy*), serta pengaruh sosial (*Social Influence*) yang secara signifikan mendorong niat perilaku (*Behavioral Intention*) yang semuanya memiliki peran penting secara signifikan dalam mendorong niat perilaku (*Behavioral Intention*) mahasiswa untuk menggunakan layanan tersebut. *Behavioral Intention* atau niat perilaku terbukti menjadi prediktor utama dari perilaku penggunaan aktual yang walaupun terdapat kesenjangan antara niat yang tinggi dengan frekuensi penggunaan layanan yang masih rendah. sementara itu, kondisi pendukung seperti ketersediaan perangkat dan akses teknologi (*Facilitating Conditions*) ternyata tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap perilaku penggunaan, dikarenakan mahasiswa umumnya telah menggunakan dan menguasai teknologi tersebut sebagai bagian dasar dari kehidupan sehari-hari. Temuan dari penelitian ini semakin menegaskan bahwa perlunya memperhatikan aspek psikologis dan sosial dalam merumuskan strategi peningkatan pemanfaatan layanan teknologi transportasi digital di lingkungan perguruan tinggi, utamanya jika dibandingkan dengan hasil studi di kampus lain atau di area lain yang memiliki karakteristik penggunaan berbeda.

### 4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang ada, berikut adalah saran yang dapat dirumuskan:

1. Temuan bahwa *Effort Expectancy* (EE) dan *Performance Expectancy* (PE) masuk dalam kategori tertinggi yang menandakan bahwa promosi Grab di Gorontalo perlu fokus dalam menonjolkan kemudahan pemakaian dan efisiensi waktu serta keamanan fitur aplikasi.
2. *Social Influence* (SI) Signifikan membentuk niat penggunaan, Grab disarankan untuk aktif dalam membangun jaringan relasi dengan mahasiswa serta memperbanyak promosi yang relevan dan menarik bagi mahasiswa.
3. Kebiasaan secara nyata berperan dalam keputusan penggunaan yang terus menerus. maka Grab perlu memperkuat fitur praktis agar penggunaan layanan dari aplikasi untuk menjadi bagian rutinitas harian dari mahasiswa, contohnya kerja sama pembayaran digital atau integrasi dengan kehidupan kampus seperti event khusus dan diskon mobilitas ke lokasi akademik.
4. Temuan bahwa *Facilitating Conditions* (FC) tidak signifikan yang menandakan bahwa fasilitas teknis seperti akses pada aplikasi, jaringan dan perangkat bukan jadi daya tarik utama, maka dari itu Grab dapat mengalokasikan sumber daya promosi pada aspek pengalaman pengguna dan *social engagement*. Fitur dasar sudah menjadi ekspektasi minimum bagi generasi digital native terutama mahasiswa.

5. Untuk penelitian selanjutnya sangat penting dan dianjurkan untuk meneliti lebih rinci kesenjangan antara niat perilaku yang tinggi dengan perilaku penggunaan aktual yang rendah terhadap layanan Grab, khususnya dilihat dari faktor-faktor eksternal seperti biaya, keamanan, aksesibilitas.
6. Perlu dikembangkan studi komparatif pada perguruan tinggi dan di berbagai daerah untuk memahami perbedaan karakteristik yang lebih luas terkait karakteristik lokal, pengaruh sosial, serta perubahan perilaku dalam penggunaan teknologi transportasi online yang berlalu di lingkungan berbeda.
7. Mengingat pesatnya digitalisasi dan pentingnya keamanan transaksi, peneliti lanjutan sangat dianjurkan untuk mengintegrasikan variabel trust dan *perceived risk* ke dalam pengembangan model UTAUT, agar analisis penerimaan teknologi benar-benar mampu menjawab isu dari teknologi digital saat ini.

## Daftar Pustaka

- [1] D. Nurrahmad, S. Rahmasari, D. Pradana, S. Utomo, M. Putri, and A. Afandi, "Dilemma of Multi-Platform Ride-Hailing Drivers in Yogyakarta: Between Economic Demands and Psychological Impact in Achieving Well-Being," Dec. 14, 2023. doi: 10.20944/preprints202312.1076.v1.
- [2] S. Shafira, R. Dalimunthe, & R. Harahap, "Digital transformation and working conditions: a case study of ride-hailing drivers in the gig economy", *ICOBUSS*, p. 731-742, Sep 2024. doi: 24034/ico-buss.v4i1.557
- [3] I. Salim, R. Ricardo, S. B. MZ, and T. Marisa, "Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Ride Hailing di Indonesia," *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, Jan. 2021. doi: 10.17358/jabm.7.1.135.
- [4] R. D. R. Graha, F. B. Saputra, and D. W. M. Putra, "Pengaruh Perkembangan Ojek Online terhadap Peningkatan Ekonomi UMKM di Kecamatan Sumber Sari, Kabupaten Jember," *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, vol. 4, May 2024. doi: 10.37481/jmeh.v4i2.769
- [5] H. Sartika Putri and A. Diamantina, "Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan dan Keamanan Pengemudi Ojek Online Untuk Kepentingan Masyarakat.", *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, vol. 1, no. 3, pp. 392-403, 2019. doi: 10.14710/jphi.v1i3.392-403
- [6] Sugiyono, "Perspektif Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif," in *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan ke-19. Bandung: Alfabeta, Oct 2013, Bab 1, Sub-bab C, pp. 7.
- [7] D. Aulia, C. Sa'diyah, and N. Andharini, "Analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online: Studi Pada Pengguna Grab Bike.", *Optimal Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, vol. 15, no. 1, p. 45-57, 2021. doi: 10.33558/optimal.v15i1.3036
- [8] H. N. Cahya and I. M. Sukresna, "Factors Affecting Intention to Use Fully Electric Bike Transport of Ride-Hailing Applications: The Utaut Approach," *International Conference On Research And Development (ICORAD)*, vol. 1, no. 2, pp. 241–255, Dec. 2022, doi: 10.47841/icorad.v1i2.45.
- [9] V. V. Natalia and Z. A. Musu, "Ride-hailing Service and The Shape of Urban Mobility (Case Study: The City of Makassar, Indonesia)," in *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, Institute of Physics, 2024. doi: 10.1088/1755-1315/1353/1/012042.
- [10] R. S. Hamid and S. M. Anwar, *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*, Cet. 1. Jakarta: PT Inkubator Penulis Indonesia, Jun. 2019. [Online]. Available: [www.institutpenulis.id](http://www.institutpenulis.id)
- [11] J. F. . Hair, G. T. M. . Hult, C. M. . Ringle, and Marko. Sarstedt, *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*, 2nd ed. Los Angeles: SAGE Publications, Inc., 2017.
- [12] H. Mahmud, "Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian Pendidikan Agama Islam", Cet. 2. Mojokerto: Yayasan Pendidikan Uluwiyah Jul. 2022.